

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Hampir seluruh perusahaan yang melaksanakan usaha dan bisnisnya memanfaatkan teknologi untuk memperoleh, mengolah dan menyampaikan informasi kepada pihak yang berkepentingan. Pentingnya penggunaan teknologi informasi mulai disadari oleh perusahaan, terutama dalam era globalisasi di mana perusahaan dituntut untuk semakin kompetitif dan berdaya saing. Hal tersebut memacu tingkat penerimaan penggunaan teknologi informasi di perusahaan. Keberadaan teknologi informasi tidak bisa dilepaskan perannya dalam proses pengerjaan tugas karyawan dalam sebuah perusahaan [1].

PT. Perkebunan Nusantara III disingkat PTPN III (Persero), merupakan salah satu dari 14 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Perkebunan yang bergerak dalam bidang usaha perkebunan, pengolahan dan pemasaran hasil perkebunan. Kegiatan usaha Perseroan mencakup usaha budidaya dan pengolahan tanaman kelapa sawit dan karet. PT. Perkebunan Nusantara III merupakan penggabungan dari 3 (tiga) BUMN perkebunan yang terdiri dari PT. Perkebunan Nusantara III, PT. Perkebunan Nusantara IV dan PT. Perkebunan Nusantara V yang pengelolaannya disatukan ke dalam satu manajemen. Transformasi bisnis yang diterapkan oleh PTPN III Medan, merupakan alternatif yang dapat mendorong kinerja perusahaan untuk mencapai kinerja prima dan menjalankan kegiatan operasionalnya dan proses bisnisnya perusahaan ini menerapkan *System Application Product* (SAP) dimana sistem tersebut adalah sistem yang dapat bekerja secara terintegrasi dalam setiap proses bisnisnya [2].

Seiring dengan digunakan *System Application Product* (SAP) pada perusahaan PT. Perkebunan Nusantara III Medan untuk mendukung proses pengambilan keputusan secara cepat dan tepat menggunakan data dan informasi yang terintegrasi secara akurat, tepat waktu, serta dapat meningkatkan kualitas dan

ketepatan pelaporan internal, eksternal, termasuk ke *holding*. untuk menggunakan *System Application Product* (SAP) hanya saja kendalanya sistem

harus terkoneksi dengan internet dan terintegrasi secara global pada setiap proses bisnis, maka dibutuhkan akses data dalam jumlah besar untuk mengoprasikan sistem karena sifatnya yang *realtime*, Kemudian lebih mudah dalam mengontrol dan memonitor masing-masing departemen secara *realtime*. Keberhasilan dari penggunaan teknologi tidak akan bisa berjalan dengan efektif dan sesuai dengan harapan jika pengguna (*user*) yang ada di dalam organisasi (perusahaan) tidak mampu atau tidak cepat mengerti dalam menggunakan sistem yang telah digunakan. Keberhasilan penggunaan juga tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh pengguna (*user*) tersebut. Pemahaman pihak manajemen mengenai penggunaan sistem yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna, akan membantu manajemen dalam menyelesaikan permasalahan dan menentukan langkah yang strategis untuk sukses dalam mengelola sebuah sistem sesudah implementasi [3].

Hal ini membuat ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat penerimaan pengguna *System Application Product* (SAP) pada perusahaan PT. Perkebunan Nusantara III Medan dengan menggunakan salah satu model yang dapat digunakan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*) adalah bertujuan untuk menjelaskan bagaimana minat seorang pengguna (*user*) dalam menggunakan sistem dan bagaimana sikap atau perilaku seorang pengguna (*user*) dalam menanggapi minatnya tersebut. Model UTAUT adalah teori penerimaan dan penggunaan teknologi yang menggabungkan 8 (delapan) teori Minat Penerimaan Pengguna yaitu : TAM (*Technology acceptance model*), IDT (*innovation diffusion theory*), TRA (*Theory of reasoned action*), TPB (*Theory of planned behavior*) MM (*Motivational model*), C-TAM-TPB (*Combined TAM and TPB*), MPCU (*Model of PC Utilization*), SCT (*Social Cognitive Theory*).

