

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah PT Telekomunikasi Selular yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia.

1.1.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Selular

Sejak berdiri pada tanggal 26 Mei 1995, Telkomsel secara konsisten melayani negeri, menghadirkan akses telekomunikasi kepada masyarakat Indonesia yang tersebar dari Sabang sampai Merauke.

Saat ini Telkomsel adalah operator selular terbesar di Indonesia dengan 178 juta pelanggan dan melayani pelanggannya yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk juga di daerah terpencil dan pulau terluar serta daerah perbatasan negara, Telkomsel menggelar lebih dari 146 ribu BTS.

Telkomsel secara konsisten mengimplementasikan teknologi seluler terkini dan menjadi yang pertama meluncurkan secara komersial layanan mobile 4G LTE di Indonesia. Memasuki era digital, Telkomsel terus mengembangkan bisnis digital, diantaranya Digital Advertising, Digital Lifestyle, Mobile Financial Services, dan Internet of Things. Untuk melayani kebutuhan pelanggan, Telkomsel menggelar call center 24 jam dan layanan GraPARI yang tersebar di seluruh Indonesia.

Untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat di dalam menikmati gaya hidup digital (*digital lifestyle*), Telkomsel turut membangun ekosistem digital di tanah air melalui berbagai upaya pengembangan DNA (*Device, Network dan Applications*), yang diharapkan akan mempercepat terbentuknya masyarakat digital Indonesia. Selain itu Telkomsel juga aktif mendorong generasi muda untuk secara positif menggunakan teknologi.

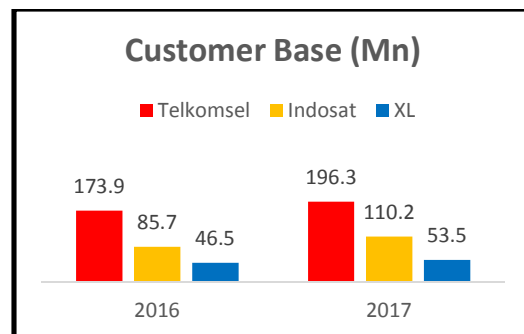
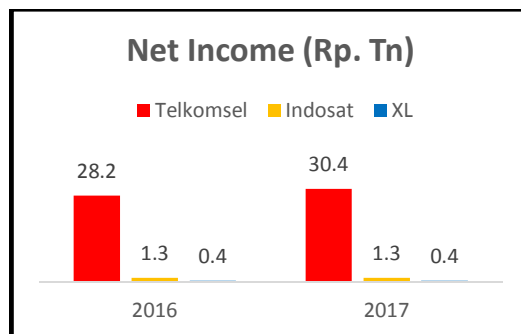
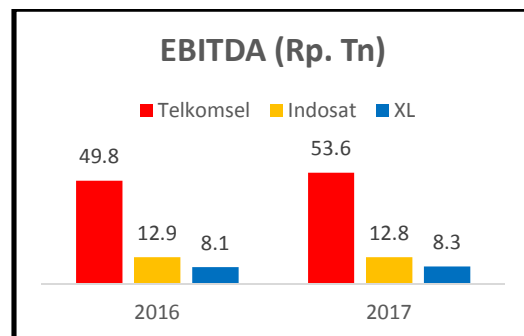
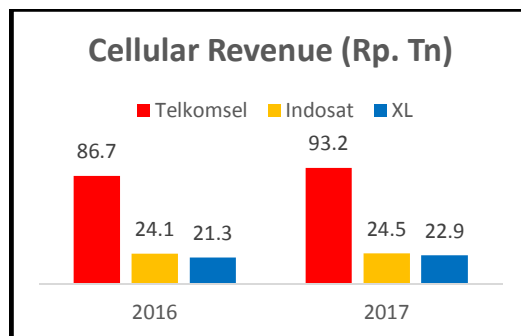
Telkomsel selalu hadir untuk menginspirasi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi terdepan, produk dan layanan yang kompetitif, serta solusi inovatif. Hal ini mengantarkan Indonesia menuju perekonomian masyarakat berbasis broadband sesuai roadmap teknologi seluler. Kecintaan pada negeri mendorong

