

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Implementasi sistem dan teknologi dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan hal yang dilakukan saat ini untuk tetap relevan terhadap perkembangan lingkungan bisnis. Salah satu sistem yang banyak digunakan adalah sistem Enterprise Resource Planning (ERP) (Kenge & Khan, 2020). Menurut Laudon and Laudon (2020), sistem ERP merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi untuk mengelola pertukaran informasi dan sumber daya dalam sebuah organisasi. ERP memungkinkan untuk melakukan integrasi serta pertukaran data antar departemen. Menurut survey McKinsey & Company pada tahun 2018, terdapat kurang dari 30% proyek IT yang berhasil dilakukan oleh perusahaan di mana penerimaan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan tersebut (Boutetière et al., 2018). Maka dari itu, sebuah penilaian penerimaan pengguna menjadi salah satu faktor penting untuk kesuksesan implementasi teknologi.

Faveur Florist merupakan sebuah UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) kategori mikro yang menjual bunga di daerah Jakarta. Memulai usahanya di tahun 2018, Faveur Florist terus berkembang dan terus berinovasi untuk menyediakan beragam rangkaian bunga. Saat ini terdapat 18 orang yang aktif bekerja di Faveur Florist.

Untuk membantu proses bisnisnya, Faveur Florist sudah memulai tahapan dalam mengimplementasi sistem ERP Odoo sejak 21 November 2021. Odoo dipilih sebagai sistem ERP berdasarkan harga dan kemudahan implementasi pada bisnis. Penerapan sistem tersebut diawali dengan tinjauan dan analisis keperluan Faveur Florist, dilanjutkan dengan pemilihan modul, pengembangan sistem dan basis data, dan diakhiri dengan pelatihan kepada karyawan yang terdapat pada Faveur Florist. Modul pertama yang digunakan adalah modul *Sales* dan *Invoicing*, yang telah aktif pada tanggal 1 Februari 2022.

Satu bulan setelah pemakaian, melalui wawancara dengan salah satu pemilik Faveur Florist, Stella Natania, mengatakan terdapat beberapa kendala dalam pemakaian sistem ERP. Pengimplementasian sistem yang tadinya bertujuan untuk membantu aktivitas sehari-hari, menjadi sebuah penghambat dalam jalannya proses bisnis. Pencatatan penjualan tidak dilakukan tepat waktu mengakibatkan laporan akhir bulan terlambat untuk diserahkan. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam menganalisis data penjualan yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap pembelian bahan di bulan berikutnya. Melalui hasil evaluasi teknis implementasi, sistem ERP sudah disesuaikan dengan kebutuhan dari proses bisnis Faveur Florist, sehingga keterlambatan yang ada dihasilkan oleh pengguna sendiri. Berdasarkan hal tersebut, penggunaan Odoo secara keseluruhan menjadi terhambat. Karena pandangan pengguna terhadap sistem menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan pasca implementasi (Hasan et al., 2019), evaluasi penerimaan pengguna karyawan terhadap sistem ERP yang digunakan saat ini menjadi salah satu cara untuk menyelesaikan masalah yang ada.

Kebutuhan analisis penerimaan pengguna terhadap sistem ERP dapat dilakukan dengan beberapa metode, antara lain: *Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)*, Delone & McLean, dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Delone & McLean digunakan untuk mengevaluasi kualitas kinerja dari sebuah sistem informasi, sehingga memiliki tujuan yang berbeda dengan kebutuhan dari masalah Faveur Florist. UTAUT merupakan model yang digunakan untuk mengukur penerimaan dan penggunaan sebuah teknologi. Dalam UTAUT, terdapat variabel jenis kelamin dan umur sebagai faktor penerimaan pengguna. Variabel-variabel tersebut tidak relevan dalam lingkungan Faveur Florist karena umur dan jenis kelamin yang dominan bersifat homogen.

TAM merupakan model yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Tujuan dari TAM adalah memperoleh penjelasan terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dan kenyamanan pengguna terhadap sebuah teknologi komputasi (Rondan-Cataluña et al., 2015). Model TAM didasarkan oleh 2 pondasi yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*. *Perceived*

Usefulness membahas terkait penilaian pengguna terhadap kegunaan sistem berdasarkan fungsi aslinya dalam membantu pekerjaan. *Perceived Ease of Use* membahas terkait dengan kemudahan dalam pengaksesan dan pengertian dari sistem tersebut. TAM 3 memiliki tujuan yang sama dengan TAM. Perbedaannya, pada TAM 3 terdapat variabel-variabel yang ditambahkan kepada model aslinya untuk menghasilkan evaluasi yang lebih detail. TAM 2 ikut menganalisis terkait dengan pengaruh sosial dan keluaran yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi. TAM 3 menambahkan variabel-variabel fondasi pribadi pengguna seperti kepercayaan diri dalam menggunakan sistem dan ketakutan dalam memakai komputer (Rondan-Cataluña et al., 2015). Dari penambahan tersebut, dapat dibentuk sebuah penelitian terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem ERP yang nantinya dapat menjadi informasi bagi Faveur Florist mengevaluasi penggunaan sistem tersebut.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah disajikan di atas, identifikasi masalah yang diajukan adalah:

- a. Faktor-faktor apa yang dapat menghambat dan mendukung kinerja karyawan Faveur Florist dalam menggunakan sistem ERP?
- b. Bagaimana pandangan dan penerimaan karyawan dari sebuah UMKM dalam menggunakan sistem ERP?
- c. Langkah apa yang dapat dilakukan untuk mendukung implementasi dan penggunaan sistem ERP?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerimaan pengguna terhadap sistem ERP dan memberikan usulan untuk menjadi bahan evaluasi implementasi ERP dari Faveur Florist
- b. Mengetahui pandangan karyawan dari sebuah UMKM dalam penggunaan sistem ERP

- c. Mengetahui langkah yang dapat dilakukan untuk mendukung penggunaan sistem ERP

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Sistem ERP yang digunakan adalah Odoo 15.0
- b. Penelitian dilakukan di lingkungan Faveur Florist
- c. Penelitian tidak mencakup proses dan strategi implementasi
- d. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS
- e. Pengumpulan data dilakukan dengan survey dan wawancara
- f. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini didasari oleh model TAM 3

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini adalah:

- a. Bagi Faveur Florist, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan juga mendukung karyawan dalam menggunakan sistem ERP.
- b. Bagi peneliti di bidang terkait dapat berguna untuk menambah wawasan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap implementasi sistem ERP

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan.

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan dari penelitian

Bab II Kajian Teori

Dalam bab ini berisi mengenai uraian teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan

Bab III Metode Tugas Akhir

Dalam bab ini berisi mengenai model konseptual dan sistematika penelitian. Model konseptual menjelaskan perihal konsep dasar penelitian. Sistematika penelitian merinci langkah-langkah yang diambil dalam penelitian.

Bab IV Analisis Data

Dalam bab ini berisi mengenai penggunaan aplikasi dalam penelitian, dan pembuatan model dalam aplikasi. Analisis dari data-data yang dikumpulkan sebelumnya dilakukan oleh program SmartPLS

Bab V Hasil Analisis

Dalam bab ini berisi pembahasan lebih rinci terkait dengan hasil analisis yang didapatkan oleh aplikasi.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menutup penelitian ini dengan menarik garis besar dari hasil analisis, menemukan jawaban dari permasalahan utama, dan memberikan saran kepada Faveur Florist