Model UTAUT menunjukkan bahwa Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*Use Behavior*) dipengaruhi oleh Ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh sosial (*Social Influence*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh terhadap Perilaku menggunakan (*Use behavior*). Dalam pemodelan ini terdapat 4 variabel moderasi diantaranya : jenis kelamin (*gender*) memoderasi Ekspektansi kinerja

(*Performance Expectancy*), Ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*), dan Pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap Minat penerimaan pengguna (*behavioral intention*). Umur (*age*) memoderasi Ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*) dan Pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan pengguna (*behavioral intention*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*Use behavior*). Pengalaman (*Experience*) memoderasi Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) dan Pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan pengguna (*Behavioral intention*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*Use behavior*). Kesukarelaan penggunaan (*Voluntariness of use*) memoderasi pengaruh sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral intention*) [4].

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh et al.(2003) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, dan Pengaruh sosial terhadap minat penerimaan pengguna teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku pengguna teknologi informasi. Adapun beberapa Penelitian yang membahas UTAUT adalah : Rohmadi, Bambang Soedijono dan Henderi (2017) menyatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* yang dimoderasi oleh *gender* wanita lebih kuat. *Effort expectancy* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *behavioral Intention* yang dimoderasi oleh *gender* pria lebih kuat. Sedangkan *social influence* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* yang dimoderasi oleh *gender* wanita lebih kuat. *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* berpengaruh secara signifikan dan positif yang dimoderasi oleh *gender* pria lebih kuat dibandingkan wanita. Untuk variabel moderasi *age*, *experience*, memiliki pengaruh yang signifikan pada hubungan antara variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* lebih kuat responden dengan tingkat usia < 30 tahun dibandingkan ≥ 30 tahun [5].

Carolina Martinsa dan Tiago Oliveira (2014) menyatakan bahwa ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap (*behavioral*

intention) jika dimoderasi berdasarkan *age* dan *gender* sehingga pria muda dan pria tua akan lebih kuat, ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap (*behavioral intention*) jika dimoderasi berdasarkan *age* dan *gender* sehingga akan lebih kuat wanita muda dan wanita tua, pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh signifikan terhadap (*behavioral intention*) jika dimoderasi berdasarkan *age* dan *gender* sehingga akan lebih kuat wanita yang lebih tua, *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap (*use behavior*) jika dimoderasi berdasarkan *age*, sehingga akan lebih kuat untuk orang tua, *behavioral intention* akan memiliki pengaruh positif terhadap *use behavior* [6].

Andre Mentaya, Dewiyani sunarto dan Sri Hariani Eko Wulandari (2015) menyatakan bahwa ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan untuk meningkatkan *behavioral intention* maupun *use behavior*. Variabel moderasi *gender*, *age*, *experience* tidak memiliki pengaruh signifikan pada hubungan antara variabel ekspektansi usaha (*performance expectancy*), ekspektansi kinerja (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) terhadap *behavioral intention* sedangkan variabel moderasi *Voluntariness* tidak di ikutsertakan karena sistem yang akan diteliti penggunaannya bersifat wajib (*mandatory*) [7].

Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana, Fitri astuti (2017) menyatakan bahwa variabel yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan adalah variabel Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat keprilakuan (*behavioral intention*) dan variable minat keprilakuan (*behavioral intention*) terhadap perilaku menggunakan sistem (*Use Behavior*), dan tiga variabel independen lainnya tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan untuk ketiga variabel (*gender*, *age*, *experience*) dalam penelitian ini ditemukan tidak terbukti memoderasi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen [8].

Berdasarkan pada pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang : **“Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem SAP dengan Menggunakan Model UTAUT pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan (Persero)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditentukan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
2. Apakah Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
3. Apakah Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
4. Apakah Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
5. Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
6. Apakah Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
7. Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
8. Apakah Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
9. Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
10. Apakah Pengalaman (*Experience*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
11. Apakah Pengalaman (*Experience*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
12. Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).

13. Apakah Pengalaman (*Experience*) memoderasi hubungan kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
14. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
15. Apakah Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
16. Apakah Variabel Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*) dapat memediasi Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Perilaku pengguna (*Use Behavior*).