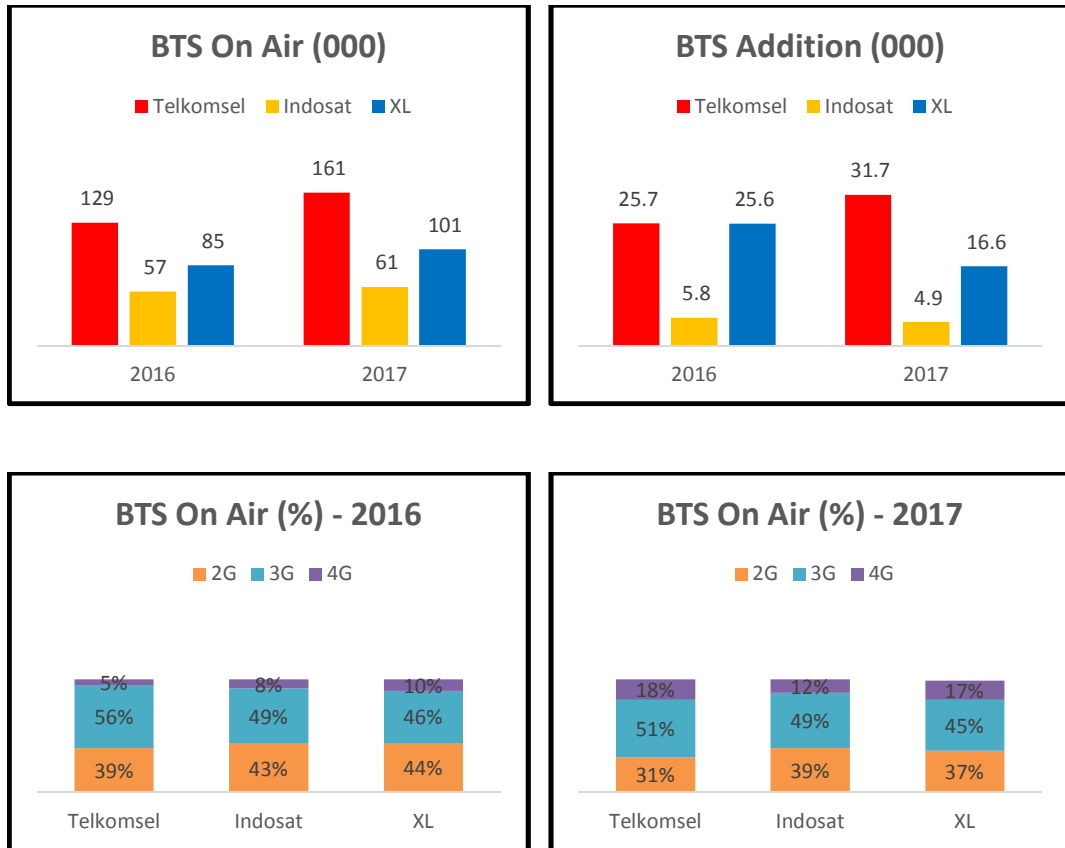
Telkomsel untuk terus berkreasi menghadirkan layanan telekomunikasi terbaik bagi masyarakat Indonesia (www.telkomsel.com).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini perusahaan berada di lingkungan bisnis yang kompetitif dimana persaingan sudah menjadi hal yang ditemui dalam setiap langkah bisnis yang ditempuh perusahaan, juga dihadapkan dengan resiko-resiko bisnis yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan, yang bersifat domestik, regional maupun internasional. Akan hal tersebut diatas perusahaan harus dapat menemukan cara yang lebih baik dalam mengantisipasi dan menghadapi kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi baik itu bersifat jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Industri telekomunikasi menggunakan telepon genggam di Indonesia saat ini dikuasai tiga operator besar yaitu:

1. PT Telekomunikasi Selular
2. PT Indosat Tbk
3. PT XL Axiata Tbk





Gambar 1.1 Perbandingan Kinerja Telkomsel, Indosat, dan XL Tahun 2016 dan 2017

Sumber: “Competitor Analysis BIG-3 FY17” Enterprise Reporting Division (PT Telekomunikasi Selular, 2018)

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, perusahaan berusaha untuk memenuhi persaingan yang bersifat global dan memenuhi harapan pertumbuhan pelanggan. Tujuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi dengan menghasilkan lebih banyak output dengan total biaya yang lebih rendah di seluruh rantai bisnisnya (Keong *et al.*, 2012).

