

BAB 1**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi telah merambah keberbagai bidang tak terkecuali di bidang perusahaan khususnya di bidang perusahaan besar. Perusahaan di era teknologi informasi seperti ini menghadapi tantangan persaingan yang kompleks. Perusahaan dituntut untuk menggunakan teknologi informasi sebagai bagian dari tujuan organisasi. Bagaimana teknologi informasi diaplikasikan pada suatu organisasi akan mempengaruhi seberapa jauh organisasi mencapai visi misi serta tujuan organisasinya (Tombilayuk, 2018). *Enterprise Resources Planning* (ERP) sebagai sebuah sistem informasi yang berbasis teknologi informasi merupakan sebuah kebutuhan dasar yang harus digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk mengintegrasikan bisnis proses nya. *Enterprise Resource Planning* (ERP) dirancang untuk memberikan informasi dan mengintegrasikan informasi yang berguna pada sebuah perusahaan untuk mendukung strategi, operasi, analisis manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan pada sebuah perusahaan (Fernando, 2020). Hal ini mendorong suatu perusahaan atau lembaga untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang dalam melaksanakan fungsi maupun kinerjanya, salah satunya pada PT. The Univenus Cikupa.

PT. The Univenus Cikupa yang merupakan salah satu dari beberapa perusahaan yang bermain di industri tissue. PT. The Univenus memiliki empat brand unggulan tissue yaitu Paseo, Nice, Topy dan Jolly. Ke-empat merk tersebut memiliki target konsumen masing-masing yang tentu saja disesuaikan dengan kualitas dan harga yang melekat pada brand tersebut. PT. The Univenus Cikupa ini telah menggunakan aplikasi *System Application and Processing* (SAP) yang merupakan aplikasi perangkat lunak *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan modul-modul berdasarkan area bisnis seperti keuangan, penjualan dan manajemen material. Model-model *System Application and Processing* (SAP) sepenuhnya terintegrasi dan berbagai data. Keunggulan aplikasi *System Application and Processing* (SAP) diantaranya dapat menyelesaikan pekerjaan penginputan data

karyawan, data barang, pembuatan laporan-laporan dan pekerjaan lainnya dapat dilakukan dengan cepat dan akurat dan data terintegrasi dengan kantor pusat (Andirfa & Rizka, 2020). Penerapan terhadap pengguna diperlukan untuk bisa memberikan keuntungan pada penggunanya dalam meningkatkan kinerja meliputi pengembangan fleksibilitas, produktivitas dan kualitas pengambilan keputusan. Pengembangan sistem ini merupakan pencapaian yang luar biasa, sehingga sistem ini memungkinkan karyawan paham terhadap penerapan *System Application and Processing* (SAP).

Penerapan *System Application and Processing* (SAP) pada PT. The Univenus Cikupa masih ada beberapa permasalahan yang terjadi, pengguna tidak berkompoten khususnya dalam mengoperasikan komputer hal ini ditunjukkan pada pengguna yang kesulitan dengan tampilan *System Application and Processing* (SAP) sehingga dapat menyebabkan kesalahan dalam menginput data. Kedua, Penerapan *System Application and Processing* (SAP) belum mencapai standarisasi keberhasilan, baik itu dari sisi pengguna maupun sistemnya itu sendiri. Selanjutnya jaringan internet sering bermasalah sehingga *System Application and Processing* (SAP) ini masih sering terhenti, mengakibatkan karyawan akan lembur jam kerja.

Dari penelitian terdahulu yang telah menggunakan metode *Task Technology Fit* (TTF) telah berhasil dilakukan dengan menggunakan metode *Task Technology Fit* (TTF) mampu menjawab masalah tentang pemanfaatan teknologi, sehingga hasil pengujian ini bisa memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pengguna pada sistem Goodhue dan Thompson, dikutip oleh (YUSUF, M. W., 2016). Hasil penelitian ini berupa rekomendasi solusi dari lima variabel yang tidak sesuai berdasarkan kuisisioner, sehingga kinerja pengguna seimbang dengan teknologi.

