

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah semakin pesat, hal ini ditandai dengan semakin seringnya perusahaan atau instansi memanfaatkan dan menerapkannya untuk menunjang proses bisnis perusahaan. Salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam suatu perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Pengukuran tingkat keberhasilan penerapan teknologi informasi berdasarkan faktor sumber daya manusia atau faktor pengguna dapat dilihat dari perilakunya, apakah menerima atau menolak penerapan teknologi informasi tersebut.

Salah satu perusahaan yang telah menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi adalah PT Wijaya Toyota Dago. PT Wijaya Toyota Dago merupakan *dealer* resmi dari PT Toyota Astra Motor yang berada di wilayah Jawa Barat. *After Sales* merupakan salah satu unit fungsional PT Wijaya Toyota Dago yang menerapkan teknologi informasi. Teknologi informasi yang digunakan saat ini untuk mengatur ketersediaan suku cadang adalah *Toyota Dealer Management System (TDMS)*. *Toyota Dealer Management System* atau yang lebih sering disebut TDMS merupakan sistem internal yang dimiliki oleh Toyota untuk mempermudah kegiatan operasional perusahaan dalam melayani kebutuhan pelanggan. TDMS merupakan *subsystem* dari SAP (*System Application and Product in data processing*) yang merupakan salah satu *software Enterprise Resource Planning (ERP)*.

Menurut O'Brien, J. A., & Markas, G. M. (2010: 58) *Enterprise Resource Planning* adalah perangkat lunak yang digunakan untuk merencanakan ulang, mengotomatiskan, dan mengintegrasikan proses bisnis manufaktur, distribusi, keuangan, dan sumber daya manusia yang ada di perusahaan. *Enterprise Resource Planning (ERP)* berfungsi sebagai tulang punggung

perusahaan lintas fungsional yang terintegrasi dan dapat mengoptimalkan banyak proses bisnis internal dan sistem informasi dalam manufaktur, fungsi logistik, distribusi, akuntansi, keuangan, dan sumber daya manusia dari suatu perusahaan (O'Brien, J. A., & Markas, G. M., 2010: 320).

Menurut Jogiyanto (2008), pengaruh keberhasilan penerapan teknologi cenderung pada aspek perilaku penggunanya. Teknologi baru dikatakan berhasil apabila dapat diterima oleh penggunanya. Sistem TDMS telah digunakan selama kurang lebih 4 tahun oleh PT Wijaya Toyota Dago. Selama penggunaannya belum diketahui apakah sistem TDMS telah diterima oleh penggunanya karena dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan karyawan fungsi *After Sales* diketahui bahwa dengan menggunakan sistem TDMS karyawan dapat membuat *purchase order* (PO) suku cadang yang langsung terhubung dengan depo Bandung, membuat PKB (Perintah Kerja Bengkel), membuat *sales order*, serta membuat *invoice* untuk *customer*. Semua informasi dalam sistem TDMS diperbaharui secara *real time* sehingga mengurangi terjadinya *human error*. Akan tetapi dalam sistem TDMS masih belum terdapat minimum *stock* untuk suku cadang, sehingga untuk mengecek ketersediaan bahan baku masih dilakukan secara manual. Karena belum terdapat minimum *stock* suku cadang pada sistem TDMS sulit dilakukannya *forecasting* atau peramalan material agar tidak terjadi kekurangan persediaan suku cadang. Selain itu tidak semua karyawan dapat memanfaatkan sistem TDMS secara maksimal, misalnya saja teknisi tidak melakukan *update* pengerjaan unit pada sistem TDMS. Kebanyakan teknisi lebih memilih melakukan *update* pengerjaan unit secara manual melalui *Job Progress Control Board* (JPCB) sehingga data yang terdapat didalam sistem tidak diperbaharui secara *real time*. Menurut riwayat penggunaan sistem, PT Wijaya Toyota Dago terbilang cukup sering melakukan pergantian sistem, sebelum menggunakan sistem TDMS PT Wijaya Toyota Dago menggunakan sistem ADMS (*Astra Dealer Management System*). Kemudian pada akhir tahun ini PT Wijaya Toyota Dago berencana untuk kembali melakukan pergantian sistem. Seringnya

pergantian sistem pada PT Wijaya Toyota Dago ini terdapat dua kemungkinan yaitu, PT Wijaya Toyota Dago ingin meningkatkan kinerja sistem atau karena sebenarnya sistem TDMS belum diterima karyawan secara keseluruhan.

Salah satu model *framework* yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan karyawan PT Wijaya Toyota Dago terhadap penggunaan TDMS adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2003. Menurut Venkatesh et al (2003), penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi (*user acceptance*) dipengaruhi oleh empat faktor yaitu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. UTAUT bertujuan untuk menjelaskan tingkat penerimaan pengguna dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas, dilakukan penelitian untuk menganalisis tingkat penerimaan karyawan PT Wijaya Toyota Dago dengan model UTAUT dalam penerapan dan pemanfaatan TDMS. Hasil analisis akan diberikan kepada kepala bengkel untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna sehingga dapat mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk pengembangan sistem selanjutnya.

I.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana cara menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem ERP pada PT Wijaya Toyota Dago dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ?
2. Bagaimana hasil analisis terhadap penerimaan pengguna sistem ERP pada PT Wijaya Toyota Dago berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui cara menganalisis penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem ERP.
2. Mendapatkan hasil analisis pengaruh variabel- variabel utama dalam UTAUT terhadap sikap karyawan *After Sales* PT Wijaya Toyota dalam menggunakan sistem ERP.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari hasil kuesioner yang diisi oleh karyawan.
2. Analisis pengukuran hanya dilakukan terhadap *user* TDMS (*Toyota Dealer Management System*).

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Memberikan kontribusi kepada kepala bengkel terutama yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem TDMS.
2. Memberikan manfaat pada PT Wijaya Toyota Dago dalam menggunakan serta mengembangkan sistem, agar kinerja sistem yang dimiliki sekarang lebih baik daripada sebelumnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini dibuat dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

Berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti serta beberapa hasil penelitian dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III Metodologi Penelitian

Berisikan mengenai metode yang digunakan oleh peneliti sebagai penunjang jalannya penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan pembahasan masalah-masalah yang telah dirumuskan dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada PT Wijaya Toyota Dago.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan serta saran yang diberikan kepada perusahaan dan penelitian berikutnya.