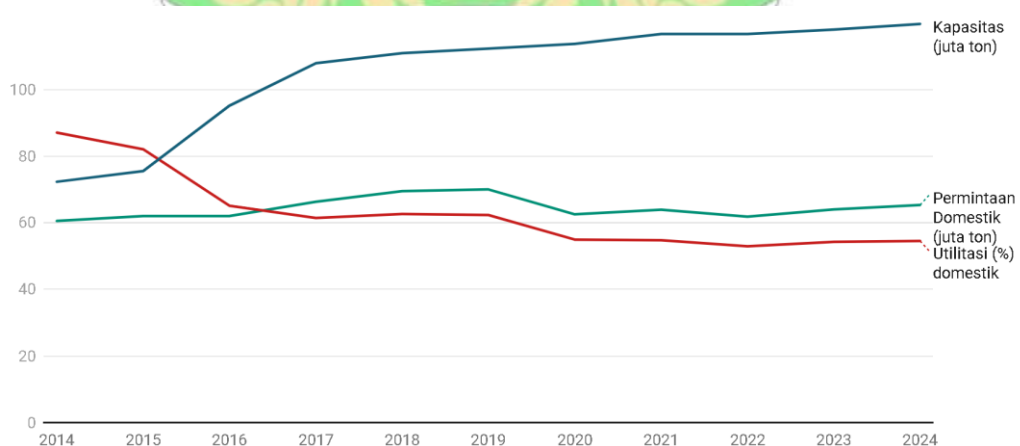


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan infrastruktur merupakan tenaga penggerak pembangunan nasional karena dapat meningkatkan produktivitas serta distribusi barang dan jasa yang selanjutnya akan menumbuhkan dan pemeratakan perekonomian. Dewasa ini, pemerintah berfokus pada meningkatkan investasi khususnya investasi terkait bidang infrastruktur yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas di seluruh daerah. Pembangunan infrastruktur di Indonesia akan meningkatkan peran sektor konstruksi terhadap perekonomian Indonesia secara keseluruhan. Hal ini dapat terlihat dari data Badan Pusat Statistik, dimana bobot sektor konstruksi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia sebesar 9,92% pada tahun 2023. Sektor Konstruksi menjadi sektor peringkat ke-5 terbesar setelah Industri *food processing* (18,67%), Perdagangan (12,94%), Pertanian (12,53%), dan Pertambangan (10,52%) (Kementerian Pekerjaan Umum, 2024)



Gambar 1. 1 Trend permintaan dan kapasitas semen di Indonesia

Sektor konstruksi sangat berkaitan erat dengan industri semen. Oleh karena itu perlu dilakukan penguatan terhadap industri semen di dalam negeri. Adapun

wujud penguatan yang dilakukan oleh Kementerian Perindustrian di antaranya adalah melalui upaya menerapkan kebijakan moratorium pabrik baru. Langkah strategis ini karena memperhatikan industri semen tanah air yang mengalami kelebihan kapasitas (*overcapacity*). Kapasitas produksi industri semen di Indonesia berdasarkan data tahun 2023 mencapai 118.1 juta ton sementara itu volume kebutuhan domestik hanya sebesar 64 juta (utilisasi produksi sebesar 54.2(Revo M, 2024).

Produksi industri semen lima tahun terakhir mengalami tren pertumbuhan yang menurun dimana rata-rata produksi semen tahun 2018-2022 sebesar 3,90%. Kondisi kelebihan pasokan kapasitas atau *oversupply* kapasitas semen menyebabkan kondisi industri tidak kondusif dikarenakan banyak produk semen yang tidak terserap oleh pasar. Disisi lain, terdapat ancaman yang dimiliki perusahaan semen Indonesia, yaitu hadirnya perusahaan lokal baru yang berbasis diluar Indonesia dengan kapasitas produksi yang besar dan dengan harga murah yang bisa mengurangi pangsa pasar perusahaan semen Indonesia. Namun, industri semen Indonesia memiliki potensi untuk meningkatkan penjualan karena pemerintah sedang melakukan akselerasi pembangunan infrastruktur. Berdasarkan analisis industri tersebut, industri semen Indonesia perlu melakukan beberapa hal seperti memperluas pangsa pasar dan berinovasi sesuai dengan kebutuhan pasar serta menurunkan harga pokok produksi(KJPP FAST & Partners, 2023).

