

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, perusahaan berusaha untuk memenuhi peningkatan persaingan dengan berkembang secara global dan memenuhi harapan pelanggan yang terus meningkat. Hal ini bertujuan untuk mencapai laba yang lebih tinggi dengan pengeluaran biaya lebih rendah di seluruh proses rantai bisnis. Oleh karena itu, *Enterprise Resource Planning* (ERP) menjadi alat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan mengambil keputusan yang lebih baik dan mencapai keunggulan kompetitif [1]. ERP adalah sistem informasi yang terintegrasi, dapat disesuaikan, dan dapat dikonfigurasi yang merampingkan proses bisnis untuk memelihara data organisasi secara luas di tempat yang terpusat [2]. Salah satu produk dari ERP adalah *System Application and Processing* (SAP).

PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan sistem SAP sejak tahun 2013 menggunakan SAP versi 1.0 yang kemudian update ke versi 2.0 pada tahun 2017 dimana *customize* sistem SAP dilakukan setiap adanya perubahan kebijakan. Sebelum berpindah ke sistem SAP, PT. XYZ menggunakan sistem ERP *Oracle* karena adanya kebijakan dari manajemen. PT. XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang pertanian dan industri makanan. Manufaktur pakan ternak, peternakan ayam, pengolahan unggas, dan budidaya adalah beberapa bisnis utama perusahaan. Pada Januari 1971, perusahaan mulai beroperasi. Sistem SAP mengintegrasikan seluruh fungsi di dalam perusahaan secara *end to end*. Mulai dari divisi *Sales, Purchasing, Accounting, Treasury*, dan divisi *Head Resource Management*.

Implementasi sistem ERP memanglah sangat kompleks. Studi mengeksplorasi bahwa hampir 50 persen dari semua sistem ERP tidak memenuhi harapan organisasi [3]. Hal ini terjadi pula pada sistem SAP pada PT. XYZ. Berdasarkan hasil

wawancara, terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan sistem SAP, kendala pertama yaitu pengguna baru yang belum pernah menggunakan sistem SAP merasa sulit beradaptasi dengan sistem. Karena butuh pengalaman dan pemahaman teori saat menggunakan sistem SAP. Kendala kedua, implementasi pada saat melakukan perubahan sistem karena adanya kebijakan baru yang memakan waktu lama. Sehingga tidak efisien jika pengguna membutuhkan pekerjaan yang cepat. Selain memakan waktu lama, terdapat kendala saat proses implementasi perubahan kebijakan yang dimana informasi perubahan di sistem dengan implementasi yang digunakan oleh pengguna tidak sinkron. Kendala ketiga, dalam sistem SAP tidak menyediakan aturan pajak Indonesia, sehingga pengguna khususnya pada divisi *accounting* perlu menyesuaikan perbedaan peraturan di sistem SAP. Kendala keempat, kemudahan sistem SAP yang bersifat *customize* menyesuaikan kebutuhan perusahaan membuat semua pengguna harus ikut serta dalam pelatihan jika terdapat kebijakan / perubahan sistem baru sehingga memakan waktu kerja pengguna.

Dari keempat kendala tersebut, kendala satu merupakan permasalahan individual pengguna. Kendala dua dan ketiga merupakan permasalahan dari faktor dari luar perusahaan. Oleh karena itu penelitian ini memilih kendala keempat untuk selanjutnya dilakukan evaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem SAP. Karena sampai saat ini, PT. XYZ belum pernah melakukan evaluasi sistem kepada karyawannya. Evaluasi mengenai penerimaan pengguna PT. XYZ terhadap sistem SAP perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang sebenarnya mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem SAP di PT.XYZ. Salah satu model evaluasi penerimaan pengguna yang populer digunakan adalah model *Technology Acceptance Model* (TAM) [4].

Model TAM merupakan model penerimaan teknologi dikembangkan oleh Davis (1986) yang diadaptasi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori yang berkaitan dengan sikap dan perilaku individu dalam melakukan aktivitasnya [5]. Model TAM berfokus pada *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. *Perceived Ease of Use* digunakan untuk mengukur sejauh mana seorang individu

percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya fisik dan mental. Sementara *Perceived Usefulness* digunakan untuk melihat sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya [4].

