

Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bagian *Human Resources* pada perusahaan merupakan salah satu bagian krusial bagi perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan akhirnya. Menurut Becker dalam penelitian yang dilakukan oleh Hadjri, *et al* (2020) dijelaskan bahwa berdasarkan penelitian lanjut pada bagian etika menunjukkan bahwa perusahaan yang diakui secara etis diwajibkan menyeimbangkan kinerja keuangan, sosial, dan lingkungan mereka. Terbukti bahwa perusahaan yang proses bisnisnya masih kontemporer dihadapkan dengan lebih banyak tekanan baik itu dari para *stakeholder* dan pemegang saham untuk mengembangkan kegiatan yang bertanggung jawab terhadap lingkungan, dan juga masalah integrasi yang belum efektif sehingga membuat proses kerja menjadi lebih sulit. Oleh karena itu penggunaan sistem informasi yang terintegrasi harus diterapkan dan dijadikan unsur penting untuk mengelola proses bisnis dalam manajemen perusahaan termasuk pula dalam bagian *Human Resource*.

Dengan perkembangan teknologi saat ini dan dengan besarnya kebutuhan terhadap informasi, sehingga pada dunia bisnis telah terjadi perkembangan yang sangat pesat, ditandai dengan semakin banyaknya teknologi informasi (TI) yang dapat menunjang kebutuhan perusahaan. Tentunya hal ini juga menuntut semua pelaku usaha untuk tetap kompetitif dengan tetap mempertahankan dan memperluas keunggulan kompetitifnya. Salah satu caranya adalah dengan mengimplementasikan TI. Teknologi informasi sendiri sangat diperlukan untuk pengolahan data, termasuk memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yang berguna untuk kepentingan individu dan bisnis, serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Menurut Nasution dalam studi yang dilakukan oleh Nasir (2013), teknologi informasi saat ini telah menjadi kebutuhan dasar semua instansi, terutama dalam menjalankan segala aspek kegiatan organisasi. Teknologi informasi adalah bagian dari sistem informasi. TI salah satu komponen penyusun SI dalam penciptaan dan penyebaran informasi.

Penggunaan SI tentu akan berperan semakin penting di masa depan.

Semakin banyak industri yang menggunakan sistem informasi untuk mendukung fungsi bisnis dalam memenuhi tugasnya, seperti manajemen pembelian, keuangan, penjualan, manajemen personalia, dan hal-hal lain yang terkait dengan bisnis. Sistem Informasi merupakan solusi yang sangat efisien untuk memenuhi kebutuhan akan informasi perusahaan yang komprehensif, dimana penggunaan SI dapat mencakup proses bisnis dari awal sampai akhir. Peran sistem informasi dalam pengolahan data melalui pengumpulan, klasifikasi, dan analisis data menarik banyak perusahaan untuk berinvestasi di bidang ini.

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan salah satu penerapan sistem informasi yang sedang marak digunakan pada perusahaan saat ini. *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah aplikasi *software* modular yang dikembangkan untuk mengintegrasikan area fungsional utama dari proses bisnis organisasi ke dalam aplikasi terpadu. ERP melakukan standarisasi, penyederhanaan, dan pengintegrasian proses bisnis seperti keuangan, sumber daya manusia, pengadaan, distribusi, dan departemen lainnya. Menurut Alexis Leon (2020), ERP merupakan sistem yang membantu tugas bisnis pada organisasi menjadi lebih mudah dengan mengintegrasikan sistem informasi, memungkinkan aliran informasi yang lancar antar departemen sehingga tidak terjadi hambatan, mengotomatisasi proses dan fungsi bisnis, membantu organisasi untuk bekerja dan bergerak maju sebagai satu kesatuan.

Namun banyak kejadian praktik implementasi ERP yang gagal, baik karena kurangnya penanganan perubahan proses yang penting untuk keberhasilan proyek, indikator kinerja utama tidak memadai, dan definisi kebutuhan sistem yang tidak memadai (Pelphrey, 2015). Keunggulan dalam persaingan timbul ketika suatu perusahaan menerima nilai tambah yang positif, baik dari sudut pandang perusahaan maupun pelanggan. Keunggulan kompetitif tidak akan tercapai jika perusahaan tidak berhasil mengimplementasikan sistem atau tidak dapat mengoptimalkan sistem yang diterapkan.

Salah satu faktor keberhasilan implementasi sistem dapat dilihat dari penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan di perusahaan. Saat menerapkan sistem, organisasi harus membuat sistem yang dapat beroperasi dalam kondisi yang sesuai dan menarik pengguna untuk bekerja dengan sistem tersebut.