(Tombilayuk, 2018) Hasil penelitian menunjukkan karakteristik teknologi dan karakteristik tugas pada sistem informasi perpustakaan sangat berpengaruh baik terhadap pengguna sistem. Terjadi peningkatan kinerja dalam hal efektifitas dan produktifitas sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dapat terselesaikan dengan mudah, cepat dan tepat waktu. Pendampingan yang dilakukan oleh Unit pelaksana teknis juga turut membantu pustakawan dalam menggunakan sistem perpustakaan berbasis komputer.

Kecocokan tugas-teknologi dalam hal ini didefinisikan sejauh mana fungsi teknologi sesuai/cocok dengan kebutuhan tugas dan kemampuan individual. Secara lebih spesifik, *Task Technology Fit* (TTF) merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. Menurut (Putra & Juliarsa, 2016) Prioritas *Task Technology Fit* (TTF) adalah interaksi antara tugas, teknologi, dan individu. Berbagai macam tugas yang pasti (sebagai contoh, saling ketergantungan antara tugas dengan kebutuhan informasi dari beberapa unit organisasi) membutuhkan berbagai macam fungsi teknologi yang pasti (sebagai contoh, integrasi database dengan seluruh data perusahaan yang dapat diakses untuk seluruhnya.)

(Sari, 2016) Memberikan keyakinan bahwa konsekuensi pemanfaatan, pengaruhnya terhadap penggunaan, dan norma-norma sosial, akan memberi petunjuk terhadap keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan system dan jika evaluasi penggunaan *Task Technology Fit* (TTF) dengan kemampuan dan tuntutan dalam tugas pengguna, maka akan menimbulkan harapan berupa nilai manfaat yang selanjutnya akan mendorong pengguna untuk memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi ini akan tergantung pada kemampuan masing-masing individu dalam menggunakan teknologi informasi.

Dari uraian permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dari faktor pengguna dengan menggunakan metode *Task Technology Fit* (TTF) di kembangkan oleh Goodhue dan Thompson (Bahadjai et al., 2015). *Task Technology Fit* (TTF) adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. *Task Technology Fit* (TTF) merupakan persesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik, *Task Technology Fit* (TTF) merupakan persesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. Kesesuaian tugas teknologi (*Task Technology Fit*/TTF) melibatkan dua komponen yang berinteraksi, yaitu tugas-tugas yang harus dilakukan dan teknologi-teknologi yang digunakan untuk membantu melaksanakan tugasnya. Berdasarkan permasalahan di atas dilakukan evaluasi sistem informasi yang telah digunakan pada PT. The Univenus Cikupa.

Dengan demikian *Task Technology Fit* (TTF) dapat menjadikannya sebagai panduan dasar untuk mengembangkan sistem ERP pada perusahaan dan

menyelesaikan permasalahan penggunaan SAP diantaranya, sulitnya aplikasi SAP untuk dipahami pengguna, terbatasnya hak akses dalam penggunaan aplikasi SAP dan masih sering terjadinya *server down* pada penggunaan aplikasi SAP secara bersamaan serta dapat mengukur kinerja pegawai apakah sesuai standar Penerapan SAP yang telah digunakan perusahaan. Oleh karena itu diperlukan evaluasi yang berkelanjutan atas setiap usaha penerapan sistem informasi yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, seperti halnya PT. The Univenus Cikupa, agar dapat diketahui sejauh mana kesesuaian karakteristik tugas, karakteristik teknologi dan karakteristik individu mempengaruhi kinerja karyawan. Yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah karena penelitian ini mencoba menemukan hubungan langsung antara Karakteristik Tugas, Karakteristik Teknologi, Kesesuaian Tugas dan Pemanfaatan terhadap Dampak kinerja.