Sebuah organisasi akan sangat membutuhkan sistem informasi untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan tetap kompetitif di pasar global. Menurut Kenneth & Jane (2020), sistem informasi suatu organisasi juga dapat diartikan sebagai sistem yang mendukung kerja tim dan kolaborasi untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengeksekusi, menyediakan layanan konsumen yang unggul, dan menumbuhkan keuntungan. Salah satu contoh sistem informasi adalah aplikasi ERP (*Enterprise Resource Planning*). ERP kadang-kadang digambarkan sebagai “*the central nervous system of an enterprise,*” yakni sistem yang menyediakan otomatisasi, integrasi, dan kecerdasan yang penting untuk mengelola seluruh operasi bisnis sehari-hari secara efisien. Dengan penerapan *Enterprise Resource Planning* (ERP), maka Perusahaan akan mampu mengintegrasikan informasi keuangan, mengelola *order* dan *inventory*, mengelola

dan menganalisis *customer*, menstandarisasi dan mempercepat produksi, mengelola SDM, menangani *procurement*, dan lain lain hingga menghasilkan laporan lengkap serta akurat yang dapat membantu *stakeholder* mengambil keputusan bisnis yang lebih baik (Febrianto & Soediantono, 2022). Penggunaan ERP akan dapat mengurangi *cost* dengan meningkatkan efisiensi melalui komputerisasi, informasi yang presisi dan *realtime* untuk mendukung *decision making* yang lebih baik dengan *customer* dan *supplier*, serta akan membuat kontrol bisnis yang lebih baik (Insana & Mayndarto, 2019).

Salah satu produk ERP adalah SAP. SAP adalah akronim dari “*Systems, Applications, and Products in Data Processing*”, meskipun nama aslinya adalah *Systemanalyse und Programmentwicklung*. SAP merupakan rangkaian aplikasi bisnis terpadu yang memungkinkan bisnis mengelola proses inti secara lebih efisien. Singkatnya, perangkat lunak ini menyederhanakan dan merampingkan proses, sehingga memungkinkan bisnis berjalan lebih efisien. SAP ERP bekerja dengan mengumpulkan data dari berbagai departemen di suatu organisasi dan mengintegrasikannya ke dalam satu sistem. Hal ini membantu menghilangkan kebutuhan untuk memasukkan data ganda, mengurangi kesalahan, dan memudahkan para pengambil keputusan untuk mengakses informasi secara *real-time* tentang operasi yang berjalan. Selain itu, karena semua data organisasi berada di satu tempat, platform SAP dapat digunakan untuk membuat laporan terperinci yang memberikan wawasan berharga tentang kinerja. SAP ERP juga menawarkan banyak manfaat lain, seperti layanan pelanggan yang lebih baik, waktu pengiriman produk yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, sistem pelacakan inventaris yang lebih efisien, protokol keamanan yang lebih baik, dan masih banyak lagi. Fitur-fitur ini menjadikan perangkat lunak SAP sebagai pilihan ideal bagi bisnis yang ingin meningkatkan efisiensi sekaligus memangkas biaya (Artsyltech, 2022).

Biaya Investasi implementasi ERP termasuk investasi yang sangat mahal. Diperkirakan untuk perusahaan Fortune 500, biaya perangkat lunak, perangkat keras, dan konsultasi dapat dengan mudah melebihi \$100 juta (sekitar \$50 juta hingga \$500 juta). Perusahaan besar juga dapat menghabiskan \$50 juta hingga \$100 juta untuk peningkatan. Perusahaan-perusahaan menengah (kurang dari

1.000 karyawan) kemungkinan besar mengeluarkan dana paling banyak sekitar \$10 juta hingga \$20 juta, dan perusahaan-perusahaan kecil kemungkinan besar tidak memerlukan sistem SAP ERP yang terintegrasi penuh kecuali mereka memiliki kemungkinan untuk menjadi perusahaan menengah dan kemudian menjadi perusahaan menengah. data yang sama berlaku seperti halnya perusahaan menengah (Monk & Wagner, 2013).

