

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan daya saing dan efektivitas operasional. Salah satu bentuk transformasi digital yang banyak diterapkan oleh perusahaan adalah penggunaan *Enterprise Resource Planning (ERP)*. ERP merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk mengelola dan mengoordinasikan proses bisnis dalam satu *platform*, sehingga dapat meningkatkan kelancaran proses kerja dan kualitas pengambilan keputusan.

PT. ABC LOGISTIC INDONESIA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan solusi rantai pasok. Perusahaan ini menangani berbagai aktivitas seperti distribusi, pergudangan, dan transportasi. Kompleksitas proses bisnis yang tinggi menuntut adanya sistem yang mampu mengintegrasikan data dan mempercepat alur informasi antar bagian.

Untuk mendukung operasional tersebut, perusahaan menggunakan sistem SAP sebagai bagian dari ERP. SAP dikenal mampu mengintegrasikan data secara *real-time* dan mendukung berbagai fungsi bisnis dalam satu sistem. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi ERP, khususnya SAP, dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kelancaran proses kerja melalui integrasi dan otomatisasi aktivitas bisnis [1], [2].

Namun, berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di PT. ABC LOGISTIC INDONESIA, implementasi SAP masih menghadapi beberapa kendala dalam penggunaannya. Penulis mengamati adanya kesalahan dalam proses *input* data transaksi, seperti ketidaksesuaian jumlah barang, kesalahan kode material, serta keterlambatan dalam pencatatan data pengiriman. Kondisi tersebut menyebabkan perbedaan antara data pada sistem dengan kondisi aktual di lapangan sehingga diperlukan proses koreksi ulang yang memerlukan waktu tambahan. Selain itu, penulis juga mengamati bahwa beberapa karyawan masih mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja pada sistem SAP, sehingga proses *input* data menjadi lebih lambat dan dalam beberapa kondisi masih bergantung pada pengguna yang memiliki pemahaman lebih baik terhadap sistem.

Permasalahan tersebut berdampak pada kurang optimalnya kelancaran proses kerja, seperti keterlambatan distribusi, hambatan koordinasi antar bagian, serta potensi kesalahan pengambilan keputusan akibat data yang tidak akurat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan SAP dalam perusahaan belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal

meskipun sistem telah diterapkan dalam operasional perusahaan. Penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ERP dipengaruhi oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan [3].

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas implementasi ERP dan SAP dari sisi efisiensi operasional perusahaan secara umum [1], [4], [5]. Penelitian terkait penerimaan teknologi menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) juga telah dilakukan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem ERP[3], [6].

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada keberhasilan implementasi ERP atau penerimaan teknologi, sedangkan penelitian yang menghubungkan penerimaan SAP berbasis TAM dengan kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan secara simultan masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan SAP dapat memengaruhi kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan pada PT. ABC LOGISTIC INDONESIA. Variabel implementasi SAP diukur menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang terdiri dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* [7]. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada karyawan perusahaan.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh implementasi SAP yang diukur berdasarkan persepsi pengguna menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap aktivitas operasional karyawan. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi SAP terhadap Kelancaran Proses Kerja dan Produktivitas Karyawan pada Perusahaan Logistik di PT. ABC LOGISTIC INDONESIA” layak untuk dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja karyawan pada PT. ABC LOGISTIC INDONESIA?
2. Seberapa besar pengaruh implementasi SAP terhadap produktivitas karyawan pada PT. ABC LOGISTIC INDONESIA?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja karyawan pada PT. ABC LOGISTIC INDONESIA.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi SAP terhadap produktivitas karyawan pada PT. ABC LOGISTIC INDONESIA.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak setelah penelitian dilakukan, baik bagi perusahaan maupun peneliti.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT. ABC LOGISTIC INDONESIA dalam menilai efektivitas implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kompetensi pengguna melalui pelatihan dan pendampingan penggunaan SAP secara berkelanjutan.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerimaan teknologi berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya pada implementasi SAP dalam perusahaan logistik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara penerimaan teknologi, kelancaran proses kerja, dan produktivitas karyawan.

3. Manfaat bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman dalam menganalisis implementasi sistem informasi serta menerapkan teori ke dalam penelitian ilmiah.

1.5 Ruang Lingkup

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka diperlukan batasan ruang lingkup penelitian. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah implementasi sistem (ERP) SAP yang digunakan dalam mendukung aktivitas operasional pada perusahaan logistik, yaitu PT. ABC LOGISTIC INDONESIA.

2. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. ABC LOGISTIC INDONESIA yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses kerja yang terdampak oleh implementasi SAP.

3. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kelancaran proses kerja karyawan dan produktivitas karyawan.

4. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X), yaitu implementasi SAP yang diukur melalui aspek kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Serta variabel dependen yang terdiri dari kelancaran proses kerja (Y1) dan produktivitas karyawan (Y2).

5. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui *Google Form*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis [7], yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Setiap item pertanyaan disusun berdasarkan indikator tersebut sehingga memiliki dasar teori yang jelas. Pengukuran menggunakan skala Likert untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

6. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh implementasi SAP terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan metode regresi linear sederhana yang dilakukan secara terpisah, yaitu antara implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja (Y1) dan implementasi *system* SAP terhadap produktivitas karyawan (Y2).

7. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada persepsi karyawan terhadap implementasi SAP dan tidak membahas aspek teknis pengembangan atau konfigurasi sistem secara mendalam. Selain itu, penelitian ini tidak membandingkan sistem SAP dengan sistem ERP lainnya.