

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat didalam dunia industri. Dalam era industri perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia yang bisa menggunakan sistem yang digunakan untuk proses bisnis.

Pemanfaatan Teknologi informasi juga berdampak positif terhadap dunia industri, dimana saat ini banyak perusahaan yang memanfaatkan Teknologi informasi ini salah satunya adalah pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk dengan menggunakan *System Application and Product (SAP)*. Untuk menunjang organisasi dalam kegiatan operasional perusahaan dalam menjalankan proses bisnis agar lebih efisien dan efektif. SAP merupakan sistem yang saling terintegrasi pada setiap bagian di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Meliputi bagian adm produksi, adm gudang, adm marketing, PPIC (*Production Planning and Inventory Control*), *pourchasing*, *aucounting*, hr (*human resource*), qc (*quality control*), Tehnik. Pada setiap divisi menggunakan sistem SAP dengan pembagian akses yang berbeda sesuai divisi masing – masing.

Namun pada pengoperasiannya SAP juga sering terjadi kendala seperti lepas *connect*, yang artinya apabila ada 2 *user* yang menggunakan menu SAP secara bersamaan, maka salah satu dari *user* harus ada yang keluar dari menu. Karena sistem tidak bisa dipakai secara bersamaan, meskipun sistemnya sama tapi ID-nya berbeda.

Beberapa penelitian tentang analisis kepuasan akhir telah di telaa penulis seperti :

1. Penerapan metode utaut untuk memahami penerimaan aplikasi kamus istilah akuntansi pada smartphone(Qoriani Widayati & Febriyanti Panjaitan, 2014).
2. Dampak pengadopsi teknologi wlan menggunakan metode utaut(Fatmasari & Muhammad Ariandi, 2015).
3. Penerapan model *unified theory of acceptance and use of technology (utaut)* dalam menganalisis penggunaan media pembelajaran berbasis simulasi(Megawaty & Andriyani, 2015).
4. Analisis *Usability* pada *website* dinas olahraga provinsi sumatera selatan(Suirman, Agustini, Darma, & Darma, n.d.).
5. Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT(Nasir, 2013).

Hal diatas menyebabkan perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna SAP di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Model UTAUT merupakan model penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi, untuk melihat bagaimana pengguna dengan menggunakan empat konstruk utama yaitu ekspektasi kinerja (*performance expetancy*), ekspektasi usaha (*effort expetancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*fasilitating conditions*). (Vankatesh, 2003).

Maka penulis melakukan penelitian **Analisis Kepuasan Pengguna sistem SAP pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Cabang Palembang dengan menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis adalah sebagai berikut :

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP?

2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP?
4. Apakah memfasilitasi kondisi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP?

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokus, penelitian ini dibatasi pada penggunaan metode UTAUT untuk mengetahui pengaruh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *fasilitating condition* terhadap *behavior intention* dan *use behavior* pada analisis kepuasan pengguna sistem SAP pada PT Indofood sukses makmur Tbk cabang Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Mengukur indikator - indikator UTAUT berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

Untuk Mengetahui indikator UTAUT terhadap pengguna SAP yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna SAP.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematis penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran hasil penelitian.