BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan semakin kompleks di dunia bisnis, mengakibatkan perusahaan sulit untuk memilih dan menerapkan strategi-strategi yang telah ada dalam memenangkan persaingan bisnis. Strategi-strategi yang ada perlu dilengkapi dengan pelayanan yang cepat dan berdampak pada biaya yang murah untuk meningkatkan daya saing. Salah satu cara untuk mewujudkan kesuksesan tersebut dapat dilakukan dengan cara mengintegrasikan sistem informasi, peningkatan efektivitas dari sistem informasi untuk menghasilkan manajemen lebih efisien dalam proses bisnis. Dampak dari efesiensi dalam manajemen ini diharapkan semakin meningkatkan daya saingnya di pasar yang kompetitif **(Zeplin Jiwa Husada Tarigan, 2008 : 1**).

Efektivitas dan efisiensi proses bisnis akan tercapai dengan adanya teknologi yang canggih seperti ERP. Azhar Susanto mendefinisikan *Enterprise Resource Planning (ERP)* sebagai paket *software* terintegrasi yang dirancang untuk memberikan integrasi yang menyeluruh terhadap seluruh data yang terkait dengan sistem informasi perusahaan .

Fenomena pengimplementasian ERP sudah mulai menyebar ke Indonesia, baik pada perusahaan manufaktur maupun sektor jasa, karena dengan menggunakan ERP manajemen dapat mengetahui akibat yang ditimbulkan

keterlambatan bahan baku produksi tertentu terhadap keseluruhan proses dalam perusahaan sehingga manajemen dapat mengantisipasinya sejak dini (**Mulia Hartono2004 : 4)**.

ERP ada untuk mendukung fungsi bisnis dan meningkatkan produktivitas, bukan sebaliknya. Tujuan implementasi ERP adalah untuk meningkatkan daya saing. Selain itu, ERP dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena peningkatan kualitas dan pengiriman tepat waktu. ERP juga membantu dalam cepat menyelesaikan keluhan pelanggan melalui efisien *help desk*. Agar implementasi ERP bisa berjalan dengan lancar perusahaan perlu menyiapkan antara lain bagaimana memilih ERP yang sesuai dengan kebutuhan, membangun bisnis modelnya serta menyiapkan manajemen perubahan yang harus dilakukan akibat penerapan ERP, mulai dari proses bisnis, restrukturisasi organisasi, sumber daya manusia, budaya perusahaan, dan berbagai hal lain yang justru bersifat nonteknis dan nonkeuangan. Sebuah paket perangkat lunak seperti sistem ERP harus menyediakan setidaknya dua layanan. Misalnya perangkat lunak ERP harus menyediakan baik fungsi akuntansi dan penggajian. *Software* akuntansi ERP telah menjadi sangat penting dalam dunia bisnis saat ini karena ERP telah menjadi model yang didasarkan pada banyak organisasi menjalankan bisnis mereka. Banyak di semua jenis perusahaan mempekerjakan satu atau perangkat lunak akuntansi lainnya, ERP perangkat lunak akuntansi sebagai salah satu perangkat lunak tersebut sering. Ada begitu banyak ERP *software* akuntansi yang tersedia di internet. Beberapa yang banyak digunakan adalah sebagai berikut:

1. Made2Manage ERP menawarkan *software* akuntansi alat bisnis untuk mengelola pelanggan dan pesanan penjualan, kontrol persediaan, manajemen material, order pekerjaan dll.
2. Syspro ERP *software* akuntansi modul pengolahan penawaran kartu kredit, sistem menghasilkan material, kantor otomatis, laporan ditabulasi dll.
3. IRenaissance ERP *software* akuntansi memungkinkan kontrol atas kualitas, logistik, manufaktur, peraturan dan banyak lagi.