Dengan uraian latar belakang diatas penelitian ini mengangkat judul “Penerapan Model *Task Technology Fit* (TTF) untuk Evaluasi Kinerja Pengguna pada *System Application and Processing* (SAP) (Studi Kasus PT. The Univenus Cikupa)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan identifikasi masalah yang dilakukan pada PT. The Univenus Cikupa Selama masa pengimplementasian *System Application and Processing* (SAP) terdapat beberapa kendala yang menjadi masalah di kalangan kinerja, diantaranya adalah:

1. Pengguna kurang berkompeten khususnya dalam mengoperasikan komputer. Hal ini ditunjukkan karena pengguna kesulitan untuk memahami tampilan *System Application and Processing* (SAP).
2. Penerapan *System Application and Processing* (SAP) belum mencapai standarisasi keberhasilan karena masih terdapat kendala dalam sudut pandang penggunaanya.
3. Jaringan internet pada perusahaan sering terjadi gangguan sehingga pengguna tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan cepat karena *System Application and Processing* (SAP) berhenti bekerja.

1.3 Tujuan

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi kinerja pengguna dalam memahami penggunaan *System Application and Processing* (SAP).
2. Menghasilkan Model *Task Technology Fit* (TTF) yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pengguna *System Application and Processing* (SAP).
3. Menghasilkan rekomendasi peningkatan perbaikan infrastruktur teknis.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Dapat meningkatkan kualitas kinerja pengguna *System Application and Processing* (SAP) pada PT. The Univenus Cikupa.
2. Mengetahui kualitas informasi *System Application and Processing* (SAP) pada PT. The Univenus Cikupa.
3. Menggali status keberhasilan *System Application and Processing* (SAP) di PT. The Univenus Cikupa dengan menggunakan sudut pandang dari informan yang telah ditetapkan oleh peneliti.

1.5 Batasan Masalah

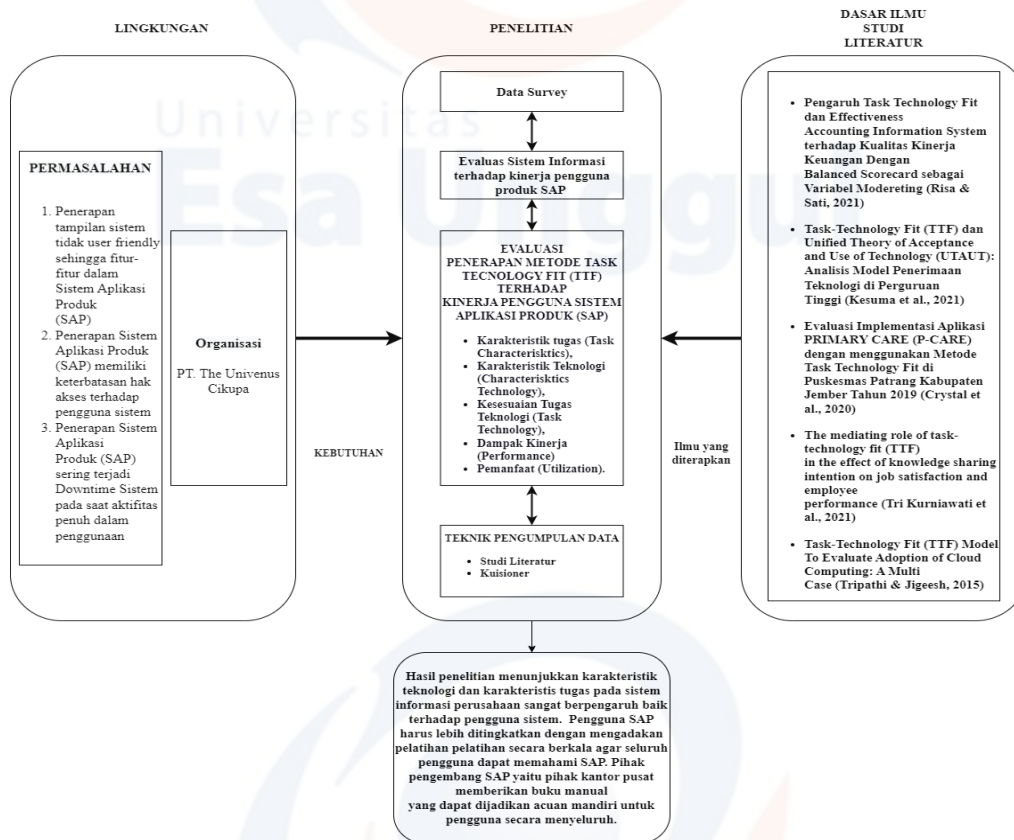
Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Analisa dilakukan pada *System Application and Processing* (SAP) dinilai dari faktor pengguna.
2. Penelitian ini berfokus pada pengguna yang menggunakan *System Application and Processing* (SAP) pada PT. The Univenus Cikupa.
3. Jumlah responden 30 orang dan pengambilan sampel menggunakan teknik Sampel Jenuh.
4. Software untuk evaluasi statistiknya adalah SPSS26 for windows.
5. Pengujian validitas, reliabilitas, asumsi klasik dan hipotesis menggunakan metode evaluasi SPSS26. Dengan variabel Karakteristik tugas (*Task Characteristik*), Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristic*), Kesesuaian Tugas Teknologi (*Task Technology Fit*) dan Variabel Terikat yaitu Dampak Kinerja (*Performance Impact*) dan pemanfaatan (*Utilization*).

