

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah salah satu penggerak perekonomian di Indonesia. BUMN mempunyai ciri khas yang membedakannya dari organisasi lain dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu ciri khas BUMN adalah BUMN harus masuk ke dalam bisnis yang kurang dilirik swasta karena kurang memberikan keuntungan besar namun dibutuhkan rakyat. Selain itu BUMN harus menyetorkan keuntungan kepada kas Negara. Salah satu BUMN yang hingga saat ini masih menjadi pemain tunggal dalam bisnisnya adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI). PT KAI menjadi operator stasiun dan penyelenggara jasa angkutan kereta api. Tentu berbeda dengan PT Angkasa Pura I dan II yang hanya menjadi operator bandara ataupun Garuda Indonesia yang hanya menjadi salah satu penyelenggara transportasi udara.

Seperti halnya organisasi lainnya, PT KAI juga mengalami perubahan sebagai bagian dari dinamika organisasi. Perubahan pada PT KAI tidak hanya perubahan nama perusahaan namun juga paradigma perusahaan. Perubahan tersebut adalah perubahan dari Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) menjadi perseroan terbatas. Perubahan ini juga berimbas pada perubahan status pegawai maupun tugas yang diemban PT KAI dari sekedar menyelenggarakan layanan menjadi berorientasi profit sebagai setoran pada Negara (Djuraid, 2013).

Perubahan nama organisasi yang berimbas pada perubahan paradigma perusahaan menjadikan PT KAI harus lebih lincah dalam mengantisipasi perubahan konsumen, lingkungan kerja, dan perubahan teknologi utamanya teknologi informasi. Perubahan dalam pengadopsian teknologi informasi sangat beragam tergantung skala perubahan dan potensi keuntungan (Venkatraman,1994)

Perubahan pada PT KAI utamanya pada adopsi teknologi informasi dapat dikategorikan dalam *Business Process Redesign* (BPR). BPR yang terjadi langsung membuahkan hasil pada keuangan perusahaan dari merugi 83 Miliar pada 2008 menjadi untung 154 Miliar pada 2009. Padahal perubahan yang terjadi adalah dengan meniadakan tiket berdiri pada kereta ekonomi jarak jauh atau *one seat one passenger* yang notabene mengurangi jumlah penumpang. Hal ini dimungkinkan dengan adanya penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP).

ERP adalah suatu sistem informasi yang digunakan oleh sebuah perusahaan barang ataupun jasa yang berguna untuk mengintegrasikan semua proses jalannya perusahaan dari segala aspek baik proses produksi, proses operasional, proses distribusi, dan proses lainnya. Dengan adanya ERP, organisasi dapat terbantu karena adanya integrasi proses dan penyatuan dan standarisasi data yang terdapat di dalam segala aspek fungsional organisasi (Monk dan Wagner, 2013). ERP adalah aplikasi sistem informasi modular yang terdiri dari modul operasi (perencanaan produksi, penjualan, rantai pasok, layanan konsumen, manajemen bahan baku, dan manajemen kualitas) dan modul pendukung (keuangan, akuntansi, manajemen investasi, manajemen SDM, dan penggajian).

Organisasi dapat memilih untuk *in-house development* ataupun membeli paket perangkat lunak dari vendor seperti SAP (*System Application and Product*), JDEdward, Peoplesoft, Oracle, dan Microsoft Dynamics dalam mengembangkan ERP. PT KAI memilih untuk membeli paket perangkat lunak SAP. Implementasi dimulai tahun 2011 yaitu pada modul SAP *Human Resource* (SAP-HR). Lalu implementasi berlanjut pada modul SAP *Payroll*, dan SAP *Cash Management* pada tahun 2013. Sementara untuk 2014 rencana implementasi adalah pada modul SAP *Material Management and Plant Maintenance* (SAP-MMPM), SAP *Fund Management*, dan SAP FICO.