Sebelum proses implementasi ERP sistem dilakukan untuk menghindari kendala-kendala yang mungkin muncul, diperlukan program edukasi yang menyeluruh kepada seluruh karyawan perusahaan yang akan memanfaatkan sistem tersebut, mulai dari manajemen puncak sampai petugas lapangan yang sehari-hari terlibat langsung dalam proses transaksi pelanggan atau *end-user*.

Setelah tahap edukasi selesai, langkah selanjutnya adalah proses implementasi dan sosialisasi ERP sistem. Pada tahap ini biasanya timbul penolakan dari berbagai pihak dalam perusahaan. Karena, dalam tahap ini, pihak konsultan harus membongkar semua sistem operasi yang selama ini sudah dianggap “ Baik “ oleh pihak perusahaan. Termasuk didalamnya laporan keuangan. Dan jika tidak ditangani secara serius, hal ini kerap menjadi salah satu faktor penyebab gagalnya implementasi ERP sistem di sebuah perusahaan.

Melihat fenomena yang ada seperti yang telah dijabarkan sebelumnya di subbab-subbab di atas dapat kita perhatikan bahwa keperluan akan suatu sistem yang memadai dalam perusahaan semakin besar. ERP adalah salah satu solusi

yang ditawarkan untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut, tidak saja dari segi kepraktisan dalam memproses data tetapi juga dapat menunjang perusahaan dari segi efektivitas komunikasi, perencanaan strategis yang baik, pencapaian efisiensi, dan juga efektivitas operasional perusahaan.

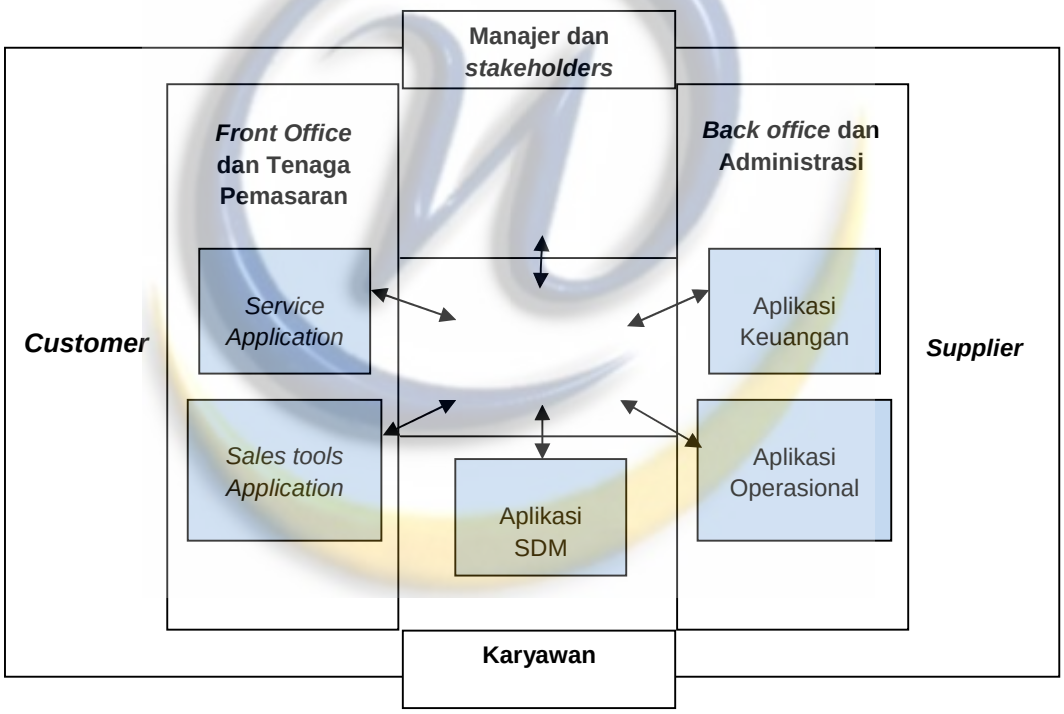
Keuntungan ERP yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja keuangan timbul dari peningkatan efisiensi dan efektivitas perusahaan. Dalam hal ini, efisiensi berhubungan dengan penghematan direfleksikan dalam pengeluaran bagi semua sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan. Keuntungan efektivitas dapat diraih melalui berbagai cara seperti peningkatan pelanggan, perbaikan produk, dan kualitas pelayanan dan mempertinggi kemampuan perencanaan strategis yang dipercaya merupakan salah satu keuntungan potensial terbesar yang ditawarkan oleh ERP.

