

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Penggunaan suatu sistem aplikasi yang baru pada sebuah organisasi tentu saja memiliki kendala yang beragam. Kurangnya pengetahuan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan merupakan salah satu kendala yang dapat ditemukan saat menggunakan aplikasi yang baru. Teknologi yang selalu berkembang membuat sistem informasi pada suatu perusahaan diharuskan untuk terus meningkat agar dapat menyesuaikan kebutuhannya. Namun, tidak semua sistem informasi yang dimiliki oleh perusahaan mampu memenuhi proses bisnis perusahaan secara keseluruhan. Integrasi sistem pada suatu perusahaan dibutuhkan. Selain untuk menghemat biaya operasional, integrasi sistem pada suatu perusahaan juga dapat meringankan serta mempercepat proses operasional bisnis.

Pada saat ini banyak perusahaan yang sudah menerapkan *Enterprise Resource Planning* (ERP) untuk mengintegrasikan sistem yang ada pada perusahaan tersebut menjadi terpusat pada suatu program atau aplikasi. SAP merupakan salah satu *software* yang dapat menghubungkan berbagai macam modul seperti *Human Resource, Sales and Distribution, Financial and Controlling, Production Planning, Project System, dan Material Management*, sehingga bisa memenuhi kebutuhan pengguna.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan menggunakan *System Application and Product in data processing* (SAP) sebagai aplikasi utama untuk mendukung proses bisnis perusahaan karena sudah banyak perusahaan-perusahaan besar di seluruh dunia yang menggunakan SAP dan terbukti sesuai dengan *best practice* yang sukses diimplementasikan. Dalam pengembangan sistem, PT KAI harus selalu menyesuaikan dengan segala perubahan serta perkembangan teknologi. Maka dari itu, sistem teknologi yang digunakan juga harus sesuai dengan proses bisnis perusahaan.

Pada tahun 2012, PT KAI mulai menggunakan sistem SAP yang berfungsi untuk menghubungkan semua kegiatan operasionalnya. Dengan adanya penggunaan

SAP, *database* karyawan menjadi terpusat dan dapat digunakan secara tepat. Selain itu, SAP mempermudah karyawan perusahaan dalam memperoleh data secara *up to date*. Dalam penerapan sistem baru tersebut, tidak dapat dipungkiri bahwa masih tidak berjalan secara efektif. Dibuktikan saat pengoperasiannya, masih terdapat kesalahan dalam penginputan data sehingga ketika membutuhkan data tersebut, karyawan harus mendiskusikannya dengan *consultant* agar dapat mengeksekusi program tanpa adanya *error*. Kurangnya pengalaman serta sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan SAP dengan baik mengakibatkan implementasi SAP tidak lancar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Endro Raharjo (Desember, 2021) “Ada beberapa modul besar seperti *time management* dan *travel management* yang tidak menggunakan SAP karena untuk menekan biaya perusahaan. SAP membutuhkan biaya yang sangat besar untuk penggunaannya. Selain itu, Penggunaan SAP cukup sulit, *user* SAP juga terdiri dari *user* profesional dan *user* biasa”. Selain SAP, PT KAI juga menggunakan *platform* lain yaitu *e-office* yang berbasis web dan *mobile* sehingga mempermudah pegawai untuk mengaksesnya kapan saja dan di mana saja. Penggunaan *e-office* ini sudah berlangsung dari tahun 2015. Untuk mengimbangi kebutuhan operasional perusahaan, *e-office* dianggap sudah memenuhi kebutuhan perusahaan. Penggunaannya tidak memiliki masalah serius. Berbeda dengan penggunaan SAP yang cukup rumit untuk pengguna baru. Hasil wawancara dengan Bapak Endro Raharjo (Desember, 2021), dikatakan bahwa kesulitan dalam penggunaan SAP itu terletak pada pengetahuan karyawan yang kurang terhadap bagaimana cara mengoperasikannya. Selain itu, untuk karyawan yang sudah berhenti tidak memberikan *knowledge* kepada karyawan yang di bawahnya atau karyawan baru yang menggantikan posisinya. Sehingga, karyawan baru membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dalam penggunaan *software* SAP.

