

# Bab I   Pendahuluan

## I.1   Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan dan saling terhubung dari pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain. Teknologi informasi telah berkembang dengan pesat dan sangat baik. Para peneliti telah membuat teknologi informasi yang bertujuan untuk mendukung segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh manusia. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan. Sistem informasi (SI) merupakan aset atau investasi yang diperlukan perusahaan guna untuk meningkatkan kesuksesan perusahaan. Sistem informasi merupakan gabungan teknologi informasi yang menghasilkan informasi guna mempercepat pengambilan keputusan dan tindakan. Salah satu investasi sistem informasi yang populer saat ini adalah *enterprise resources planning* yang sering dikenal ERP. ERP adalah sistem yang digunakan perusahaan terdiri dari beberapa modul *software* yang terintegrasi untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan (O'Brien, 2011). Manfaat dari penggunaan ERP adalah untuk mengintegrasikan dan meningkatkan proses bisnis internal perusahaan yang memberikan peningkatan secara positif bagi perusahaan, dan mempercepat dalam pengambilan keputusan. Ada berbagai macam *software* ERP namun dalam pengimplementasiannya harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan masing-masing. Salah satu *software* ERP yang hampir 80% digunakan perusahaan besar di Indonesia adalah SAP. SAP adalah *software* ERP yang terintegrasi diberbagai modul seperti *sales distribution, material management, financial and controlling*, dan *human resources* (Wawan Dewanto, 2007).

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (PT INTI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi di Indonesia yang telah menerapkan teknologi informasi. Saat ini, PT INTI tidak hanya bergerak di sektor telekomunikasi dan informasi melainkan juga bergerak di sektor energi, infrastruktur dan transportasi, serta merintis bisnis baru dalam bidang pertahanan dan keamanan. Produk dan layanan yang dimiliki PT INTI sangatlah beragam. Salah satu produk dan layanan dari PT INTI adalah manufaktur.

Demi mempertahankan kualitas produk dan layanan , PT INTI menggunakan ERP. ERP yang digunakan berbasis SAP. Saat ini, PT INTI telah menerapkan beberapa modul SAP pada enam divisi. Beberapa modul SAP yang telah diterapkan adalah *sales and distribution, material management, warehouse management, production planning, financial accounting, controlling, dan human resources* (Sumber: divisi sumber daya manusia PT INTI, 2017).

Sebelum menerapkan SAP, PT INTI menggunakan *platform ERP (enterprise resources planning)* berbasis *Oracle*. Namun penggunaan *oracle* hanya jangka waktu pendek karena dirasa bahwa *Oracle* kurang dapat menunjang aktivitas perusahaan secara efektif dan efisien. *Oracle* sendiri belum mampu untuk mengintegrasikan semua aktivitas bisnis perusahaan. Kekurangan yang dimiliki oleh *Oracle* mendorong PT INTI untuk mengimplementasikan *software* SAP.

Berikut adalah tabel I.1 menunjukkan salah satu tahapan penerapan sistem informasi akuntansi (*financial accounting*) berbasis SAP di PT INTI:

**Tabel I.1 Tahapan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi berbasis SAP**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Periode</b>
1	<i>Training key user</i>	1 Maret 2011 – 31 Desember 2011
2	<i>Kick off meeting</i>	
3	Persiapan <i>blue print</i>	
4	Konfirmasi proses bisnis	
5	Rancangan proses bisnis	
6	Draft proses bisnis	
7	Konfirmasi <i>blue print</i>	
8	Finalisasi <i>blue print</i>	
9	Sosialisasi SAP	
10	Pembuatan <i>end user</i> manual	
11	UAT ( <i>user acceptance test</i> )	
12	<i>Training end user</i>	
13	<i>Upload and legacy data</i>	
14	<i>Verification account</i>	
15	<i>Go live</i>	1 Januari 2012

Sumber: Database PT INTI

Pada tabel I.1 menunjukkan tahapan-tahapan penerapan sistem informasi akuntansi berbasis SAP yang pada tahap persiapan sampai tahap *training* dimulai pada tanggal 1 maret 2011 sampai 31 desember 2011. Sedangkan pada tahap *go live* pada tanggal 1 januari 2012.

Dengan diterapkannya sistem baru, PT INTI dapat meningkatnya efisensi kinerja perusahaan. SAP merupakan solusi yang dapat mengintegrasikan proses bisnis perusahaan untuk dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Keuntungan atau manfaat yang didapat dalam mengimplementasikan SAP, antara lain: mempercepat kinerja proses bisnis, meningkatkan keakuratan data, meningkatkan integrasi antar fungsional area, meningkatkan dalam penyelesaian pekerjaan, dan mudah dalam pengambilan keputusan. SAP menjadi sistem informasi yang *realtime* dalam memberikan informasi.

