

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah cara perusahaan menjalankan aktivitas bisnis dan mengelola sumber daya yang dimilikinya. Perubahan tersebut semakin terlihat pada sektor manufaktur yang menghadapi tuntutan untuk menghasilkan produk secara lebih cepat, tepat, berkualitas, dan efisien. Persaingan industri yang semakin dinamis membuat perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan kapasitas produksi, tetapi juga perlu memiliki kemampuan dalam mengelola informasi, mengintegrasikan proses bisnis, serta melakukan perbaikan proses secara berkelanjutan. Dalam kondisi tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting dari strategi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional.

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah cara perusahaan menjalankan aktivitas bisnis dan mengelola sumber daya yang dimilikinya. Perubahan tersebut semakin terlihat pada sektor manufaktur yang menghadapi tuntutan untuk menghasilkan produk secara lebih cepat, tepat, berkualitas, dan efisien. Persaingan industri yang semakin dinamis membuat perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan kapasitas produksi, tetapi juga perlu memiliki kemampuan dalam mengelola informasi, mengintegrasikan proses bisnis, serta melakukan perbaikan proses secara berkelanjutan. Dalam kondisi tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu bagian penting dari strategi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional.

Perubahan tersebut semakin kuat seiring dengan berkembangnya konsep *Industry 4.0*. Integrasi teknologi digital seperti *Internet of Things* (IoT), *big data*, *artificial intelligence*, *cloud computing*, dan sistem *cyber-physical* mendorong perusahaan manufaktur untuk membangun proses produksi yang semakin terhubung dan berbasis data. Transformasi tersebut memungkinkan perusahaan meningkatkan kemampuan dalam memperoleh informasi secara cepat, mengintegrasikan aktivitas antarbagian, serta

merespons perubahan kebutuhan pasar dengan lebih fleksibel. Namun, transformasi digital pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan perusahaan dalam mengintegrasikan teknologi tersebut ke dalam proses bisnis dan sumber daya manusia yang menjalankannya. Dengan demikian, keberadaan teknologi belum dapat secara otomatis menjamin tercapainya peningkatan kinerja apabila tidak diikuti dengan pengelolaan proses dan kemampuan pengguna yang memadai.

Pada industri manufaktur, kebutuhan terhadap integrasi informasi menjadi semakin penting karena aktivitas produksi terdiri atas berbagai proses yang saling berhubungan. Perencanaan produksi, pengadaan bahan baku, pengelolaan persediaan, proses produksi, pengendalian kualitas, hingga distribusi membutuhkan informasi yang konsisten dan dapat digunakan oleh berbagai bagian dalam perusahaan. Ketidakterhubungan informasi antarbagian dapat menimbulkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, pengulangan pekerjaan, serta kesulitan dalam melakukan pengendalian proses. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis sehingga informasi dapat mengalir secara lebih terkoordinasi.

Salah satu sistem yang banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP dirancang untuk mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis melalui basis data dan proses yang saling terhubung. Integrasi tersebut memungkinkan perusahaan mengelola informasi dari berbagai aktivitas bisnis dalam satu lingkungan sistem, sehingga dapat mendukung koordinasi, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Dalam perusahaan manufaktur, keberadaan ERP juga dapat mendukung pengelolaan aktivitas produksi, persediaan, pengadaan, dan berbagai fungsi pendukung lainnya secara lebih terintegrasi. Penelitian Santoso et al. (2022), misalnya, menunjukkan bahwa adopsi ERP pada perusahaan manufaktur di Indonesia dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja operasional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ERP memiliki

potensi untuk menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

Potensi ERP tersebut tidak selalu secara otomatis menghasilkan peningkatan kinerja yang optimal. Salah satu persoalan penting dalam implementasi ERP adalah adanya kesenjangan antara kemampuan sistem yang seharusnya dapat mengintegrasikan proses bisnis dengan kondisi aktual penggunaan sistem di dalam organisasi. Penelitian mengenai kualitas data dalam implementasi ERP menunjukkan bahwa kualitas data merupakan salah satu persoalan penting yang dapat menghambat keberhasilan implementasi ERP, dan persoalan tersebut tidak hanya berasal dari aspek teknis tetapi juga dari proses dan faktor manusia. Selain itu, penelitian mengenai implementasi ERP pada perusahaan manufaktur juga menunjukkan bahwa keberhasilan ERP berkaitan dengan kesesuaian antara sistem dan proses bisnis perusahaan. Ketidaksesuaian tersebut dapat mengurangi manfaat yang seharusnya diperoleh dari implementasi ERP.