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah seperangkat program yang terintegrasi, menyediakan dukungan untuk kegiatan organisasi inti seperti manufaktur dan logistik, keuangan dan akuntansi, penjualan dan pemasaran, dan sumber daya manusia. Sistem ERP membantu bagian – bagian yang berbeda dari organisasi berbagi data dan pengetahuan, mengurangi biaya, dan meningkatkan manajemen proses bisnis (Aladwani, 2001).

ERP menjadi alat yang penting bagi bisnis perusahaan untuk membangun kemampuan yang kuat, meningkatkan kinerja perusahaan, melakukan pengambilan keputusan yang lebih baik, dan mencapai keunggulan kompetitif (Al-Mashari dan Al-Mudimigh, 2003).

Penerapan sistem ERP yang baru disebuah perusahaan menjadi hal yang krusial, tercermin dari proses pengambilan keputusan untuk menerapkan ERP yang membutuhkan pengambilan keputusan Manajemen yang cukup lama. Hal yang wajar karena dalam penerapan ERP perusahaan memiliki banyak pertimbangan yang harus menjadi perhatian dari Manajemen, diantaranya:

1. Biaya penerapan sistem ERP yang harus dipertimbangkan Manajemen.
2. Sumber Daya Manusia (SDM) yang dibutuhkan pada saat membuat kerangka proses bisnis pada saat sistem ERP tersebut diterapkan.
3. Manajemen Resiko atas tingkat keberhasilan dalam proses migrasi data dari ERP sebelumnya.
4. Tingkat keberhasilan penerimaan (*acceptance*) dari karyawan yang nantinya menggunakan sistem ERP yang baru.

Seiring dengan tantangan bisnis yang dihadapi Telkomsel untuk menjadi perusahaan berbasis digital (*digital company*) maka diperlukan transformasi baik dari sisi bisnis maupun *enterprise*, salah satu inisiatif dari sisi *enterprise* adalah peningkatan kinerja perusahaan dengan menerapkan ERP dengan penerapan teknologi SAP sebagai satu bagian untuk bertransformasi menjadi *World Class Company* (Ririek Adriansyah, Direktur Utama Telkomsel, 2018).

Kondisi ERP lama yang digunakan perusahaan diantaranya:

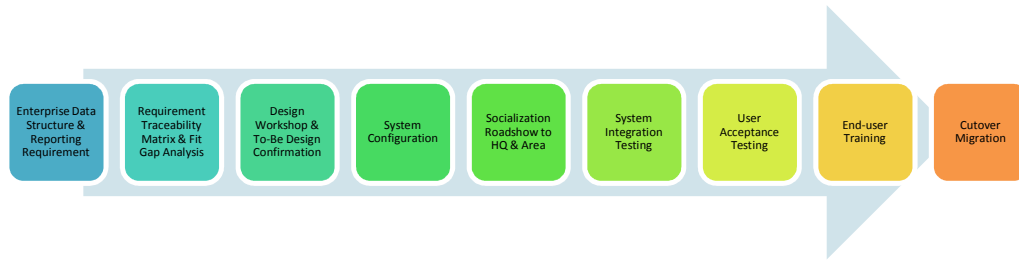
1. Level operasional masih menggunakan berbagai aplikasi yang belum terintegrasi sehingga kecepatan dan keakuratan kebutuhan informasi masih menjadi kendala yang cukup besar.
2. Saat ini masih banyak pekerjaan yang dikerjakan secara manual dimana hal tersebut kontradiktif dengan visi perusahaan untuk menjadi *Digital Company* yang berarti menuntut *automization process, simplify* dan *paperless*.
3. Membutuhkan *upgrade* sistem dengan biaya yang tidak sedikit dan proses yang rumit.