Pada era modern saat ini, kata ‘kemudahan’ menjadi demikian dibutuhkannya sehingga dihampir semua aspek kehidupan, orang mengusahakan adanya perangkat yang memudahkan untuk melakukan sesuatu. Hal ini termasuk dalam hal melakukan transaksi perbankan, yang meliputi penyimpanan dana di Bank, pengambilannya, pengelolaannya serta penggunaan dananya sendiri.

Saat ini, nyaris setiap nasabah perbankan melakukan aktivitas perbankan mereka dengan menggunakan kemudahan yang disediakan oleh Bank, seperti pengambilan uang melalui ATM, layanan kartu debit, kartu kredit, atau yang lainnya. Dalam memenuhi ‘tuntutan’ kemudahan tersebut yang diterjemahkan sebagai layanan kepada nasabahnya, tentunya Bank juga dituntut untuk

mengutamakan faktor keamanan dan kenyamanan bertransaksi dengan menggunakan layanan tersebut. Salah satu faktor penting dalam memenuhi tuntutan ini adalah dalam hal penyediaan teknologi kartu yang digunakan.

Pada sektor perbankan layaknya usaha pada umumnya mempunyai fungsi kritis utama, yaitu sumber daya manusia, *finance*, operasional, pemasaran, dan administrasi kantor. Guna memberikan gambaran bagaimana sistem ERP secara umum di perusahaan perbankan dapat dijabarkan pada gambar di bawah.



Gambar 1.1

Konsep ERP dalam Perbankan

Penelitian ini dilakukan pada kartu kredit visa BNI ’46. Adapun alasan penelitian ini dilakukan pada pengguna kartu kredit dikarenakan pada saat ini sebagian masyarakat khususnya masyarakat dari golongan menengah ke atas

lebih menyukai bertransaksi dengan kartu kredit dibandingkan dalam bentuk tunai dalam melakukan pembelanjaan dengan alasan kurang praktis dan dapat merangsang tindak kriminalitas, menggunakan jenis visa adalah dikarenakan jenis visa kebanyakan berlaku pada wilayah benua asia sedangkan jenis mastercard kebanyakan berlaku di wilayah benua Eropa. (www. BNI'46.com)

BNI '46 membuat program kartu kredit (visa dan mastercard) diawali pada tahun 1997, kemudian diadakan *launching* (pengenalan produk) pada tahun 1998. Setahun kemudian tepatnya tahun 1999 baru dipasarkan ke seluruh Indonesia. Dalam BNI '46 kartu kredit dibedakan menjadi dua jenis yaitu visa dan mastercard. visa dan mastercard sebenarnya fungsi dan manfaatnya sama tetapi visa kebanyakan berlaku pada wilayah benua asia sedangkan mastercard di wilayah benua Eropa.

Tabel 1.1

Jenis-Jenis dan Limit Kartu Kredit BNI

Jenis Kartu Kredit	Limit/ Batas Kredit
BNI Visa/Mastercard Biru	Rp 2.000.000 – Rp 6.000.000
BNI Visa/Mastercard Gold	Rp 7.000.000 – Rp 15.000.000
BNI Mastercard Titanium	Rp 15.000.000 – Rp 30.000.000
BNI Visa Platinum	Rp 40.000.000 ke atas
BNI Affinity Card	Limit terendah Rp 20.000.000