6. Tidak membahas proses pengembangan Sistem Informasi.
7. Penyebaran kuesioner disebarkan ke 9 departemen yaitu, departemen Purchasing, GA, Spoke Billing, MBOS, FA (Spoke Billing), Warehouse, Wet Tissue, Product Printing, Engineering, Tax dan PPIC.
8. Pembuatan kuesioner variabel ditentukan dari faktor dan variabel *Task Technology Fit* (TTF).

1.6 Kerangka Berpikir

Penerapan terhadap pengguna diperlukan untuk bisa memberikan keuntungan pada penggunanya dalam meningkatkan kinerja meliputi pengembangan fleksibilitas, produktivitas dan kualitas pengambilan keputusan. Pengembangan sistem ini merupakan pencapaian yang luar biasa, sehingga sistem ini memungkinkan karyawan paham terhadap penerapan *System Application and Processing* (SAP).



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

Penerapan *System Application Processing* (SAP) pada PT. The Univenus Cikupa ini masih belum berjalan dengan baik, oleh karena itu perlu di lakukannya evaluasi pada bagian ini. Metode *Task Technology Fit* (TTF) digunakan dalam melakukan evaluasi penelitian ini yang terdapat beberapa variabel diantaranya Karakteristik Tugas (*Task Characteristkics*), Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristic*), Kesesuaian Tugas Technology (*Task Technology Fit*), Dampak Kinerja (*Peformance Impact*) dan Pemanfaatan (*Utilization*). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan berdasarkan studi literatur dan kuisisioner.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah secara garis besar yang memuat hal-hal yang mengantarkan pada permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, yaitu evaluasi kinerja penerapan *System Application and Processing* (SAP) pada PT. The Univenus Cikupa. Selanjutnya akan diuraikan pula

mengenai identifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian, tujuan dilakukan penelitian, manfaat penelitian serta kerangka berfikir dalam penelitian ini.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan serta penelitian-penelitian sebelumnya. Konsep-konsep tersebut meliputi pengertian dan pentingnya kelebihan *System Application and Processing* (SAP). Teori-teori yang berfungsi sebagai kerangka berfikir dalam melakukan analisa mengenai evaluasi penerapan *Sistem Aplikasi Produk* (SAP) terhadap kinerja pengguna.

BAB 3. METODE

Pada bab ini metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode deskriptif kuantitatif dalam pemecahan masalahnya. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, sumber datanya berasal dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data ini menggunakan populasi dan sampel dengan menggunakan kuesioner serta teknik analisa yang digunakan berupa teknik analisis deskriptif dan pengumpulan data.

BAB 4. HASIL PENELITIAN

Pada bab ini merupakan hasil menyeluruh dari penelitian mencakup hal-hal yang akan dilakukan peneliti mulai dari pengolahan data dari hasil kuesioner dan beberapa pengujian data sampai pada analisa akhir, data yang selanjutnya disimpulkan dan diberikan saran. Suatu desain penelitian menyatakan, baik struktur masalah penelitian maupun rencana penyelidikan yang akan dipakai untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan-hubungan dalam masalah.

BAB 5. KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis dari seluruh penelitian yang dilakukan untuk pengembangan selanjutnya pada laporan tugas akhir ini.