Meskipun implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) berbasis SAP di PT Semen Padang telah berjalan sebagai bagian dari transformasi digital perusahaan, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan pemanfaatan oleh pengguna akhir. Dalam praktiknya, implementasi ERP seringkali menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan resistensi pengguna, kompleksitas sistem, serta kesenjangan antara desain sistem dan kebutuhan operasional di lapangan.

Indikasi fenomena tersebut dapat tercermin dari masih adanya pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, preferensi penggunaan sistem manual atau aplikasi pendukung seperti *spreadsheet* di luar SAP, serta variasi tingkat pemanfaatan sistem antar unit kerja. Selain itu, dalam beberapa kasus, sistem ERP yang seharusnya meningkatkan efisiensi justru dirasakan menambah beban administratif akibat proses input data yang kompleks dan tidak sepenuhnya selaras dengan alur kerja aktual. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SAP tidak dapat hanya diukur dari aspek ketersediaan sistem, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna, intensitas penggunaan, serta manfaat nyata yang dirasakan oleh organisasi. Dengan kata lain, terdapat potensi kesenjangan antara harapan implementasi ERP dengan realitas penggunaannya di lingkungan PT Semen Padang.

Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap kesuksesan dan penerimaan implementasi ERP SAP di PT. Semen Padang. Berbagai pendekatan telah dikembangkan untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi, termasuk sistem ERP, di antaranya model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan model DeLone & McLean. Model UTAUT dinilai unggul dalam menjelaskan bagaimana pengguna memersepsikan dan menerima teknologi (Tessema & Cavus, 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa,

model UTAUT berhasil menemukan pengaruh faktor ekspektasi kinerja dan ekspektasi upaya secara positif dan signifikan terhadap penerimaan M-health pada pengguna lansia di Bangladesh (Hoque & Sorwar, 2017). Dalam konteks ERP SAP, temuan empiris menunjukkan bahwa kemudahan akses daring, inovasi teknologi informasi, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi upaya memberikan pengaruh positif terhadap niat perilaku mahasiswa dalam menggunakan ERP SAP (Chauhan & Jaiswal, 2016). Selain itu, studi berbasis UTAUT juga mengungkapkan bahwa variabel *price value* berpengaruh positif, signifikan, dan kuat terhadap *behavioral intention*, sedangkan inovasi dan *behavioral intention* secara signifikan memengaruhi *use behavior* (Zulaikah et al., 2023).

Model DeLone dan McLean saat ini banyak digunakan sebagai kerangka evaluasi dalam menilai keberhasilan sistem informasi (Firdausi & Nuryana, 2023; Mirandi & Tricahyono, 2023). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna lanjut usia dalam pemanfaatan aplikasi m-health (Guo & Lyu, 2023). Temuan serupa juga mengonfirmasi bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna, yang selanjutnya mendorong niat untuk terus menggunakan aplikasi m-health (Shim & Jo, 2020). Dalam konteks ERP SAP, penelitian terdahulu membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan individu dalam penggunaan SAP (Ilmawati & Pujani, 2020). Studi lain menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan operasional, serta manfaat bersih secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan pengguna ERP SAP (Fathurohman & Legowo, 2023).

Namun demikian, penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi atau sistem informasi tidak selalu menjamin keberhasilan implementasinya, demikian pula sebaliknya (Firdausi & Nuryana, 2023; Mirandi & Tricahyono, 2023). Oleh karena itu, sejumlah peneliti mengintegrasikan model UTAUT dan DeLone & McLean untuk mengevaluasi sistem informasi secara lebih komprehensif, sebagaimana diterapkan pada aplikasi konferensi video (Bayastura et al., 2022), aplikasi *mobile banking* (Sholihah & Nurhapsari, 2023), aplikasi *e-commerce* (Firdausi & Nuryana, 2023; Mirandi & Tricahyono, 2023). Hasil

penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggabungan kedua model mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sekaligus kesuksesan sistem informasi dalam satu kerangka evaluasi terpadu (Bayastura et al., 2022; Firdausi & Nuryana, 2023; Mirandi & Tricahyono, 2023).

