

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Era globalisasi saat ini menciptakan berbagai perubahan dan perkembangan, salah satu perkembangan yang paling signifikan adalah perkembangan di bidang Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat. TI telah berperan penting dalam kegiatan bisnis, dimana dalam rangka memenangkan persaingan global, perusahaan dituntut untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan bisnis saat ini.

Perusahaan harus mampu mengimplementasikan serta mengoptimalkan penggunaan TI dalam kinerja operasionalnya. TI mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis, selain itu TI juga membantu manajemen dalam menghadapi lingkungan bisnis yang semakin dinamis dan kompetitif, dimana saat ini manajemen harus mampu menganalisis kekuatan dan kelemahan serta berbagai peluang dan risiko yang akan datang. Kemampuan analisis ini harus didasari oleh informasi yang akurat, andal dan relevan, yang mana informasi ini terbentuk melalui sebuah Sistem Informasi (SI) yang baik pula.

TI merupakan perangkat penunjang SI, dimana SI terdiri atas serangkaian TI. Apabila TI perusahaan mengalami gangguan maka akan berdampak negatif pula terhadap SI. SI yang baik dalam perusahaan akan memberikan kemudahan dan keuntungan dalam menjalankan bisnis.

Pada perkembangan dunia TI saat ini semakin cepat memasuki berbagai bidang, sehingga kini semakin banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan usahanya terutama dalam bidang bisnis yang sangat berkaitan erat dengan TI itu sendiri. Salah satu perkembangan TI yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan alat pengolah data yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan.

Perusahaan-perusahaan yang ingin mengembangkan usaha dan mencapai sukses harus mengikuti era informasi dengan menggunakan alat pendukung pengolah data yaitu komputer. Mcleod (1998:92) menyatakan bahwa komputer digunakan untuk mengelola sumber daya yang luas dari perusahaan-perusahaan yang memandang seluruh dunia sebagai pasar mereka dimana pada eksekutif perusahaan melakukan investasi pada teknologi informasi dengan tujuan mencapai skala ekonomis dan dapat mengembangkan produk yang dapat dijual di seluruh dunia.

Dengan adanya komputer sebagai alat pengolah data, maka semua bidang dalam suatu perusahaan ataupun instansi dapat di komputerisasikan, dalam hal ini alat pengelola sistem data dianggap penting dan utama karena hal ini dapat mendukung keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

*Microsoft Dynamic AX* adalah SI yang digunakan oleh toko Gramedia Expo Surabaya dalam kegiatan bisnis. SI ini digunakan pada berbagai kegiatan bisnis, diantaranya kegiatan transaksi kasir, pencarian

lokasi buku, laporan keuangan, hingga laporan penjualan. Selain itu juga SI ini juga digunakan dalam proses pengelolaan barang masuk dan barang keluar yang dikerjakan divisi EDP (*Entry Data Processing*) yang bekerja sama dengan divisi gudang.

Sepanjang sepengetahuan peneliti belum ada orang yang meneliti SI ini. Dengan adanya fakta, fenomena, data-data dan pendapat ahli berkenaan dengan pentingnya masalah dan efek negatifnya, peneliti mencoba mengulas SI ini apakah membawa pengaruh positif atau bahkan membawa pengaruh negatif kepada perusahaan. Jika membawa pengaruh negatif dan tetap dibiarkan, maka perusahaan mengalami kelumpuhan. Untuk itu, pentingnya diadakan penelitian karena akan membantu pelaksanaan kerja yang lebih efektif dan efisien. Jika ditemukan permasalahan akan dicari pemecahannya. karena berbahaya jika tidak dicarikan solusi untuk memecahkan masalah tersebut.

Sebelum menggunakan SI *Microsoft Dynamic AX* digunakan pada Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya, toko ini menggunakan SI *Oracle*. Dari hasil pengamatan penulis di mana ada perbedaan mulai dari segi tampilan, kecepatan *update* data dan juga tingkat keamanannya. Penggantian SI lama ke SI baru oleh perusahaan ini bertujuan untuk memperbarui sistem kerja yang telah berjalan agar lebih semakin cepat dan dinamis.

Melihat pentingnya sistem *Microsoft Dynamic AX* untuk Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaannya terhadap kinerja pelayanan, maka perlu diuji kesuksesan sistem informasi tersebut. Adapun judul penelitian yang penulis angkat adalah “Analisa penggunaan sistem *Microsoft Dynamic AX* pada Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya untuk perbaikan kinerja perusahaan”.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana sebuah sistem *Microsoft Dynamic AX* mampu untuk memperbaiki kinerja Toko Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.

## C. TUJUAN DAN MANFAAT PENULISAN

1. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
  - a. Untuk mengetahui apakah sistem *Microsoft Dynamic AX* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.
  - b. Untuk menganalisis kualitas sistem *Microsoft Dynamic AX* terhadap kinerja karyawan Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya.
2. Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan evaluasi bagi pengembang sistem *Microsoft Dynamic AX* yakni Gramedia Expo Basuki Rahmad Surabaya selanjutnya dalam bidang sistem informasi perusahaan.
- b. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti yang lain guna penelitian lebih lanjut dan sekaligus mengetahui kegunaan kapabilitas dari sistem *Microsoft Dynamic AX*.