Jika perusahaan tidak bisa melakukan ini, hal terburuk yang bisa terjadi adalah implementasi sistem gagal. Salah satu alasan kegagalan implementasi SI adalah penolakan pengguna untuk mengadopsi suatu sistem. Menurut Davis dalam penelitian yang dilakukan oleh Tanaamah dan Sitokdana (2017), dalam praktiknya, implementasi dan perubahan sistem informasi bukan berarti berlangsung tanpa kendala. Seringkali keuntungan kinerja kerap terhambat oleh keengganan pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem.

Adapun terjadinya penolakan oleh *user system* ini berawal mula karena adanya karakteristik bersifat wajib yang memaksa pengguna harus menggunakan sistem informasi. Karakteristik bersifat wajib pada ERP dapat berbentuk berupa penugasan kepada pengguna yang sudah terintegrasi atau bisa dikatakan pengguna tidak dapat menolak untuk tidak memakai sistem dan harus terus menerimanya meskipun dalam kondisi terpaksa.

Untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem ERP, dapat menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), terdapat 2 versi dari model ini yaitu TAM dan TAM 2. Untuk versi pertama dari TAM hanya memiliki 5 konstruk utama yaitu, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using*, *intention to use*, *usage behavior*. Sedangkan TAM 2 memiliki konstruk tambahan yaitu *Experience*, *Voluntariness*, *Subjective Norm*, *Image*, *Job Relevance*, *Output Quality*, *Result of Demonstrability* yang juga berfokus pada faktor eksternal dan sosial. Oleh karena itu, dalam meneliti tingkat penerimaan pengguna sistem terhadap sistem yang berjalan dalam perusahaan, akan digunakan TAM 2 karena berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, model ini terbilang lengkap dan efektif dalam menganalisis *user acceptance* pada suatu sistem dibandingkan dengan model terdahulunya. Menurut Widiatmika dan Senses dalam studi yang dilakukan oleh Hardjito (2017), *Extended Technology Acceptance Model* (TAM 2) sendiri adalah suatu model metode penelitian yang secara konsisten mendefinisikan sebagian besar ragam (*variance*) dalam menggunakan tujuan dan tindakan diantara sebuah variasi-variasi teknologi.

TAM 2 merupakan model yang telah diperbaharui dari TAM 1 oleh Davis (1989) dan telah diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA), sebuah teori yang menjelaskan perilaku individu dalam hal persepsi dan tanggapan

terhadap sesuatu yang kemudian menentukan sikap dan perilaku individu. seseorang. Reaksi dan persepsi pengguna SI akan mempengaruhi sikap mereka terhadap penerimaan suatu teknologi. Dapat dikatakan bahwa TAM 2 merupakan model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu SI.

PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk merupakan salah satu perusahaan perkebunan sawit di Indonesia yang sejak tahun 2012 telah mengimplementasikan sistem ERP SAP secara serentak di seluruh unit usahanya dalam usaha untuk meningkatkan dan membantu proses bisnisnya. Pada saat ini, PT PP London Sumatera Indonesia Tbk menggunakan beberapa modul utama SAP yaitu SAP *Financial Accounting dan Controlling (FICO)*, SAP *Material Management (MM)*, SAP *Sales dan Distribution (SD)*, dan SAP *Human Resources (HR)*. Dalam jangka waktu sekitar hampir 10 tahun pengimplementasian sistem ERP SAP itu tentu saja menjadi waktu yang cukup banyak untuk memahami bagaimana cara perusahaan tersebut dapat terus berkembang dan menemukan inovasi lain yang lebih baik dan efektif. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu interpretasi tentang faktor-faktor apa saja yang dapat menunjukkan keberhasilan yang telah pernah dilakukan oleh PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. Sehingga, dapat dilakukan pengembangan kembali, yang diharapkan bisa menjadi suatu evaluasi agar perusahaan bisa lebih maju dengan pertimbangan sistem ERP yang mereka terapkan.

Adapun topik yang ingin penulis ambil adalah Kajian Implementasi ERP pada bagian *Human Resource Function* dengan metode TAM 2 pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk, alasan ingin mengambil topik ini karena telah maraknya penggunaan *software* ERP pada banyak perusahaan, termasuk juga pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk, yang sudah mengaplikasikan sistem ERP pada berbagai unit kerjanya termasuk unit *Human Resource*. Namun masih belum ada penentu pasti terkait apakah penggunaan sistem ERP sudah efisien atau belum pada perusahaan tersebut, karena masih belum dilakukannya evaluasi penggunaan dan penerapan sistem SAP pada pengguna sistem oleh Divisi *Human Resource* sehingga perusahaan tidak mengetahui apakah karyawan telah melakukan pekerjaannya menggunakan SAP dengan baik atau belum, ditambah permasalahan internal berupa masih belum bisa dioptimalkannya penggunaan aplikasi SAP