Penelitian sebelumnya mengenai kesuksesan sistem informasi umumnya menggunakan model DeLone & McLean (D&M) untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, dan net benefit, serta model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi. Namun, sebagian besar penelitian masih memisahkan kedua pendekatan tersebut, sehingga belum mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara faktor penerimaan pengguna dan kesuksesan sistem secara keseluruhan. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengkaji implementasi ERP SAP dengan pendekatan integratif antara UTAUT3 dan model D&M, khususnya dalam konteks industri semen di Indonesia. Padahal, karakteristik industri yang padat modal dan kompleks seperti industri semen menuntut sistem ERP yang tidak hanya andal secara teknis, tetapi juga dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengguna.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan integrasi model UTAUT3 dan DeLone & McLean untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan dan kesuksesan dalam penggunaan ERP SAP di PT Semen Padang. Penggunaan model UTAUT dalam menganalisis teknologi akan menjadi lebih kuat apabila dikombinasikan dengan model DeLone & McLean, karena integrasi ini memungkinkan penjelasan yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi pengguna serta keberhasilan sistem informasi dalam satu model evaluasi (Thabet et al., 2023).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *performance expectancy* terhadap *user satisfaction* terkait implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?
2. Bagaimana pengaruh *effort expectancy* terhadap *user satisfaction* terkait implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?

3. Bagaimana pengaruh *social influence* terhadap *user satisfaction* terkait implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?
4. Bagaimana pengaruh *facilitating condition* terhadap *user satisfaction* terkait implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?
5. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* terkait implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?
6. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* terkait implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?
7. Bagaimana pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *information quality*, dan *system quality* terhadap *user satisfaction*, serta pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefit* dalam implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Pengaruh *performance expectancy* terhadap *user satisfaction*
2. Pengaruh *effort expectancy* terhadap *user satisfaction*
3. Pengaruh *social influence* terhadap *user satisfaction*
4. Pengaruh *facilitating condition* terhadap *user satisfaction*
5. Pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction*
6. Pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*
7. Pengaruh pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *information quality*, dan *system quality* terhadap *user satisfaction*, serta pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefit* dalam implementasi ERP SAP pada PT. Semen Padang?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan SAP dalam rangka mendukung peningkatan kinerja karyawan dan Perusahaan.

2. Memperkaya konsepmodel UTAUT3 dan Delone & McLeandalam pembelajaran manajemen sumber daya manusia dan sistem informasi.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu karyawan pengguna SAP PT. Semen Padang. Adapun variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *information quality*, *system quality*, dan *user satisfaction* serta *net benefit*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab dengan kerangka sebagai berikut:

BAB 1 (PENDAHULUAN) membahas mengenai pendahuluan. Pada bagian bab pendahuluan akan dijelaskan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB 2 (TINJAUAN PUSTAKA) menjelaskan teori-teori dan telaah pustaka dari variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *information quality*, *system quality*, dan *user satisfaction* serta *net benefit*, setelah dibahas mengenai telaah pustaka akan diuraikan kerangka penelitian serta hipotesis guna memberikan jawaban sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan.

BAB 3 (METODE PENELITIAN) membahas tata cara penelitian secara teknis, meliputi jenis penelitian, model yang digunakan, Teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 4 (ANALISIS DAN PEMBAHASAN) menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan secara komprehensif. Pada bab ini akan dijabarkan deskripsi responden, pengujian data, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian berdasarkan hasil pengolahan data.

BAB 5 (PENUTUP) menjelaskan kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran penelitian yang direkomendasikan untuk berbagai pengambil kebijakan, serta peneliti berikutnya terkait topik ini.