

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI), sebagai satu-satunya penyedia layanan perjalanan darat dengan menggunakan kereta api di Indonesia, sejak tahun 2010 melakukan sebuah langkah besar untuk mengembangkan proses bisnis perusahaan menggunakan *enterprise resource planning* (ERP). ERP adalah model sistem informasi yang memungkinkan perusahaan mengotomatiskan dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis utamanya (Hall, 2012). PT. KAI menyadari diperlukannya proses bisnis yang terintegrasi dengan ERP agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan proses bisnis perusahaan. PT. KAI, dengan melakukan sinergi bersama PT. Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) dalam hal pengembangan TI, memilih mengimplementasikan *System, Application, and Products in Data Processing* (SAP) sebagai solusi dalam pengelolaan proses bisnis yang terintegrasi dengan TI. Hingga saat ini, PT. KAI telah menggunakan beberapa fitur SAP dalam segi finansial (SAP *Financial and Controlling*), manajemen material (SAP *material management*), manajemen pemeliharaan (SAP *plant maintenance*), manajemen sumber daya manusia (SAP *human resource management*), hingga manajemen aset linier (SAP-LAM).

SAP-LAM merupakan salah satu modul SAP yang baru saja diterapkan PT. KAI pada tanggal 20 April 2015 di Daerah Operasional VII, VIII, dan IX. Pengimplementasian SAP-LAM bertujuan untuk membantu PT. KAI dalam

melakukan manajemen material yang memiliki satuan linier seperti rel dan jembatan kereta api yang dikelola oleh PT. KAI. SAP-LAM akan digunakan oleh satuan unit prasarana yang meliputi resort jembatan, resort jalan rel, resort sinyal dan telekomunikasi (sintel), serta Dipo Mekanik. PT. KAI mengharapkan SAP-LAM dapat digunakan secara terus menerus dan membantu jalannya operasional perusahaan dalam melakukan pemeliharaan aset liniernya serta dapat diterima oleh staf yang bertugas mengoperasikan sistem tersebut.

Penerapan sistem informasi selain memberikan banyak manfaat, ada juga organisasi maupun institusi pemerintahan yang gagal dalam penerapannya. Kegagalan penerapan sistem informasi bisa disebabkan oleh beberapa faktor internal maupun eksternal (Davis, 1989). Keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi memang berada di tangan manajer, tetapi keberhasilan penggunaan teknologi informasi tersebut bergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu pemakainya (Hartono, 2007). Perilaku pengguna sistem terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan. Banyak orang meragukan, apakah teknologi informasi akan memberikan manfaat yang positif bagi manusia dan mudah dipelajari. Itu pula yang terjadi dalam pengimplementasian SAP-LAM oleh PT. KAI, yang mana dapat menimbulkan berbagai respon yang berbeda dari para karyawan yang menggunakan sistem tersebut. Salah satu upaya untuk memahami fenomena tersebut adalah melalui kajian dan penelitian terhadap teori atau model adopsi teknologi informasi.

Venkatesh *et.al* (2003) menawarkan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sebagai sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang telah dikembangkan sebelumnya. Model UTAUT menunjukkan bahwa minat pemanfaatan (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), dan kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*). Keempat faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan untuk menggunakan (*voluntariness of use*). Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dasgupta *et. al.* (2003), Jati (2013), serta Thomas *et.al.* (2013) telah berhasil melakukan evaluasi penerimaan penggunaan sistem dengan model UTAUT.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi penerimaan dan penggunaan SAP-LAM dengan menggunakan model UTAUT pada karyawan PT. KAI Daop VIII, terutama karyawan bidang prasarana, selaku pengguna sistem. Diharapkan dengan penggunaan model UTAUT, penelitian ini dapat menyajikan analisis yang didasarkan oleh pengaruh faktor-faktor berikut dengan moderasi yang telah disebutkan sebelumnya. Namun, mengingat rentang usia pengguna tidak terlampaui jauh dan pengguna diwajibkan untuk menggunakan SAP-LAM, maka faktor moderasi *age* dan *voluntariness of use* tidak akan digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data *Partial Least Square* (PLS) untuk estimasi *path model* menggunakan variabel laten dan banyak indikator. PLS juga dapat digunakan dalam berbagai jenis skala data (nominal, ordinal, interval, maupun rasio) (Yamin dan Kurniawan, 2011). Hasil analisis dapat memberikan rekomendasi strategis pada PT. KAI dalam pengembangan SAP-LAM lebih lanjut sehingga dapat diterima oleh karyawan prasarana selaku pengguna sistem tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana hubungan antar faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terkait penerimaan sistem SAP-LAM oleh karyawan prasarana PT. KAI Daerah Operasional (Daop) VIII?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diusulkan terkait dengan pengembangan sistem SAP-LAM yang dapat diterima karyawan prasarana selaku pengguna sistem tersebut?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris hubungan antar faktor-faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terkait penerimaan SAP-LAM oleh karyawan prasarana PT. KAI Daop VIII?

2. Untuk memberikan rekomendasi terkait dengan pengembangan SAP-LAM yang dapat diterima oleh karyawan prasarana selaku pengguna sistem.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran, informasi, dan rekomendasi yang dapat membantu PT. KAI selaku pihak yang mengimplementasikan SAP-LAM agar dapat mengembangkan sistem ke arah yang benar sehingga sistem dapat digunakan secara terus menerus oleh PT. KAI dalam melakukan manajemen asset liniernya.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Hanya melakukan pengkajian model penerimaan teknologi UTAUT dengan analisis data menggunakan pendekatan PLS terhadap SAP-LAM yang diterapkan di PT. KAI Daop VIII.
2. Indikator-indikator yang ada hanya ditinjau dari sisi pengalaman penggunaan SAP-LAM yang dimiliki oleh tiap-tiap individu pengguna saja.