Penelitian ini mengadopsi model penelitian yang digunakan oleh penelitian sebelumnya mengenai analisis faktor keberhasilan implementasi sistem ERP pada perusahaan yang telah sukses dan berhasil membuktikan bahwa setiap variabel dalam model adalah faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan sistem ERP [6]. Dalam penelitiannya, digunakan empat variabel TAM dan lima variabel eksternal yaitu variabel TAM terdiri atas variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Use*, dan *Behavioral Intention to Use* yang dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali sistem SAP. Sedangkan terdapat pengukuran untuk variabel eksternal yang terdiri dari lima kategori faktor kesuksesan implementasi ERP, yaitu (1) *Top Management Support* mendefinisikan dukungan manajemen sebagai partisipasi aktif dalam hal yang berkaitan dengan keberhasilan implementasi sistem informasi, (2) *Communication* mendefinisikan kepercayaan pengguna dan penerimaan pengguna terhadap sistem ERP, (3) *Cooperation* mendefinisikan kerjasama internal dan eksternal yang dapat memberikan sinergi, memberikan keamanan kepada pengguna dan membantu mencapai harapan, (4) *Training* mendefinisikan pelatihan dalam sistem ERP membantu pengguna untuk mengetahui *tools* sistem, serta untuk mengurangi hambatan yang berasal dari kompleksitas teknologi, dan (5) *Technological Complexity* mendefinisikan tingkat di mana sistem informasi tertentu dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini penting untuk dilakukan evaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem SAP PT.XYZ menggunakan model adopsi TAM, Model TAM diperlukan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna dari implementasi sistem SAP PT. XYZ. Selanjutnya temuan dari proses evaluasi tersebut dibuatlah perancangan sistem rekomendasi prototipe untuk mendukung permasalahan pada kendala keempat.

Sehingga implementasi sistem SAP dapat memaksimalkan nilai perusahaan, melakukan intergasi lingkup internal maupun eksternal, dan dapat membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut ini rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem SAP di PT. XYZ dengan menggunakan adopsi model TAM?
2. Berdasarkan hasil evaluasi, bagaimana membangun suatu prototype sistem rekomendasi PT.XYZ untuk menyelesaikan kekurangan evaluasi?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Studi kasus dilakukan terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem SAP PT. XYZ.
2. Model penelitian yang digunakan adalah adopsi model TAM.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. XYZ yang menggunakan sistem SAP yang terdiri dari divisi:
 - a. Divisi *Sales*
 - b. Divisi *Purchasing*
 - c. Divisi *Accounting*
 - d. Divisi *Treasury*
 - e. Divisi *Head Resource Management*.
4. Metode penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM PLS).
5. Perancangan rekomendasi sistem penentuan kebutuhan modul training hanya digunakan karyawan yang menggunakan sistem SAP.

6. Metode perancangan sistem rekomendasi ini menggunakan metode *Simple Addictive Weighting* (SAW).
7. Perancangan metode *prototyping waterfall* hanya sampai pada fase keempat, yaitu fase testing. Fase *Maintenance* tidak dilakukan karena sistem saat ini masih dalam proses perancangan rekomendasi awal, tidak ada pemeliharaan sistem.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mendapatkan hasil evaluasi terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem SAP di PT. XYZ dengan menggunakan adopsi model TAM.
2. Membuat perancangan sistem prototipe rekomendasi dari hasil evaluasi telah dilakukan kepada PT.XYZ.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan penggunaan sistem SAP PT.XYZ melalui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna sistem SAP, sehingga faktor tersebut dapat diteliti lebih lanjut lagi.
2. Perancangan sistem pendukung keputusan untuk kebutuhan training modul diharapkan dapat membantu PT.XYZ dalam mengumpulkan karyawan dengan kebutuhan training modul yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini sistematika pembahasan yang dilakukan untuk penyusunan laporan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang kemudian dibentuk menjadi rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai seluruh teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu teori evaluasi, *enterprise resource planning* (ERP), SAP, *technology acceptance model* (TAM), skala likert, teknik sampling, teknik pengumpulan data, SEM-PLS, *decision support system* (DSS), *simple additive weighting* (SAW), dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, variabel dan indikator penelitian dari model penelitian, teknik pengumpulan data, dan tools yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil analisis data model, analisis hipotesis, perancangan rekomendasi sistem, dan tampilan desain prototipe sistem rekomendasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A