Sistem informasi yang baru berdampak signifikan untuk perusahaan. kesalahan dalam penggunaan aplikasi dapat menunda perusahaan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu penerimaan terhadap sistem informasi baru sangatlah penting. *Theory of planned behavior* (TPB) merupakan teori perluasan dari *theory of reasoned action* (TRA) dengan menambahkan *construct perceived behavioral*

*control* yang berguna untuk memaparkan alasan yang mempengaruhi perilaku individu saat menggunakan *software* SAP. Hasil dari analisis tersebut akan memberikan *output* bahwa SAP mudah digunakan atau tidak. TPB merupakan salah satu teori yang telah banyak digunakan pada penelitian terhadap perilaku. Penggunaan TPB ini untuk menganalisis variabel pada pemodelan TPB berpengaruh atau tidak pada penggunaan SAP pada PT KAI. Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini akan menganalisis penerimaan implementasi SAP berdasarkan pengaruh sikap terhadap perilaku, memprediksi, serta memaparkan faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan PT KAI dalam penggunaan aplikasi SAP. Dalam proses pengumpulan data akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 SAP *user* selanjutnya data tersebut akan diolah menggunakan *software smartPLS* 3.3.9.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini yaitu bagaimana analisis penerimaan implementasi ERP dalam penggunaan SAP dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada PT Kereta Api Indonesia?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan implementasi ERP pada PT Kereta Api Indonesia berdasarkan pengaruh sikap terhadap perilaku, memprediksi, serta memaparkan faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan PT KAI dalam penggunaan aplikasi SAP dengan variabel pada *theory of planned behavior*.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan-batasan penelitian yang disusun penulis adalah sebagai berikut.

- a. Analisis penelitian ini menggunakan pendekatan *partial least square* (PLS) dan menggunakan *software smartPLS* 3.3.9.
- b. Analisis penelitian ini menggunakan lima variabel pada model *theory of planned behavior*, yaitu *attitude*, *perceived behavioral control*, *behavioral intention*, *subjective norm*, dan *behavior*.

- c. Proses pengumpulan data akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 20 pengguna atau *user* SAP pada PT KAI.
- d. Evaluasi penelitian ini dilakukan dengan uji hipotesis.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terbagi atas dua, yaitu bagi PT Kereta Api Indonesia dan akademis, yaitu:

- 1. Manfaat bagi tempat penelitian yaitu:
  - a. Sebagai bahan evaluasi penggunaan *software* SAP bagi karyawan PT KAI.
  - b. Mengetahui faktor-faktor penentu perilaku *user* dalam penggunaan *software* SAP.
- 2. Manfaat bagi pihak akademis:
  - a. Dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran mengenai penggunaan *software* SAP sehingga memperoleh pengetahuan yang lebih dalam tentang penerimaan penggunaan SAP pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
  - b. Menjadi gambaran atau model penelitian tentang pengembangan sistem ERP untuk PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan memberikan kemudahan bagi pembaca untuk merferensi penelitian pada bidang yang sama.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan penerimaan penggunaan *software* SAP pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai latar belakang penelitian, tujuan penelitian batasan penelitian, dan manfaat penelitian.

**Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan membahas hasil-hasil penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian yang diambil.

**Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan terhadap penelitian yaitu *theory of planned behavior* (TPB) yang berisikan data-data pada penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menjelaskan sistematika penyelesaian masalah secara rinci yang terdiri atas tahap identifikasi, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap hasil dan kesimpulan.

**Bab VI Pengolahan Data dan Analisis**

Pada bab ini akan membahas secara detail mengenai hasil dari responden yang diteliti, hasil penelitian yang sudah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, serta pemaparan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.