Di satu sisi, ERP dirancang untuk menciptakan integrasi informasi, meningkatkan koordinasi, menyediakan informasi yang lebih cepat, serta mendukung efisiensi proses produksi. Di sisi lain, keberadaan ERP belum tentu secara langsung menghasilkan proses operasional yang lebih baik apabila integrasi antarbagian belum optimal, pengguna belum memiliki kompetensi yang memadai, atau informasi yang dihasilkan belum memenuhi kebutuhan operasional. Dengan kata lain, terdapat perbedaan antara potensi manfaat ERP secara konseptual dengan manfaat aktual yang dapat diwujudkan melalui proses operasional perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pembahasan mengenai keberhasilan ERP tidak cukup hanya dilihat dari apakah perusahaan telah menggunakan sistem ERP, tetapi juga perlu melihat kualitas integrasi sistem, kemampuan pengguna, kualitas informasi yang dihasilkan, serta bagaimana seluruh faktor tersebut diterjemahkan menjadi perbaikan proses operasional.

Salah satu faktor yang dapat menjelaskan kesenjangan tersebut adalah Kualitas Integrasi Sistem ERP. Integrasi yang baik memungkinkan berbagai modul dan fungsi dalam ERP saling terhubung sehingga informasi dapat

digunakan secara konsisten oleh bagian-bagian yang berkepentingan. Penelitian Nawawi dan Fazri (2022) menunjukkan bahwa tingkat integrasi sistem ERP berhubungan dengan arus informasi dan kualitas informasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa integrasi ERP bukan hanya persoalan teknis mengenai keterhubungan antar-modul, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana informasi dapat mengalir dan digunakan dalam organisasi. Dengan demikian, semakin baik integrasi sistem, semakin besar peluang perusahaan memperoleh informasi yang mendukung koordinasi dan proses operasional.

Kompetensi Pengguna menjadi aspek penting dalam menentukan sejauh mana manfaat ERP dapat direalisasikan. ERP digunakan oleh manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, sehingga kemampuan pengguna dalam memahami prosedur, mengoperasikan sistem, memasukkan data, serta memanfaatkan informasi yang tersedia menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan implementasi ERP. Penelitian pada perusahaan di Indonesia menunjukkan bahwa personel yang kompeten memiliki hubungan positif dengan keberhasilan implementasi ERP. Penelitian yang lebih spesifik pada perusahaan manufaktur di Indonesia juga menunjukkan bahwa kompetensi pengguna merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam keberhasilan implementasi ERP. Hal tersebut menunjukkan bahwa investasi teknologi perlu berjalan seiring dengan peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang menggunakannya.

Faktor selanjutnya adalah Kualitas Informasi. ERP pada dasarnya menghasilkan dan mengolah informasi yang digunakan untuk mendukung aktivitas operasional maupun pengambilan keputusan. Informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan tersedia pada waktu yang dibutuhkan dapat membantu perusahaan melakukan perencanaan produksi, mengendalikan persediaan, memantau aktivitas produksi, serta mengambil keputusan secara lebih tepat. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat menyebabkan kesalahan dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian mengenai implementasi ERP pada perusahaan

manufaktur juga menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan efektivitas dan manfaat operasional ERP.

Hubungan antara teknologi ERP dan efisiensi produksi tidak selalu bersifat sederhana atau langsung. ERP dapat menyediakan sistem dan informasi yang terintegrasi, tetapi manfaat tersebut tetap perlu diterjemahkan ke dalam perubahan dan perbaikan proses kerja. Perusahaan perlu memastikan bahwa informasi yang tersedia benar-benar digunakan untuk memperbaiki alur kerja, mengurangi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, mempercepat koordinasi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan pengendalian proses. Dalam penelitian mengenai kombinasi ERP dan Lean, ERP dipandang sebagai salah satu pendekatan yang dapat mendukung kemampuan business process improvement, karena teknologi digital dapat digunakan untuk memperkuat proses perbaikan yang dilakukan organisasi. Dengan demikian, Perbaikan Proses Operasional menjadi penting untuk dipertimbangkan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana kualitas sistem, kompetensi pengguna, dan kualitas informasi dapat diterjemahkan menjadi peningkatan efisiensi produksi.