Namun dengan menerapkan teknologi di perusahaan terkadang timbul beberapa permasalahan, seperti: kurangnya pengetahuan *user* mengenai teknologi tersebut dan kurangnya pengalaman yang dimiliki dalam menggunakan teknologi. Keberhasilan maupun kegagalan implementasi suatu sistem dinilai dari segi teknis maupun non-teknis. Segi teknis dikategorikan kedalam teknologi informasi yang digunakan dapat berfungsi dengan baik atau tidak. Sedangkan segi non-teknis berkaitan dengan persepsi pengguna teknologi informasi (*user*) yang menyebabkan pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan teknologi informasi tersebut. Salah satu penyebab kegagalan dalam implementasi sistem yang baru adalah kurangnya penerimaan *user* terhadap sistem tersebut. Tidak puas dalam menggunakan aplikasi SAP karena sulit menggunakannya diimbangi pula dengan kurangnya sumber daya manusia yang tidak handal dalam penggunaan dapat mengakibatkan kegagalan dalam implementasi aplikasi SAP. (Wiyono et al., 2008) Disamping itu, pentingnya penerimaan teknologi informasi berdampak signifikan bagi perusahaan. Berbagai model digunakan untuk menjelaskan penerimaan, adopsi, penggunaan dari teknologi informasi oleh para *user*. Salah satu teori yang mendasari mengenai penggunaan teknologi informasi adalah *theory of planned behaviour* (TPB). Pada penelitian ini akan memprediksi, menjelaskan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku (*behavioural intention*) dan perilaku (*behaviour*) untuk menerima dan menggunakan aplikasi SAP dalam

menyelesaikan pekerjaan. Tujuan menggunakan model *theory of planned behavior* adalah untuk mengevaluasi variabel-variabel atau *construct* yang terdapat pada pemodelan TPB berpengaruh atau tidak terhadap penggunaan aplikasi SAP di PT INTI. Teori ini dikembangkan dari teori sebelumnya, yaitu TRA. Pada teori TPB ditambahkan *construct perceived behavioural control* yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi SAP. *Construct perceived behaviour control* menjelaskan mengenai alasan yang mempengaruhi perilaku individu dalam menggunakan aplikasi SAP yang dipengaruhi oleh faktor-faktor, seperti kemampuan dalam menggunakan aplikasi SAP dan pengalaman untuk menggunakan aplikasi SAP. Dari faktor-faktor itu kemudian pengguna dapat menyimpulkan bahwa sistem mudah digunakan atau tidak. Dengan demikian diharapkan model penelitian yang digunakan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor utama yang menyebabkan individu memiliki *behavioural intention* (niat) dan *behaviour* (perilaku) untuk menggunakan aplikasi SAP. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menguji *construct perceived behavioural control, attitude, subjective norm, behavioural intention, dan behaviour* untuk menggunakan aplikasi SAP di PT INTI. Pada proses pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, khususnya kepada *user* yang menggunakan aplikasi SAP di PT INTI. Setelah melakukan pengumpulan data kemudian melakukan analisis data menggunakan pendekatan *partial least square (PLS)* dengan *software smartPLS 2.0*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah yang dapat diambil berdasarkan latarbelakang masalah yaitu:

Bagaimana evaluasi hubungan variabel *attitude, subjective norm, perceived behavioural control, behavioural intention, dan behaviour* terhadap penggunaan aplikasi SAP di PT INTI?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan dibagi menjadi dua berdasarkan rumusan masalah yaitu:

Untuk mengevaluasi hubungan variabel *attitude*, *subjective norm*, *perceived behavioural control*, *behavioural intention*, dan *behaviour* terhadap penggunaan aplikasi SAP di PT INTI

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis:

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan bukti empiris bahwa *attitude*, *subjective norm*, *perceived behavioural control* berpengaruh terhadap *behavioural intention* dan *behavioural intention* berpengaruh terhadap *behaviour*, khususnya terhadap penggunaan aplikasi SAP. Memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan dan menerima aplikasi SAP untuk menunjang pekerjaannya. Diperkuat juga dengan menggunakan *theory of planned behaviour* (TPB) yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi SAP.

##### 2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini menjadi masukan atau sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi penggunaan aplikasi SAP di masa mendatang bagi perusahaan yang telah mengimplementasikan aplikasi SAP. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi SAP bagi perusahaan yang sedang atau akan mengimplementasikan aplikasi SAP.

#### **I.5 Ruang Lingkup**

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini menjelaskan mengenai model *theory of planned behaviour*.
2. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan survei (kuesioner) dengan membagikan kepada pihak-pihak yang terlibat kemudian data dianalisis dengan pendekatan *partial least square* (PLS), yaitu menggunakan *software smartPLS 2.0*.
3. Objek penelitian yang akan dianalisis adalah pengguna aplikasi SAP PT INTI Bandung.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini dibuat dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini berisi uraian teori-teori yang relevan berdasarkan masalah yang dibahas, metode yang digunakan dan membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai pedoman dalam membuat penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan mengenai model konseptual penelitian dan sistematika pemecahan masalah. Sistematika pemecahan masalah meliputi rancangan penelitian, penentuan model penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **Bab IV Pengolahan Data dan Analisis**

Pada bab ini menguraikan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasn mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan saran yang konkrit.