4. Perbedaan sistem ERP dengan *parents company* (PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd) yang menggunakan SAP.

Berdasarkan pemaparan di atas maka Manajemen PT Telekomunikasi Selular memandang perlu untuk menerapkan ERP yang baru untuk mengakomodir semakin kompetitifnya persaingan bisnis, kebutuhan informasi yang relevan dan *reliable* serta tuntutan sinergi dengan *parents company* (PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd). Namun demikian hal ini bukanlah pekerjaan mudah banyak yang harus menjadi pertimbangan selain biaya yang cukup besar, yaitu perubahan terhadap *people, process, dan system* yang ada. Adapun tujuan dilakukan transformasi ERP adalah:

1. Merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Finance Transformation yang sedang dilakukan perusahaan yang visinya adalah *to be a trusted, world class, strategic partner to the business*. Operasionalisasi dari visi tersebut adalah memberikan nilai tambah kepada bisnis perusahaan, untuk itu *Finance* harus menerapkan *Operational Excellence*, atau *excellence* dalam hal *basic function of finance*. Saat ini kita merasakan masih banyak kendala yang mempersulit proses bisnis terkait dengan *transactional processing* dan kurangnya integrasi antara sistem informasi keuangan dengan *surrounding* seperti *asset, network* dan *business*. Berdasarkan kajian management hal-hal tersebut dapat disolusikan dengan penerapan SAP S/4 HANA.
2. Saat ini manajemen merasa perlu adanya peningkatan fungsi kontrol atas seluruh operasi dan aktivitas perusahaan khususnya untuk meningkatkan efisiensi perusahaan.
3. Manajemen ingin mendapatkan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan sehingga diperlukan adanya *Single Source of Truth* dalam ERP kita.

(Daru Mulyawan - *Senior Vice President Enterprise Resource Planning Taskforce* PT Telekomunikasi Selular, 2018).



Gambar 1.2 Tahapan Implementasi ERP menggunakan SAP S/4 HANA di PT Telekomunikasi Selular

Sumber: *SIENNA Magazine - Initial Draft Journey* (PT Telekomunikasi Selular, 2017)

Sistem ERP adalah sistem informasi yang sangat kompleks. Pelaksanaan sistem ini membutuhkan keputusan manajemen yang cukup rumit dan panjang serta biaya yang tinggi yang menempatkan perusahaan pada tuntutan yang luar biasa mengenai waktu dan sumber daya yang harus disiapkan. Banyak implementasi ERP mengalami kegagalan karena mereka tidak mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan (Umble *et al.*, 2003). Pada tahun 1996 FoxMeyer Drug Corporation, sebuah perusahaan distribusi obat dengan omset penjualan USD 5 Miliar menyatakan bahwa salah satu masalah utama yang menyebabkan kebangkrutan mereka adalah karena kegagalan dalam penerapan sistem ERP (Scott dan Vessey, 2002).

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada Sub-Bab 1.2 bahwa masalah yang dapat diangkat dalam penelitian mengenai implementasi sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular adalah kebutuhan untuk menghadapi tantangan bisnis dimana salah satunya adalah penerapan ERP dari sisi *enterprise* menjadi hal yang *mandatory* dilakukan menurut keputusan strategik manajemen Telkomsel, namun demikian dalam penerapannya memerlukan persiapan yang tidak sebentar, memerlukan perubahan yang cukup besar baik itu dari sisi *people*, *process*, maupun *system* itu sendiri, juga biaya yang besar dalam rangka implementasi ERP yang harus disiapkan perusahaan. Salah satu yang menjadi sorotan adalah perubahan cara kerja (*process*) yang harus dilakukan karyawan dengan penerapan sistem ERP yang baru, perubahan struktur organisasi, dan perubahan pola pikir karyawan yang harus menjadi perhatian manajemen Telkomsel. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada *acceptance* dari para *end-user* sehingga dipandang perlu untuk meneliti pengaruh dari *acceptance*