Fenomena tersebut menjadi semakin relevan dalam konteks industri manufaktur Indonesia. Industri pengolahan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian nasional. Kementerian Perindustrian melaporkan bahwa kontribusi industri pengolahan nonmigas terhadap PDB nasional mencapai 16,7% pada triwulan II tahun 2024 dan merupakan kontribusi terbesar di antara sektor-sektor lainnya. Pada periode yang sama, Indonesia juga tercatat berada pada peringkat ke-12 dunia berdasarkan *Manufacturing Value Added* (MVA), dengan nilai sekitar USD255 miliar pada tahun 2023. Pemerintah juga terus mendorong transformasi digital industri melalui peta jalan Making Indonesia 4.0 untuk meningkatkan daya saing industri nasional.

Peningkatan kontribusi industri manufaktur dan dorongan transformasi digital tersebut sekaligus menciptakan tantangan baru bagi perusahaan. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk mengadopsi teknologi digital, tetapi juga harus mampu memastikan bahwa teknologi tersebut benar-benar

menghasilkan perubahan pada proses kerja dan efisiensi produksi. Dengan semakin tingginya tuntutan terhadap kecepatan, akurasi, dan fleksibilitas produksi, perusahaan perlu memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan mampu mendukung proses produksi secara nyata. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi manufaktur perlu dilihat tidak hanya dari tingkat adopsi teknologi, tetapi juga dari kualitas implementasi dan kemampuan teknologi tersebut dalam menghasilkan perbaikan proses operasional.

PT XYZ sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur elektronik dan sistem komunikasi memiliki relevansi untuk dikaji. Aktivitas manufaktur yang melibatkan berbagai proses dan unit kerja membutuhkan koordinasi informasi yang baik agar proses produksi dapat berjalan secara efektif. Pemanfaatan ERP di lingkungan tersebut diharapkan dapat membantu mengintegrasikan aktivitas dan informasi antarbagian. Akan tetapi, sebagaimana karakteristik implementasi ERP pada organisasi manufaktur secara umum, keberadaan sistem ERP saja belum cukup untuk memastikan bahwa seluruh proses berjalan secara optimal. Manfaat ERP sangat bergantung pada bagaimana sistem tersebut terintegrasi, bagaimana pengguna memanfaatkannya, serta bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan digunakan dalam proses operasional.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan fenomena pada tingkat organisasi, yaitu antara harapan terhadap ERP sebagai sistem yang mampu meningkatkan integrasi dan efisiensi dengan kebutuhan untuk memastikan bahwa manfaat tersebut benar-benar diwujudkan melalui perbaikan proses operasional. Kesenjangan tersebut menjadi penting karena efisiensi produksi pada perusahaan manufaktur tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh keterhubungan antarproses, kemampuan pengguna, dan kualitas informasi yang digunakan dalam menjalankan aktivitas produksi.

Di samping kesenjangan fenomena tersebut, terdapat pula *Research Gap* atau kesenjangan penelitian. Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa ERP dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja operasional perusahaan. Santoso et al. (2022), misalnya, menemukan bahwa

adopsi ERP berkontribusi terhadap kinerja operasional perusahaan manufaktur di Indonesia. Penelitian lain menunjukkan bahwa integrasi ERP berhubungan dengan arus informasi dan kualitas informasi, sementara kompetensi personel berhubungan dengan keberhasilan implementasi ERP. Penelitian mengenai ERP dan kinerja organisasi juga menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat menjadi salah satu faktor penting dalam menjelaskan manfaat ERP terhadap kinerja organisasi.

Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut cenderung melihat hubungan antara adopsi atau kualitas sistem ERP dengan kinerja secara langsung, atau menggunakan mekanisme mediasi yang berbeda. Misalnya, penelitian Santoso et al. (2022) menguji peran praktik green purchasing, green production, dan green distribution sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara adopsi ERP dan kinerja operasional. Sementara itu, penelitian lain lebih banyak menempatkan kualitas informasi, integrasi, atau kompetensi pengguna sebagai faktor yang memengaruhi keberhasilan ERP maupun kinerja organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat ruang penelitian untuk menjelaskan mekanisme bagaimana Kualitas Integrasi Sistem ERP, Kompetensi Pengguna, dan Kualitas Informasi dapat berkontribusi terhadap Efisiensi Produksi melalui Perbaikan Proses Operasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mempertanyakan apakah faktor-faktor yang berkaitan dengan ERP berpengaruh terhadap efisiensi produksi, tetapi juga berupaya menjelaskan apakah pengaruh tersebut berlangsung melalui perbaikan proses operasional. Posisi tersebut menjadi pembeda penting penelitian ini karena menempatkan Perbaikan Proses Operasional sebagai mekanisme mediasi, bukan sekadar melihat ERP sebagai teknologi yang secara otomatis menghasilkan efisiensi.

