

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi yang demikian pesat, mendorong perusahaan untuk menggunakan berbagai teknologi yang ada dan mengakibatkan iklim persaingan bisnis semakin ketat. Pada abad informasi, informasi menjadi suatu hal yang esensial karena dengan adanya informasi dari setiap aktivitas yang dilakukan perusahaan akan diperoleh data dan gambaran aktivitas yang telah dilakukan oleh perusahaan yang kemudian dengan informasi tersebut dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang mempengaruhi kehidupan dan aktivitas perusahaan secara keseluruhan dimasa yang akan datang. Suatu keputusan yang baik dapat diambil atas dasar informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu.

PT. Semen Indonesia (persero) Tbk adalah perusahaan manufaktur yang bergerak dalam bidang industri semen. Seiring dengan gencarnya pasar bebas global maka perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis baik local maupun internasional. Untuk itu, PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk menjamin produknya dengan system manajemen mutu yang dapat diterima oleh public diantaranya sistem manajemen mutu (QMS) ISO 9001: 2008 dan system manajemen laboratorium pengujian (SMLab) ISO/IEC 17025:2005. Dengan adanya penerapan system manajemen mutu tersebut diperlukannya laboratorium pengujian, penelitian dan pengembangan yang berkompeten sehingga terciptanya aktifitas continous improvement. Oleh karena itu, upaya perbaikan pada laboratorium pengujian bahan sangat penting untuk dilaksanakan sehingga perusahaan mampu menjamin kualitas produknya dan mendapat kepercayaan terhadap hasil uji yang absah dan valid.

Sebagai upaya peningkatan dan langkah strategis Departemen Litbang dan Jaminan Mutu untuk mempercepat proses pengujian, mereduksi kemungkinan terjadi kesalahan uji, menjamin validitas data uji dan peningkatan dokumentasi pengujian, Departemen Litbang dan Jaminan Mutu harus melakukan

pengembangan yang mengarah kepada sistem informasi yang berbasis komputerisasi dan mengacu pada perkembangan teknologi saat ini dengan melakukan migrasi dari proses pengujian yang semula dilakukan dengan manual menjadi proses pengujian secara elektronik melalui pembangunan aplikasi *e – laboratory*.

Dalam implementasi aplikasi *e – laboratory* pada Departemen Litbang dan Jaminan Mutu PT. Semen Indonesia (persero) Tbk merupakan *tool* untuk meningkatkan kualitas hasil yang tepat dan akurat. Aplikasi *e – laboratory* diharapkan mampu untuk mereduksi tingkat kesalahan pengujian, mempercepat proses pengujian serta meningkatkan sistem keamanan hasil uji dalam mendokumentasikan data.

Penggunaan aplikasi *e – laboratory* dalam tiga bulan terakhir mengindikasikan kurangnya pencapaian dalam implemetasi *e – laboratory*, yang dapat dilihat dari ketidaksesuaian isian data / pelaporan, personil laboratorium yang masih menggunakan cara manual, penggolongan sample yang kurang tertata dan lambatnya proses bisnis laboratorium mulai dari penerimaan contoh hingga terbitnya sertifikat hasil pengujian. Terjadinya kekurangan pencapaian ini dikarenakan aplikasi *e – laboratory* belum bisa diterima oleh pengguna (*user*) disebabkan beberapa faktor seperti kemudahan dalam menggunakan dan kemanfaatan aplikasi *e – laboratory*.

Dalam penelitian ini akan digunakan *Tecnology Acceptance Modeling* (TAM) untuk memodelkan tingkat penerimaan pengguna (*user*) terhadap implementasi *e – laboratory* yang dilakukan lewat kuesioner. Metode TAM terdapat 6 variable construct, namun pada pada penelitian ini hanya digunakan 5 variable construct, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived of Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention* (BI), dan *Actual Usage* (AU). Dengan permodelan tersebut diharapkan mampu menangkap faktor – faktor perilaku pengguna (*user*) dalam menanggapi teknologi yang baru diaplikasikan dalam sebuah sistem.

