

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Globalisasi mendorong kemajuan dan perkembangan yang pesat di berbagai bidang. Dua bidang yang mengalami perkembangan cukup pesat adalah teknologi dan bisnis. Semakin hari teknologi berkembang menjadi semakin canggih. Perkembangan dan kecanggihan teknologi dimanfaatkan masyarakat untuk menyelesaikan berbagai pekerjaan secara lebih efektif dan efisien.

Selain teknologi, dunia bisnis juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Globalisasi membuat pertukaran barang dan jasa dari dalam maupun luar negeri dapat berlangsung dengan mudah. Hal tersebut menyebabkan pola konsumsi masyarakat menjadi semakin beragam. Perilaku konsumsi masyarakat yang mengalami perubahan dilihat oleh para pelaku usaha sebagai sebuah peluang, sehingga muncul banyak bisnis baru yang menyebabkan persaingan menjadi lebih ketat.

Dunia bisnis memanfaatkan kecanggihan teknologi sistem informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Teknologi sistem informasi yang sudah canggih dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan usaha agar bisa berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Jika suatu perusahaan bisa menjalankan kegiatan usaha secara efektif dan efisien maka daya saingnya akan semakin meningkat.

Sistem informasi dalam dunia bisnis telah berkembang dari model manual menjadi model *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP menghasilkan

sistem yang terintegrasi dari seluruh kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien. ERP dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan atau proses bisnis di perusahaan dengan meningkatkan kecepatan dan keakuratan dalam proses pertukaran data atau informasi antar fungsi atau area suatu perusahaan.

Penggunaan sistem ERP akan menjadi alternatif dan solusi bagi perusahaan untuk bersaing dengan pelaku usaha lainnya. Menurut Marinos (2001) dalam Yulianti & Handayani (2011) jika perusahaan berhasil mengimplementasikan sistem ERP, perusahaan akan memperoleh beberapa keuntungan, diantaranya (1) mempercepat kinerja karyawan dan proses bisnis, (2) meningkatkan keakuratan data, (3) meningkatkan integrasi antar fungsi area dalam perusahaan, (4) mengurangi biaya produksi. Ketika perusahaan semakin efektif dan efisien, maka biaya operasi perusahaan akan berkurang dan menghasilkan keuntungan yang lebih besar.

Pada tahun 2011 tercatat ada 255 perusahaan di Indonesia yang mengimplementasikan *software* ERP dalam kegiatan usahanya, namun fakta menunjukkan bahwa tidak semua perusahaan memperoleh keuntungan dari penggunaan *software* ERP. Tercatat ada 10 perusahaan besar yang mengalami kerugian yang besar akibat kegagalan dalam implementasi ERP.

Kegagalan proses implementasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Marinos (2001) dalam Yulianti & Handayani (2011), kegagalan proses implementasi ERP disebabkan karena proses implementasi yang sangat kompleks, ketidaksesuaian penjadwalan proyek, kekurangan dana, masalah integrasi, dan resistensi pengguna terhadap perubahan.

Faktor pengguna atau *user* sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses implementasi suatu sistem atau teknologi. Keberhasilan implementasi sistem tidak akan bisa berjalan dengan efektif dan sesuai dengan rencana serta harapan dari perusahaan apabila pengguna tidak bisa menerima dan menjalankan sistem yang diimplementasikan.

Dalam kasus tersebut, banyak pengguna sistem dari perusahaan yang cenderung bereaksi negatif terhadap perubahan yang terjadi dengan adanya implementasi sistem ERP dan tidak terdorong untuk menggunakan sistem ERP. Sikap tersebut menyebabkan perusahaan tidak dapat memaksimalkan keuntungan dari implementasi sistem ERP.

Oleh sebab itu, penelitian ini dibuat untuk membahas faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat penerimaan dan perilaku penggunaan dalam menggunakan sistem ERP.

Penelitian terdahulu mengidentifikasi dan mengembangkan faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk menerima teknologi. Salah satu model yang dikembangkan adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT disusun berdasarkan 8 teori dasar mengenai penerimaan pengguna lainnya. Delapan teori tersebut adalah *Theory Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Model UTAUT digunakan dalam penelitian ini karena dibandingkan dengan 8 teori lainnya, model UTAUT terbukti lebih berhasil menjelaskan

faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan suatu teknologi hingga 70% (Bendi & Andayani., 2013).