Logon 730 oleh para pengguna yang bersangkutan dikarenakan 1 *user* tidak dapat digunakan oleh banyak orang dalam waktu yang sama, serta belum pernah dilakukannya kajian tentang bagaimana penerimaan pengguna dengan diterapkannya ERP pada bagian *Human Resource* pada perusahaan. Dengan ketiga permasalahan tersebut, penulis mengharapkan mendapat hasil yang berkorelasi signifikan dengan beberapa faktor yaitu menghubungkan permasalahan tidak optimalnya penggunaan sistem karena 1 *user* tidak dapat digunakan oleh banyak orang dalam waktu yang sama dengan salah satu variabel TAM 2 yaitu pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use*, untuk mengetahui apakah *user* merasa sistem memberikan manfaat atau tidak dikarenakan permasalahan kesulitan pengaksesan. Selanjutnya, penulis akan mengkaji tentang penerimaan pengguna dengan diterapkannya ERP pada bagian *Human Resource* yang akan diketahui dengan menggunakan variabel TAM 2 yaitu *Subjective Norm, Image, Job Relevance, Output Quality, Result Demonstrability, Experience, Voluntariness, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use*, dan *Usage Behaviour*.

Maka dari itu karena belum diketahuinya efektifitas dalam penerapan sistem ERP menggunakan SAP, maka diperlukan adanya analisa yang berfokus untuk meninjau kinerja yang lebih baik. Terlebih karena sistem ERP merupakan salah satu bagian yang penting dalam mengintegrasikan proses pengelolaan sumber daya, informasi, dan proses bisnis yang sangat penting agar dapat terciptanya hasil akhir yang berkualitas. Mempertimbangkan dari pemakai sistem yang ditugaskan agar sangat di perlukan dalam penerapan sistem informasi perusahaan agar dapat dimanfaatkan sesuai dengan *job description* dan kemampuan pemakai. Karena dalam beberapa kasus sering ditemukan sistem yang diterapkan tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara optimal oleh pemakai sistem informasi.

Adapun alasan penulis ingin berfokus ke bagian *Human Resource* karena HR merupakan salah satu bidang yang krusial pada perusahaan, yang memiliki tugas penting dalam mengelola sumber daya manusia yang akan diperkerjakan dalam perusahaan tersebut (Yanti & Sanica, 2021). Untuk memiliki sumber daya manusia terbaik, perusahaan perlu mengelolanya dengan baik, salah satunya

dengan melakukan analisis penerimaan pengguna tentang sistem ERP yang berjalan divisi *Human Resource*. Karena itu penulis ingin menelaah lebih lanjut tentang kesuksesan implementasi ERP terlebih pada *Human Resource Function* pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. Cabang Palembang dengan harapan dapat memberikan hasil kajian akhir yang bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan terkait apa saja yang harus diperbaiki, ditambah, atau pun diubah dari sistem ERP jika ada.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian pada PT. PP LONDON SUMATRA INDONESIA TBK. dan menuliskan hasil penelitian ini dalam sebuah Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* PADA DIVISI *HUMAN RESOURCE* MENGGUNAKAN *EXTENDED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2* (TAM 2) (STUDI KASUS: PT. PP LONDON SUMATRA INDONESIA TBK.)”

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini akan melakukan analisis terhadap penerimaan pengguna sistem ERP berdasarkan *model Extended Technology Acceptance Model 2* (TAM 2).

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengguna sistem ERP pada bagian *Human Resource* di PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk berdasarkan model *Technology Acceptance Model 2* (TAM 2) yaitu dengan variable: *subjective norm, image, job relevance, output quality, result demonstrability, perceived usefulness, perceived ease of use, intention to use, usage behaviour, voluntariness* dan *experience*.

I.4 Pembatasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini akan melakukan analisis terhadap penerimaan pengguna sistem ERP di Divisi *Human Resource* di PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk.
2. Data yang digunakan adalah data yang didapat pada saat melakukan penelitian berupa kuesioner dan wawancara terhadap karyawan di lingkup area *Human Resource* pada PT. PP London Sumatra Indonesia Tbk. Cabang Palembang.
3. Penelitian ini hanya membahas tentang pengukuran penerimaan pengguna dengan perhitungan menggunakan bantuan SPSS dan *SmartPLS*.
4. Evaluasi secara keseluruhan dilakukan hanya berdasarkan kuesioner, wawancara, dan *expert judgement*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat untuk Perusahaan:

Hasil analisis penulis diharapkan bisa menjadi rekomendasi dan evaluasi perusahaan untuk membantu mengembangkan teknologi yang diharapkan menjadi lebih baik lagi ke depannya.

2. Manfaat untuk Penelitian:

Sebagai referensi di bidang yang sama untuk penelitian lebih lanjut.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan yang mengurai dan membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka mengurai dan membahas tentang literatur dan landasan teori yang dipergunakan dalam penelitian dan pengembangan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti. Pada akhir bab akan dijelaskan tentang metode dan pengujian untuk analisis data.

BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis menjelaskan pembahasan masalah yang telah dirumuskan dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir dan saran yang diberikan untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.