para *end-user* ketika dilakukan implementasi ERP untuk mengukur dan menganalisa lebih lanjut langkah-langkah strategi yang harus dilakukan manajemen Telkomsel agar implementasi tersebut dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil *literature review* dan wawancara yang dilakukan belum ditemukan adanya penelitian serupa yang sudah dipublikasikan terhadap penerapan sistem ERP yang dilakukan oleh PT Telekomunikasi Selular sehingga berdasarkan permasalahan yang dihadapi dilakukan penelitian untuk dapat menjawab permasalahan yang dihadapi.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah diatas, berikut pertanyaan penelitian terhadap penerapan sistem ERP adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar penilaian responden mengenai *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular?
2. Seberapa besar penilaian responden mengenai *symbolic adoption* terhadap *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular?
3. Seberapa besar pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *symbolic adoption* dalam hal *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular?
4. Apakah perbedaan usia, jenis kelamin, dan unit kerja berpengaruh terhadap hubungan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *symbolic adoption* dalam hal *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan gambaran umum obyek penelitian, latar belakang penelitian, dan rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui penilaian responden mengenai *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular.

2. Untuk mengetahui penilaian responden mengenai *symbolic adoption* terhadap *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular.
3. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *symbolic adoption* dalam hal *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular.
4. Untuk mengetahui pengaruh usia, jenis kelamin, dan unit kerja memoderasi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *symbolic adoption* dalam hal *end-user acceptance* pada saat menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Implementasi ERP di PT Telekomunikasi Selular Menggunakan Model UTAUT yang Dimodifikasi ini adalah:

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menguji:

1. Apakah Model UTAUT yang telah dimodifikasi dapat digunakan dalam menguji *behavior intention* dalam menggunakan ERP yang baru di PT Telekomunikasi Selular sehingga diharapkan manfaat penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang *behavior* penggunaan teknologi pada konteks penelitian yang baru, yaitu implementasi penggunaan sistem ERP yang baru;
2. Memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Memberikan masukan bagi PT Telekomunikasi Selular dalam menyusun strategi pada saat implementasi sistem ERP yang baru, dengan mempertimbangkan pemahaman *behavior intention* pada para pengguna ERP di PT Telekomunikasi Selular. Terutama dalam kaitannya dengan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* dalam

hubungannya dengan *behavior intention* (niat berperilaku) pada saat implementasi sistem ERP yang baru;

2. Memberikan masukan bagi industri lainnya pada saat implementasi sistem ERP yang baru.

1.7 Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah tentang kecenderungan perilaku dalam menggunakan sistem ERP di PT Telekomunikasi Selular sehingga yang menjadi sampel adalah karyawan perusahaan dan aktif menggunakan sistem ERP tersebut. Penelitian ini dikhususkan untuk meneliti *end-user acceptance* dalam implementasi sistem ERP tersebut.

1.8 Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika yang terbagi dalam uraian sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PT Telekomunikasi Selular, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, dan lingkup dan manfaat penelitian yang dilakukan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian. Bab ini akan menguraikan tentang implementasi ERP beserta teori – teori yang mendukungnya, kerangka pemikiran UTAUT dari Venkatesh *et al.* (2003) dan *literature review* lainnya yang menjadi landasan teori dari penelitian yang akan dilakukan dan hipotesis penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi jenis penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas, tehnik analisis data, dan pengujian hipotesis.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini dijelaskan mengenai karakteristik populasi, sampel maupun responden dan hasil penelitian yang dilakukan dan diakhiri dengan pembahasan hasil penelitian dari permasalahan yang sudah dirumuskan.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini meliputi kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil analisis data dan saran baik organisasi, individu, maupun pihak-pihak yang berhubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan juga berisi saran untuk penelitian selanjutnya.