Seperti halnya pengembangan sistem informasi lainnya, implementasi ERP juga melalui tahapan pengujian atau *testing*. Tujuan dari pengujian adalah untuk validasi dan verifikasi sistem yang baru terhadap spesifikasi yang diinginkan pengguna dan fungsionalitas teknis sistem. Salah satu pengujian terhadap suatu sistem informasi adalah pengujian penerimaan pengguna atau *user acceptance testing* (UAT). UAT adalah langkah verifikasi terakhir untuk mengecek kesiapan suatu sistem yang baru terhadap ekspektasi pengguna (Leung dan Wong, 1997).

Salah satu model yang dapat digunakan untuk melihat penerimaan pengguna adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM dapat mengidentifikasi penggunaan sistem yang baru di dalam organisasi secara aktual, selain itu TAM juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dan mempengaruhi keinginan pengguna dalam menggunakan sistem yang baru. Model TAM yang digunakan dalam pengujian penerimaan pengguna ERP mengacu pada penelitian Bueno dan Salmeron (2008) memiliki lima tambahan faktor eksternal

dibandingkan model TAM yang asli, yaitu dukungan pimpinan, komunikasi, kerjasama, pelatihan, dan kompleksitas teknologi.

Hasil dari uji model TAM dapat digunakan untuk menentukan strategi organisasi dalam implementasi sistem yang baru. Dalam kasus ini, ERP adalah sebuah proyek yang implementasinya membutuhkan waktu cukup lama dan PT KAI mempunyai *Master Plan IT* 2011 sebagai pedoman dalam mengimplementasikan ERP dalam jangka waktu lima tahun.

Pengujian model pada penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah salah satu metode regresi yang dapat digunakan apabila belum ada asumsi yang kuat terkait dengan normalitas distribusi data maupun besaran sampel. Sehingga metode PLS dapat digunakan pada sampel data yang kecil dan tidak berdistribusi normal. PLS lebih bertujuan untuk optimasi prediksi daripada akurasi estimasi (Hair, dkk, 2014).

Penelitian ini menguji modul SAP MMPM, modul ini dipilih karena usia implementasi yang relatif baru sehingga pengguna dapat langsung membandingkan penggunaan sistem lama dan sistem yang baru. SAP-MMPM berhubungan dengan *core business* PT KAI terutama pada bagian teknis yakni Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik (Sintelis), Jalan dan Jembatan (JJ), Pelayanan, dan SDM dan Umum. PT KAI mempunyai 3 Divisi Regional (Divre) di Sumatera serta 9 Daerah Operasi (Daops) di Jawa. Penelitian dilakukan di salah satu daops, yaitu Daops 8 Surabaya, sebagai salah satu bagian operasional PT KAI karena setiap daops dapat mengeluarkan kebijakan terkait dengan operasional SAP MMPM yang mengacu pada *Master Plan IT* 2011.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Faktor eksternal apa saja yang berpengaruh pada penerimaan pengguna SAP MMPM di PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya?
2. Bagaimana penerimaan pengguna SAP MMPM di PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya?
3. Berdasarkan hasil penelitian, saran apa yang dapat diberikan terkait penerimaan pengguna SAP MMPM di PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya?

## 1.3. Tujuan

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempunyai pengaruh pada penerimaan pengguna SAP MMPM di PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya.
2. Mengetahui penerimaan pengguna SAP MMPM di PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya.
3. Merumuskan saran terkait penerimaan pengguna SAP MMPM di PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya.

## 1.4. Manfaat

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. PT Kereta Api Indonesia dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam implementasi SAP
2. PT Kereta Api Indonesia dapat mengetahui penggunaan aktual sistem yang baru diimplementasikan

3. PT Kereta Api Indonesia dapat menggunakan hasil penelitian sebagai rekomendasi dalam menilai strategi implementasi SAP

### 1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Modul yang diuji pada penelitian ini adalah SAP *Material Management and Plant Maintenance* (SAP-MMPM)
2. Responden pada penelitian ini adalah pengguna SAP-MMPM yaitu pegawai PT KAI bagian Sintelis, Jalan dan Jembatan, Pelayanan, dan SDM dan Umum.