Setelah data – data diperoleh, maka dilakukan pengujian hubungan antara faktor – faktor dalam model tersebut guna mengetahui tingkat signifikasinya

dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Dengan perhitungan tersebut maka dapat diketahui faktor – faktor utama dalam perilaku penerimaan pengguna (*user*) yang saling berhubungan. Dari faktor – faktor tersebut diharapkan dapat mengetahui faktor – faktor apa sajakah yg memiliki pengaruh terhadap tingkat penerimaan pengguna (*user*) terhadap teknologi yang baru diaplikasikan dalam sebuah sistem. Sehingga dapat disusun suatu tindakan antisipatif dan perbaikan guna meningkatkan tingkat penerimaan pengguna (*user*) terhadap implementasi *e – laboratory* pada Departemen Litbang dan Jaminan Mutu PT. Semen Indonesia (persero) Tbk.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana memodelkan *variable construct* perilaku pengguna (*user*) sebagai respon terhadap adanya implementasi aplikasi *e – laboratory* sebagai *tool* dalam proses bisnis Departemen Litbang dan Jaminan Mutu PT. Semen Indonesia (persero) Tbk.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini terkait dengan dengan permasalahan yang ada antara lain adalah :

1. Memodelkan perilaku penerimaan pengguna (*user*) terhadap implementasi aplikasi *e – laboratory* menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Mengetahui nilai hubungan antar *variable construct* yang ada.
3. Memberikan rekomendasi terhadap perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini terkait dengan permasalahan yang ada antara lain :

1. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna (*user*) *e – laboratory* selama aplikasi ini diimplementasikan.
2. Sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam merancang tindakan perbaikan yang dapat meningkatkan tingkat efektifitas implementasi *e – laboratory*.

1.5. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dengan pengambilan data primer terhadap implementasi *e – laboratory* pada Biro Jaminan Mutu PT. Semen Indonesia (persero) Tbk.

1.6. Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Selama penelitian tidak terdapat perubahan visi, misi, struktur organisasi, wewenang, proses bisnis, dan job description jabatan yang termasuk dalam obyek penelitian.
2. Selama penelitian tidak terjadi perubahan kebijakan terhadap implementasi *e – laboratory* pada Departemen Litbang dan Jaminan Mutu PT. Semen Indonesia (persero) Tbk.
3. Responden adalah seluruh staf pada Departemen Litbang dan Jaminan Mutu PT. Semen Indonesia (persero) Tbk.
4. Analisis SEM membutuhkan sample paling sedikit 5 kali jumlah indikator dari variable yang digunakan. (Sakran, 2003)
5. Analisis SEM mewajibkan data berdistribusi normal, data yang outlier harus dibuang.

1.7. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab. Dimana setiap bab memiliki keterkaitan dengan bab selanjutnya. Adapun penjelasan dari setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang melakukan penelitian, perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat dari penelitian, batasan masalah dan asumsi – asumsi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian serta teori yang menunjang penelitian. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian antara lain Konsep Penjaminan Mutu, Pengertian Manajemen, Prinsip Dasar ISO 9001:2008, ISO 17025:2005, Sistem Informasi Manajemen, Resistensi Terhadap Perubahan, Strategi Mengatasi Resistensi Perubahan, *Tecnology Acceptance Modeling*, *Structural Equation Modeling*, Pengembangan dan Penggunaan TAM.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang langkah – langkah yang akan digunakan dalam melakukan penelitian mulai dari identifikasi masalah sampai dengan kesimpulan atau usulan terhadap obyek penelitian. Dalam metodologi penelitian terdapat formulasi, pengembangan model, kerangka berpikir serta instrument penelitian. Metodologi ini berguna sebagai panduan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian berjalan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi pengumpulan data dan informasi mulai dari deskripsi umum obyek penelitian, serta menjelaskan tentang bagaimana data – data tersebut diperoleh dan diolah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB V Analisis dan Interpretasi

Bab ini memaparkan hasil analisis yang telah didapatkan dari pengolahan data pada bab IV. Selanjutnya melakukan rekomendasi perbaikan mengenai sistem *e – laboratory* sehingga dapat meningkatkan efektifitas kerja pada Bagian Jaminan Mutu.

BAB VI Penutup

Bab ini merupakan tahap akhir dari penelitian dimana ditarik kesimpulan dari hasil analisis dan intepretasi data yang diperoleh. Kemudian mengusulkan saran perbaikan guna mengembangkan penelitian.