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan diteliti adalah bagaimana kelangsungan analisis penerimaan pengguna terhadap penerapan sistem SAP di PT. Perkebunan Nusantara III Medan sebagai berikut:

1. Minat Penerimaan pengguna dan perilaku pengguna pada sistem SAP akan dianalisis dengan menggunakan model UTAUT.
2. Variabel bebas (*independen*) : ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).
3. Variabel Moderasi (*moderator*) : jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), dan pengalaman (*experience*). Sedangkan variabel kesukarelaan pengguna (*Voluntariness of use*) tidak di ikutsertakan karena sistem yang akan diteliti bersifat wajib (*mandatory*).
4. Variabel Terikat (*dependent*) : Perilaku Pengguna (*use Behavior*).
5. Variabel Mediasi (*intervening*) : Minat Penerimaan Pengguna (*behavioral intention*).
6. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SPSS 23.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian terkait penerapan sistem SAP pada PT. Perkebunan Nusantara III diantaranya sebagai berikut :

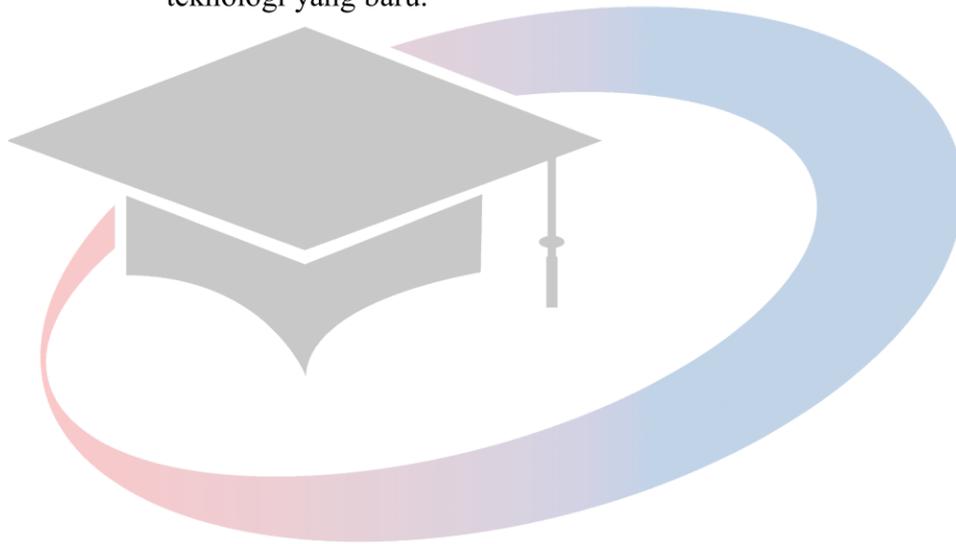
1. Untuk mengetahui Apakah Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
2. Untuk mengetahui Apakah Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
3. Untuk mengetahui Apakah Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
4. Untuk mengetahui Apakah Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
5. Untuk mengetahui Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
6. Untuk mengetahui Apakah Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
7. Untuk mengetahui Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
8. Untuk mengetahui Apakah Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
9. Untuk mengetahui Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).

10. Untuk mengetahui Apakah Pengalaman (*Experience*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
11. Untuk mengetahui Apakah Pengalaman (*Experience*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*).
12. Untuk mengetahui Apakah Umur (*Age*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
13. Untuk mengetahui Apakah Pengalaman (*Experience*) memoderasi hubungan kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
14. Untuk mengetahui Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
15. Untuk mengetahui Apakah Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
16. Untuk mengetahui Apakah Minat Penerimaan Pengguna (*Behavioral Intention*) dapat memediasi Variabel Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).

1.4.2 Manfaat

1. Manfaat Teoritis : Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi penyedia sistem seberapa besar sikap *user* dalam memahami cara penggunaan dalam menerima sistem SAP dengan menggunakan model UTAUT.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Perusahaan dapat mengetahui seberapa besar sistem SAP dapat diterima oleh *user* pada PTPN III. Dan menjadi tolak ukur dalam mengimplementasikan sistem.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti mengenai sistem SAP dan memberikan gambaran yang jelas untuk penelitian selanjutnya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan partisipasi untuk pengembangan literatur dalam bidang model penerimaan sistem atau teknologi yang baru.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL