

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

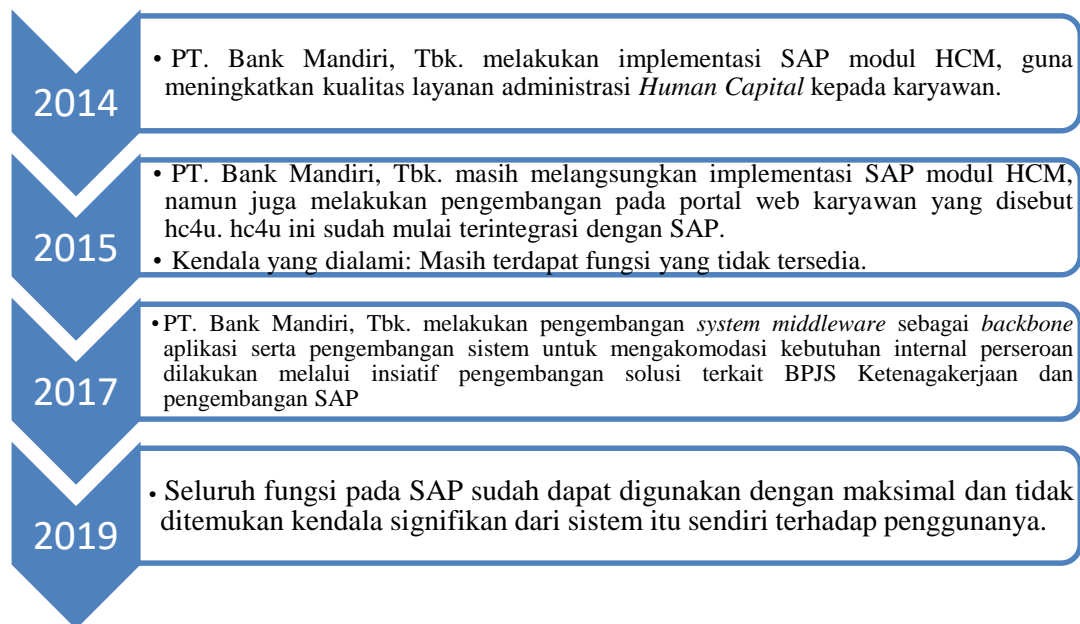
Dewasa ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat, di mana teknologi merupakan salah satu elemen yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari tiap individu mau pun dalam suatu perusahaan. Teknologi sendiri erat kaitannya dengan informasi, dengan adanya teknologi dapat membantu suatu pekerjaan lebih efektif dan efisien, serta diharapkan dapat meningkatkan kinerja pengguna sistem untuk menaikkan *values* pada perusahaan. Selain itu, teknologi informasi yang ada diharapkan dapat menjadi salah satu cara bagi perusahaan untuk mendapatkan suatu informasi secara akurat dan *real-time* sesuai kebutuhan.

Enterprise Resource Planning merupakan suatu perangkat manajemen yang dapat menyeimbangkan persediaan dan permintaan perusahaan secara menyeluruh. Di mana ERP sendiri berkemampuan untuk mengintegrasikan hubungan antar pelanggan dan *supplier* dalam suatu rantai ketersediaan, mengadopsi proses bisnis yang telah terbukti dalam pengambilan suatu keputusan. Selain itu, ERP juga mengintegrasikan seluruh bagian fungsional dari suatu perusahaan sehingga bisnis dapat berjalan dengan semestinya berdasarkan tingkat pelayanan pelanggan dan produktifitas yang tinggi namun dengan tingkat biaya dan *inventory* yang lebih rendah (Thomas F. Wallace dan Michael H. Kremzar, 2011).

System Application and Product in Data Processing atau yang sering disebut SAP merupakan suatu *software* ERP yang sangat terintegrasi antara modulnya. Selain menjadi perangkat lunak yang dapat melakukan integrasi antar modulnya, SAP juga dapat memberikan informasi secara *real-time* (Dewanto dan Falahah, 2007). SAP merupakan suatu aplikasi yang terdiri dari sejumlah modul yang memiliki kemampuan untuk mendukung semua transaksi yang dilakukan suatu perusahaan dan tiap modul didalamnya bekerja secara berkaitan satu dengan yang lainnya (Seto, 2013). Pengertian dari modul dalam SAP sendiri adalah merupakan suatu unit perangkat lunak yang berdiri sendiri dari model, tampilan, dan pendukung lainnya (Yii, 2009).

PT. Bank Mandiri, Tbk. merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan dan memiliki banyak kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. PT. Bank Mandiri, Tbk. sendiri merupakan perusahaan perbankan yang sudah menggunakan SAP selama lebih dari 10 tahun. PT. Bank Mandiri, Tbk. memilih SAP sebagai sistem yang digunakan guna menunjang proses bisnisnya karena SAP memberikan garansi berupa perlindungan serta pertanggung jawaban data perusahaan yang tersimpan dalam database SAP. Modul yang diimplementasikan pada tahun pertama saat itu adalah CRM atau *Customer Relationship Management* di mana sub-modul didalamnya berfokus kepada informasi terhadap *customer* pada Bank Mandiri itu sendiri.

Bank Mandiri yang merupakan perusahaan perbankan terbesar di Indonesia yang memiliki karyawan hingga 34.000 orang. Di mana pada tahun 2014 Bank Mandiri masih melakukan proses administrasi kepegawaian masih dilakukan secara manual menggunakan *hardcopy* yang melibatkan banyak *stakeholder* dan juga memakan waktu, membuat prosesnya menjadi kurang efektif dan tidak efisien. Dengan adanya hal tersebut pada tahun yang sama saat itu Bank Mandiri melakukan pengembangan pada SAP, di mana dilakukan implementasi SAP pada modul *Human Capital Management*, guna meningkatkan kualitas layanan administrasi *Human Capital* kepada karyawan. Berikut merupakan proses perjalanan implementasi SAP pada modul HCM beserta kendala yang dialaminya, mulai dari implementasi awal hingga digunakan secara rutin sampai saat ini, terlihat pada Gambar 1.1:



Gambar 1. 1 Perjalanan Adopsi SAP HCM pada PT. Bank Mandiri, Tbk.

Berdasarkan dari proses perjalanan adopsi SAP HCM pada PT. Bank Mandiri, Tbk. dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tahap terakhir pada tahun 2019 di mana semua fungsi dapat optimal, adanya pelatihan dan pengembangan baik bagi pengguna maupun sistem itu sendiri dan dapat dikatakan implementasi yang dilakukan adalah “sukses”. Untuk mencapai hal tersebut terdapat faktor-faktor tertentu yang menjadi kunci utama agar implementasi yang diharapkan dapat sesuai dengan keinginan perusahaan.

Oleh karena hal tersebut, penelitian yang dilakukan ini menganalisis *critical success factors* dalam adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM.

I.1 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan masalah yang terdapat dalam latar belakang antara lain adalah:

- a. Apa saja yang menjadi *critical success factors* dalam adopsi SAP HCM pada PT. Bank Mandiri, Tbk.?
- b. Bagaimanakah cara menganalisis tingkat penggunaan dari kesuksesan adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM?
- c. Bagaimanakah hasil dari analisis tingkat penggunaan dari kesuksesan adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM?

I.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang ingin dicapai dari tugas akhir ini antara lain yaitu:

- a. Mengetahui *critical success factors* dalam adopsi SAP HCM pada PT. Bank Mandiri, Tbk..
- b. Mengetahui cara melakukan analisis tingkat penggunaan dari kesuksesan adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM.
- c. Melakukan analisis tingkat penggunaan dari kesuksesan adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM.

I.3 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian yang dilakukan dalam tugas akhir ini antara lain adalah:
Penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi

SAP HCM dengan pendekatan TAM.

- a. Analisis yang dilakukan berfokus kepada uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif, dan juga *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan SPSS dan SmartPLS sebagai alat hitung statistiknya.
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang didapat saat melakukan wawancara dan pengisian kuesioner oleh karyawan PT. Bank Mandiri, Tbk. sebagai *end-user* SAP.
- c. Responden yang digunakan merupakan karyawan PT. Bank Mandiri, Tbk. Pusat pada divisi HC berjumlah 40 orang karyawan.

I.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini antara lain yaitu:

1. Bagi peneliti:

Untuk mendapatkan suatu hasil analisis dalam bentuk deskripsi, gambar atau pun grafik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM.

2. Bagi perusahaan:

Dapat dijadikan pertimbangan dalam melakukan evaluasi bagi perusahaan, terkait dampak yang terjadi dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi SAP HCM.

3. Bagi Akademis:

Dengan adanya hasil analisis yang dilakukan ini, diharapkan dapat menjadi suatu referensi untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi SAP dan manajemen perubahan lebih lanjut.

I.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pra-Laporan yang berisi :

a. Sampul Depan

Bagian ini berisi judul tugas akhir, yang menulis atau membuat tugas akhir, logo instansi (universitas), nama jurusan, fakultas dan universitas tempat penulis melakukan studi, tahun ajaran.

- b. Lembar Pengesahan
Bagian ini berisi judul tugas akhir, nama jurusan, fakultas dan universitas, yang menulis atau membuat tugas akhir, tanggal pengesahan, dan tanda tangan, nama lengkap dosen pembimbing tugas akhir.
- c. Lembar Pernyataan Orisinalitas
Bagian ini berisi nama, nim, alamat, nomor telepon, email penulis yang melakukan pernyataan atas karya orisinal, tanggal pernyataan, tanda tangan, serta nama penulis.
- d. Abstrak
Bagian ini berisi judul tugas akhir, nama penulis, nim, permasalahan yang dikaji, metode yang digunakan, penjelasan penelitian serta kesimpulan yang diperoleh, serta keywords.
- e. Lembar Persembahan
Bagian ini berisi ucapan terima kasih serta ucapan persembahan untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan serta doanya.
- f. Kata Pengantar
Bagian ini berisi ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pembuatan tugas akhir.
- g. Daftar Isi
Bagian ini berisi bab-bab dan subbab-subbab dari tugas akhir dan lokasi halamannya.
- h. Daftar Gambar
Bagian ini berisi daftar-daftar gambar yang terdapat pada tugas akhir dan lokasi halamannya.
- i. Daftar Tabel
Bagian ini berisi daftar-daftar tabel yang terdapat pada tugas akhir dan lokasi halamannya.
- j. Daftar Singkatan
Bagian ini berisi daftar-daftar singkatan yang terdapat pada tugas akhir dan lokasi halamannya.
- k. Daftar Lampiran
Bagian ini berisi daftar-daftar lampiran yang terdapat pada tugas akhir dan lokasi halamannya.

2. Isi Laporan

a. Bab I - Pendahuluan yang berisi :

- Latar Belakang,

Bagian ini berisi latar belakang masalah yang akan dianalisis.

- Rumusan masalah,

Bagian ini berisi masalah-masalah apa saja yang akan dianalisis.

- Tujuan Penelitian,

Bagian ini berisi tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah.

- Batasan Penelitian,

Bagian ini menjelaskan batasan masalah yang akan diselesaikan.

- Manfaat Penelitian,

Bagian ini berisikan manfaat yang didapatkan dalam melakukan penelitian ini.

- Sistematika Penulisan,

Bagian ini menjelaskan apa saja isi dari setiap bab tugas akhir.

b. Bab II – Tinjauan Pustaka yang berisi:

- Landasan Teori

Bagian ini berisi informasi dasar mengenai penelitian tugas akhir di mana informasi yang ada didapatkan dari sumber-sumber terpercaya seperti buku.

- Alasan Pemilihan Metode

Bagian ini berisi alasan pemilihan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

- Posisi Penelitian

Bagian ini mendeskripsikan posisi penelitian yang dilakukan.

- Penelitian Terdahulu

Bagian ini berisi kumpulan penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian tugas akhir ini.

c. Bab III – Metodologi Penelitian yang berisi:

- Model Konseptual

Bagian ini menggambarkan faktor-faktor yang memberikan dampak terhadap kondisi target dengan bentuk diagram.

- Sistematika Penelitian

Bagian ini berisikan rangkaian pelaksanaan penelitian yang dimulai dari tahapan pendahuluan sampai dengan tahapan pengambilan keputusan.

d. Bab IV – Analisis dan Rekomendasi

Pada bab ini berisikan analisis yang dilakukan hingga hasil yang didapatkan dari hasil analisis, serta rekomendasi untuk perusahaan terkait.

e. Bab V – Kesimpulan dan Saran,

Bab ini berisikan kesimpulan dan juga saran yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan sehingga dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Daftar Pustaka

Berisi berbagai sumber referensi yang digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

4. Lampiran yang berisi:

- a. Daftar pertanyaan kuesioner
- b. Hasil analisis yang dilakukan menggunakan SmartPLS
- c. Distribusi tabel t
- d. Distribusi tabel f