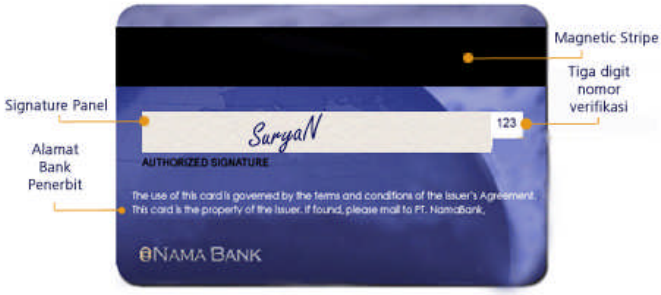
Sumber : www.seputar-indonesia.com

Dalam perkembangannya BNI ’46 menunjuk agen (devisi) kartu kredit sebagai pembantu dalam mengelola kartu kredit yang lebih dikenal dengan nama BNI Card Center. Di dalam memasarkan kartu kredit kepada pelanggan melalui agen memang sangat efektif, hal ini disebabkan karena agen sangat potensial dalam memasarkan kartu kredit kepada pelanggan dalam melakukan interaksi atau komunikasi langsung dengan pelanggan. Semua informasi yang pelanggan ingin ketahui mengenai kartu kredit atau produk BNI lainnya dapat diakses melalui BNI Call Center di (021) 500046 layanan telepon 24 jam.

Berikut adalah tampilan kartu kredit pada umumnya :

Gambar 1.2

Tampilan Kartu Kredit Tampak Depan



Gambar 1.3

Tampilan Kartu Kredit Tampak Belakang

Pertumbuhan nominal transaksi kartu kredit industri perbankan sepanjang 2011 meningkat 11,88% menjadi Rp 182,60 triliun dibanding 2010 yang tercatat Rp 163,20 triliun, menurut data Bank Indonesia. Adapun volume transaksi kartu kredit pada 2011 naik 5,18% menjadi 209,35 juta transaksi dari 199,03 juta transaksi di 2010. Meskipun cukup tinggi, pertumbuhan tersebut lebih rendah dibanding perkiraaan Asosiasi Kartu Kredit Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2.

Peningkatan nilai transaksi kartu kredit didorong oleh transaksi belanja. Nilai nominal transaksi belanja sepanjang 2011 meningkat 12,27% menjadi Rp 178,16 triliun dibanding 2010 yang tercatat Rp 158,69 triliun. Dari sisi volume, transaksi belanja meningkat 5,46% menjadi 205,30 juta transaksi dari 194,68 juta transaksi. (www.indonesiafinancetoday.com)

Tabel 1.2

Pertumbuhan Transaksi Kartu Kredit

Transaksi Kartu Kredit							
Periode		2007	2008	2009	2010	2011	year-on-year
Tunai	Volume	4.803.606	5.390.134	4.807.180	4.361.194	4.048.637	-7,17%
	Nominal	3.299.610	3.800.977	4.040.297	4.521.434	4.441.568	-1,77%
Belanja	Volume	124.488.918	161.346.501	177.817.542	194.675.233	205.303.560	5,46%
	Nominal	69.304.597	103.468.544	132.651.567	158.687.057	178.160.763	12,27%
Total	Volume	129.292.524	166.736.635	182.624.722	199.036.427	209.352.197	5,18%
	Nominal	72.604.207	107.269.521	136.691.864	163.208.491	182.602.331	11,88%

Sumber: Bank Indonesia

Ket: nominal dalam juta rupiah

Persaingan yang semakin ketat antara *issuer* kartu kredit menyebabkan usaha dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi semakin sulit. Banyak keluhan kartu kredit yang datang ke YLKI adalah tentang tagihan kartu kredit, informasi dan layanan dari pihak bank, kesalahan sistem, *debt collector*, data konsumen, bunga/denda, pembobolan kartu kredit, pemblokiran, penutupan kartu kredit yang dipersulit, dan reschedule. (http://www.neraca.co.id/harian/article/24435/Ini.Dia.10.Bank.Yang.Paling.Banyak.Dikomplain.Nasabah).