Dalam model UTAUT terdapat 4 variabel independen yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem. Keempat variabel independen tersebut dipengaruhi oleh 4 variabel moderator yaitu jenis kelamin, umur, lama penggunaan atau pengalaman, dan *voluntary of use*. Tiga variabel independen yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial mempengaruhi 1 variabel intervening yaitu minat penerimaan. Sedangkan variabel minat penerimaan sistem dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem yang mempengaruhi 1 variabel dependen yaitu perilaku penggunaan.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, variabel ekspektasi kinerja sudah menunjukkan hasil yang konsisten yaitu berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Variabel umur telah menunjukkan hasil yang konsisten bahwa umur berpengaruh positif terhadap ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem. Variabel jenis kelamin juga telah menunjukkan hasil yang konsisten bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial. Variabel lama penggunaan juga telah menunjukkan hasil yang konsisten bahwa lama penggunaan berpengaruh positif terhadap ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem.

Karena sudah menunjukkan hasil yang konsisten pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka variabel ekspektasi usaha, umur, jenis kelamin,

dan lama penggunaan tidak perlu untuk diuji ulang. Sedangkan variabel *voluntary of use* tidak diuji dalam penelitian ini karena semua karyawan akuntansi di semua hotel menggunakan sistem tidak atas dasar sukarela. Karyawan menggunakan sistem karena adanya tuntutan dari perusahaan.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, variabel ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem, dan minat penerimaan sistem belum menunjukkan hasil yang konsisten. Oleh sebab itu, penelitian ini menguji ulang variabel-variabel tersebut untuk mengetahui hasil yang sebenarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti & Handayani (2011) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penerimaan pengguna sistem informasi. Hasil Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari (2011), Mahendra (2016), dan Setiawan (2013), yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penerimaan pengguna sistem informasi. Namun hasil penelitian dari Hendrik (2016) menyimpulkan hasil yang sebaliknya, bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap minat penerimaan pengguna sistem informasi

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti & Handayani (2011) menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat penerimaan pengguna sistem informasi. Hasil Penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2011), dan Mahendra (2016) yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat

penerimaan pengguna sistem informasi. Namun hasil penelitian dari (Hendrik, 2016) dan Aziza (2018) menyimpulkan hasil yang sebaliknya, bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap minat penerimaan pengguna sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh (2000) menemukan bukti bahwa pengaruh dari variabel kondisi yang memfasilitasi yang berpengaruh ke minat dipengaruhi oleh variabel ekspektasi usaha. Sehingga jika variabel ekspektasi usaha tidak ada didalam model penelitian (seperti dalam model TPB), maka variabel kondisi yang memfasilitasi akan mempengaruhi minat pengguna. Sehingga dalam penelitian ini, variabel kondisi yang memfasilitasi tidak langsung berpengaruh ke variabel perilaku penggunaan, namun akan terlebih dahulu berpengaruh ke variabel minat penerimaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti & Handayani (2011) menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap minat penerimaan sistem informasi. Hasil Penelitian tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendrik (2016), Mahendra (2016) dan Aziza (2018) yang menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap minat penerimaan sistem informasi. Namun hasil penelitian dari Kusuma & Puspaningsih (2014) dan Sari (2011) menyimpulkan hasil yang sebaliknya, bahwa kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap minat penerimaan sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendrik (2016) menunjukkan bahwa minat penerimaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem informasi. Hasil Penelitian tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sedana & Wijaya (2010), Shunjaya,dkk (2012), Yu (2011) yang menunjukkan bahwa minat penerimaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem informasi. Namun hasil penelitian dari Pardamean & Susanto (2014) menyimpulkan hasil yang sebaliknya, bahwa minat penerimaan tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem informasi.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sebagai berikut (1) menggunakan jurnal terbaru, yaitu tahun 2007-2018, (2) menggunakan objek penelitian perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia akomodasi. Objek hotel dipilih karena mulai tahun 2014 pemerintah mencanangkan bahwa Semarang akan menjadi kota pariwisata. Sehingga pemerintah sangat mendukung pembangunan sarana dan pra sarana yang mendukung tujuan tersebut, salah satunya adalah pembangunan hotel. Semakin banyaknya hotel yang dibangun membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat, sehingga masing-masing hotel perlu untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien. Penggunaan sistem informasi akuntansi perangkat lunak ERP dapat mendukung terjadinya efektifitas dan efisiensi tersebut. Semakin karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien, maka semakin besar daya saing perusahaan atau hotel tersebut. (3) riset yang dilakukan hanya berfokus pada salah satu dari beberapa modul ERP, yaitu hanya dibagian keuangan atau

sistem informasi akuntansi saja. Karena menurut Monk & Wagner (2007), modul keuangan dalam ERP adalah bagian yang dapat mewakili dan memperlihatkan seluruh bagian didalam perusahaan, karena seluruh transaksi maupun kegiatan yang ada dalam modul-modul lainnya juga tercatat seluruhnya di modul keuangan. Selain itu modul keuangan juga digunakan oleh bagian manajemen dan para pemilik kepentingan untuk mengambil keputusan (4) menggunakan kuesioner dari jurnal asli yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia sebagai proksi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Penerimaan Pengguna Sistem ERP?
2. Apakah Pengaruh Sosial berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Penerimaan Pengguna Sistem ERP?
3. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh signifikan positif terhadap Minat Penerimaan Pengguna Sistem ERP?
4. Apakah Minat Penerimaan berpengaruh signifikan positif terhadap Perilaku Penggunaan Sistem ERP?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apakah ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap minat penerimaan pengguna sistem ERP.