Penelitian ini semakin kuat karena keberhasilan transformasi digital pada industri manufaktur tidak cukup diukur berdasarkan penggunaan teknologi, tetapi perlu dilihat dari manfaat nyata yang dihasilkan pada proses bisnis dan produksi. Perusahaan dapat memiliki sistem ERP yang terintegrasi, pengguna yang mampu mengoperasikannya, serta informasi yang tersedia

dalam sistem, tetapi apabila seluruh aspek tersebut belum menghasilkan proses kerja yang lebih efektif, maka potensi teknologi tersebut belum sepenuhnya terealisasi. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan efisiensi produksi melalui Perbaikan Proses Operasional menjadi penting, baik secara akademis maupun praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian mengenai keberhasilan ERP dengan menghubungkan aspek kualitas integrasi sistem, kompetensi pengguna, kualitas informasi, perbaikan proses operasional, dan efisiensi produksi dalam satu kerangka penelitian. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi PT XYZ mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan ERP, khususnya dalam meningkatkan kualitas integrasi sistem, kompetensi pengguna, dan kualitas informasi agar dapat diterjemahkan menjadi perbaikan proses operasional dan peningkatan efisiensi produksi.

Dengan demikian, berdasarkan Gap Phenomenon berupa kesenjangan antara potensi ERP dan realisasi manfaatnya dalam proses operasional, serta Research Gap berupa masih terbatasnya penelitian yang menguji secara terpadu pengaruh Kualitas Integrasi Sistem ERP, Kompetensi Pengguna, dan Kualitas Informasi terhadap Efisiensi Produksi melalui Perbaikan Proses Operasional, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Atas dasar tersebut, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Integrasi Sistem ERP, Kompetensi Pengguna, dan Kualitas Informasi terhadap Efisiensi Produksi melalui Perbaikan Proses Operasional sebagai Variabel Mediasi di PT XYZ.”

B. Rumusan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas integrasi sistem ERP berpengaruh positif terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?
2. Apakah kompetensi pengguna berpengaruh positif terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?

3. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?
4. Apakah Perbaikan Proses Operasional berpengaruh positif terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?
5. Apakah kualitas integrasi sistem ERP berpengaruh positif terhadap Perbaikan Proses Operasional pada PT XYZ?
6. Apakah kompetensi pengguna berpengaruh positif terhadap Perbaikan Proses Operasional pada PT XYZ?
7. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap positif Perbaikan Proses Operasional pada PT XYZ?
8. Apakah Perbaikan Proses Operasional memediasi pengaruh positif kualitas integrasi sistem ERP terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?
9. Apakah Perbaikan Proses Operasional memediasi pengaruh positif kompetensi pengguna terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?
10. Apakah Perbaikan Proses Operasional memediasi pengaruh positif kualitas informasi terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas integrasi sistem ERP, kompetensi pengguna, dan kualitas informasi terhadap efisiensi produksi, serta peran Perbaikan Proses Operasional sebagai variabel mediasi pada PT XYZ. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis pengaruh kualitas integrasi sistem ERP terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pengguna terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ.
3. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap efisiensi produksi pada PT XYZ.

4. Menganalisis pengaruh Perbaikan Proses Operasional terhadap efisiensi produksi.
5. Menganalisis pengaruh kualitas integrasi sistem ERP terhadap Perbaikan Proses Operasional.
6. Menganalisis pengaruh kompetensi pengguna terhadap Perbaikan Proses Operasional.
7. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap Perbaikan Proses Operasional.
8. Menganalisis peran Perbaikan Proses Operasional dalam memediasi pengaruh kualitas integrasi sistem ERP terhadap efisiensi produksi.
9. Menganalisis peran Perbaikan Proses Operasional dalam memediasi pengaruh kompetensi pengguna terhadap efisiensi produksi.
10. Menganalisis peran Perbaikan Proses Operasional dalam memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap efisiensi produksi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, serta kontribusi kebijakan yang relevan dalam konteks pengelolaan sistem ERP dan peningkatan efisiensi produksi di sektor manufaktur.

1. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT XYZ dan perusahaan manufaktur lainnya dalam mengoptimalkan implementasi sistem ERP. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam :

- a. Meningkatkan kualitas integrasi sistem ERP agar mampu mendukung aliran informasi yang lebih efektif antar departemen.
- b. Mengembangkan kompetensi pengguna melalui pelatihan dan penguatan kemampuan teknis agar sistem ERP dapat dimanfaatkan secara optimal.
- c. Meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem ERP untuk mendukung pengambilan keputusan operasional yang lebih akurat.

- d. Mengidentifikasi dan memperbaiki proses operasional yang masih belum efisien sebagai langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi produksi.

Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam memaksimalkan manfaat ERP tidak hanya sebagai sistem informasi, tetapi juga sebagai alat strategis dalam meningkatkan kinerja operasional secara berkelanjutan.

2. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen operasi dan sistem informasi, khususnya terkait dengan integrasi antara perspektif teknologi, manusia, dan proses dalam meningkatkan efisiensi produksi. Penelitian ini memperluas penerapan DeLone & McLean *Information Systems Success Model* dengan menekankan pentingnya kualitas sistem dan kualitas informasi dalam menghasilkan manfaat organisasi, serta mengintegrasikannya dengan *Resource-Based View* (RBV) yang menekankan peran sumber daya dan kapabilitas dalam menciptakan kinerja perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat konsep *Business Process Management* (BPM) dengan menunjukkan bahwa Perbaikan Proses Operasional merupakan mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara faktor teknologi dan kinerja operasional. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai bagaimana ERP, kompetensi pengguna, dan kualitas informasi secara simultan memengaruhi efisiensi produksi melalui proses operasional.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai isi penelitian, yang terdiri atas lima bab sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal yang menguraikan dasar dan alasan dilaksanakannya penelitian. Bab ini diawali dengan

pembahasan mengenai latar belakang penelitian yang menggambarkan fenomena empiris terkait implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dan efisiensi produksi pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Selanjutnya, bab ini menjelaskan permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian. Pada bagian akhir bab ini disajikan sistematika penulisan yang memberikan gambaran mengenai susunan pembahasan dalam keseluruhan skripsi.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan konseptual dan teoritis yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian. Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Kualitas Integrasi Sistem ERP, Kompetensi Pengguna, Kualitas Informasi, Perbaikan Proses Operasional, dan Efisiensi Produksi. Selain itu, bab ini memuat penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar untuk memperkuat hubungan antarvariabel yang diteliti. Pembahasan kemudian dilanjutkan dengan kerangka teori, kerangka konsep penelitian, serta perumusan hipotesis yang menjadi dasar pengujian hubungan antarvariabel dalam penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Bab ini menguraikan tempat dan waktu penelitian serta gambaran umum objek penelitian. Selanjutnya dijelaskan metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif, termasuk populasi dan sampel penelitian serta teknik pengumpulan data yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan operasionalisasi variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah serta menguji data penelitian, termasuk analisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS).

4. BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis data yang telah diperoleh selama proses penelitian. Bab ini diawali dengan penyajian karakteristik responden untuk memberikan gambaran mengenai profil responden penelitian, kemudian dilanjutkan dengan deskripsi hasil penelitian. Selanjutnya disajikan hasil uji persyaratan analisis untuk memastikan kelayakan data dan model penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Bagian pembahasan kemudian menginterpretasikan hasil pengujian hubungan antarvariabel, baik hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung melalui Perbaikan Proses Operasional sebagai variabel mediasi, serta mengaitkannya dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian serta menggambarkan hasil pengujian hubungan antara Kualitas Integrasi Sistem ERP, Kompetensi Pengguna, Kualitas Informasi, Perbaikan Proses Operasional, dan Efisiensi Produksi. Bab ini juga memuat saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian, baik bagi objek penelitian maupun bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan penelitian dan perbaikan praktik yang berkaitan dengan pemanfaatan sistem ERP dan proses operasional.