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam mempertahankan pelanggan, alasan pentingnya mempertahankan pelanggan adalah benefit yang timbul dimana semakin lama loyalitas seorang pelanggan, maka akan semakin besar laba yang akan diperoleh perusahaan (**Griffin, 2003:11**).

Kotler (2006:136) menegemukakan pendapatnya mengenai kepuasan konsumen, yaitu bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang maupun

kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara manfaat yang diperoleh terhadap kinerja suatu produk dengan ekspektasinya.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, berdasarkan dari beberapa sumber yaitu :

1. Anansa Ratna Indah (2003), "Pengaruh Efektivitas Sistem ERP Terhadap Pelaksanaan Fungsi Manajemen (Penelitian pada PT. Indofood Sukses Makmur)". Menghasilkan kesimpulan efektivitas sistem ERP memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelaksanaan fungsi manajemen.
2. Joseph F. Brazel (2005) " The Effect of ERP System Implementations on the Usefulness of Accounting Information"

   " We investigate whether ERP system adoptions lead to a trade-off between increased accounting information relevancy and decreased information reliability for external users of financial statement".

   Dapat disimpulkan bahwa implementasi ERP dapat meningkatkan kualitas relevan dari informasi akuntansi yang dihasilkan dan menurunkan reliabilitas informasi akuntansi bagi pihak external pemakai laporan keuangan.

3. Sri Restu Yulia (2009) "Pengaruh Implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Pada PT. PLN

Persero Distribusi Jawa Barat dan Banten". Dapat disimpulkan bahwa beberapa poin penting untuk pengimplementasian ERP yang baik yaitu dukungan *top management*, tim implementasi, dan sasaran proyek sehingga menghasilkan informasi dengan kualitas baik yaitu relevan, reliable, konsisten, dan dapat diandalkan.

Berdasarkan uraian di atas dan penelitian sebelumnya maka penulis menetapkan judul skripsi ini adalah**: "ANALISIS IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) KARTU KREDIT TERHADAP KEPUASAN PEMEGANG KARTU KREDIT PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. BANDUNG"**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian dan latar belakang diatas, masalah pokok yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh implementasi ERP kartu kredit Bank BNI terhadap kepuasan pemegang kartu kredit secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh implementasi ERP kartu kredit Bank BNI terhadap kepuasan pemegang kartu kredit secara simultan?
3. Seberapa besar pengaruh implementasi ERP kartu kredit Bank BNIterhadap kepuasan pemegang kartu kredit ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi ERP kartu kredit Bank BNI terhadap kepuasan pemegang kartu kredit secara parsial.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi ERP kartu kredit Bank BNI terhadap kepuasan pemegang kartu kredit secara simultan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi ERP kartu kredit Bank BNI terhadap kepuasan pemegang kartu kredit.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi perusahaan

   Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat menjadi salah satu masukan bagi perusahaan dan dapat dipertimbangkan pihak manajemen tentang kontribusi ERP bagi peningkatan kepuasan pelanggan dan bagi perusahaan lain adalah untuk memberikan masukan tentang pentingnya ERP dan manfaat yang dapat diberikan melalui implementasi ERP dalam meningkatkan sumberdaya yang dimiliki perusahaan.

2. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang implementasi ERP dalam prakteknya.Selain itu untuk mengetahui sejauh mana teori yang didapat dalam perkuliahan dengan kenyataan dilapangan.

3. Bagi pihak lain

   Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang berguna dan bermanfaat bagi siapa saja yang membaca dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian sejenis.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank yang telah mengimplentasikan *Enterprise Resource Planning (ERP)* dan menerbitkan kartu kredit yang berlokasi di Bandung, yaitu PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk.Bandung. Penelitian ini dilaksanakan Januari 2013 sampai dengan selesai.