- b. Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial berpengaruh signifikan positif terhadap minat penerimaan pengguna sistem ERP.
- c. Untuk mengetahui apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan positif terhadap minat penerimaan pengguna sistem ERP.
- d. Untuk mengetahui apakah minat penerimaan berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku penggunaan sistem ERP.

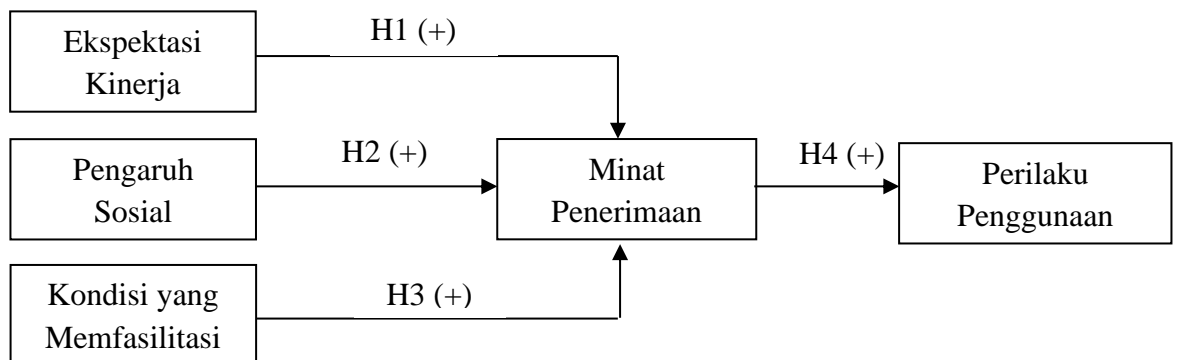
**2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

- 1. Bagi praktisi. Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai topik minat dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi.
- 2. Bagi akademisi. Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penerimaan, serta pengaruh minat penerimaan terhadap perilaku penggunaan sistem ERP.

**1.4 Kerangka Pikir**

**Gambar 1.1 Kerangka Pikir**



Variabel Ekspektasi Kinerja disusun dari variabel *perceived usefulness* (TAM, Combined TAM and TPB), *extrinsic motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcomes expectation* (SCT). Hasil penelitian dalam UTAUT membuktikan bahwa variabel ekspektasi kinerja adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap minat pengguna suatu teknologi. Jika seseorang merasa dimudahkan, maka minat dalam menggunakan teknologi tersebut akan semakin meningkat.

Variabel Pengaruh Sosial disusun dari variabel *subjective norm* (TRA, TAM, TPB, dan Combined TAM and TPB), *social factors* (MPCU), dan *image* (IDT). Hasil Penelitian dalam UTAUT menjelaskan bahwa pengaruh sosial akan berpengaruh terhadap persepsi seseorang tentang suatu teknologi baru. Persepsi tersebut akan mempengaruhi minat atau ketertarikan seseorang mengenai suatu sistem.

Variabel Kondisi yang Memfasilitasi disusun dari variabel *perceived behavioural control* (TPB dan Combined TAM & TPB), *facilitating condition* (MPCU), dan *compatibility* (IDT). Hasil penelitian dalam UTAUT menjelaskan bahwa hubungan antara ketiga variabel dengan minat hampir sama, sehingga semakin seseorang merasa memiliki banyak sumber daya dan keadaan yang mendukung penggunaan sistem, maka minat dalam menggunakan sistem tersebut juga akan semakin besar.

Variabel ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi akan menghasilkan reaksi dari *user* dalam menggunakan sistem

ERP. Reaksi tersebut akan menimbulkan menentukan seberapa pengguna berniat untuk menggunakan sistem ERP yang digambarkan dengan variabel minat penerimaan. Minat tersebut akan mempengaruhi penggunaan actual atau penggunaan yang sebenarnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab, yaitu :

Bab I, merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

Bab II, merupakan tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini.

Bab III, merupakan metode penelitian yang berisi sumber dan jenis data yang digunakan, gambaran umum objek penelitian, definisi dan pengukuran variabel yang diperlukan, dan metode analisis data.

Bab IV, merupakan hasil dan analisis data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

Bab V, merupakan kesimpulan, keterbatasan, dan implikasi dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.