

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era zaman globalisasi, teknologi informasi menjadi bagian hal yang penting bagi perusahaan. Perusahaan dapat mengeluarkan investasi dan sumber daya yang tidak sedikit untuk menerapkan sistem informasi di perusahaan. Penerapan sistem informasi di dalam perusahaan diharapkan meningkatkan efisiensi biaya operasional sehingga dapat mengurangi pengeluaran perusahaan. Hal ini juga mempengaruhi perusahaan yang membutuhkan sistem informasi dalam memudahkan dalam penyimpanan dan pengelolaan data karyawan di perusahaan.

PT. Bank Central Asia merupakan bank swasta terbesar di Indonesia dan terus melakukan efisiensi dan efektivitas untuk menunjang pekerjaan operasional sehari-hari. PT. Bank Central Asia menggunakan formulir *user ID* dan *limit* transaksi (FUILT) sebagai media dalam mengajukan permohonan *user ID* untuk karyawan. *User ID* diperlukan untuk *login* ke aplikasi untuk mengerjakan pekerjaan operasional sehari-hari.

Sebelum tahun 2013, salah satu divisi di PT. Bank Central Asia yaitu divisi sentra layanan pembayaran domestik (SLPD) dan sentra layanan perbankan elektronik (SLPE) menggunakan formulir FUILT. Formulir FUILT bertujuan sebagai otentikasi untuk karyawan dalam mengajukan permohonan *user ID*. FUILT yang digunakan pada divisi SLPD/SLPE menggunakan media kertas.

Setiap FUILT yang diajukan membutuhkan tanda tangan oleh atasan langsung karyawan dan *security administrator* SLPD/SLPE. Atasan langsung yang harus ditandatangani yaitu atasan karyawan dan senior manajer dari satu biro karyawan. FUILT yang sudah ditandatangani secara lengkap harus diserahkan kepada *security administrator* SLPD/SLPE agar dapat diproses. Setiap pengajuan permohonan FUILT karyawan dibutuhkan proses untuk mendatangi dan meminta tanda tangan secara manual kepada atasan langsung dan *security administrator*.

Security administrator divisi SLPD/SLPE diperlukan untuk memverifikasi tanda tangan karyawan dan atasan langsung karyawan serta memvalidasi aplikasi dan fungsi yang diajukan oleh karyawan yang bersangkutan. FUILT yang diterima *security administrator* akan di *scan* dan dikirimkan melalui email kepada pemegang aplikasi. FUILT akan ditindaklanjuti kepada pemegang aplikasi dan diproses pendaftaran sesuai permohonan. Apabila pengajuan FUILT sudah diproses sesuai permohonan, maka *security administrator* SLPD/SLPE akan mengadministrasi secara manual setiap permohonan karyawan dan menyimpan FUILT di lemari penyimpanan.

Perhitungan *service level agreement* (SLA) dalam menghitung setiap permohonan *user ID* karyawan yang diproses. Perhitungan SLA dilakukan semenjak FUILT yang diberikan karyawan kepada *security administrator* sampai permohonan *user ID* karyawan diproses masih dilakukan perhitungan secara manual. Hal ini dibutuhkan oleh manajemen untuk mengukur kinerja setiap *security administrator* agar selalu dapat mencapai target yang sudah ditetapkan.

Saat pemeriksaan oleh tim audit internal maupun eksternal terhadap unit kerja, tim audit akan meminta kelengkapan FUILT pengajuan dari karyawan terkait. Kendala yang dihadapi lainnya yaitu saat *security administrator* SLPD/SLPE yaitu pencarian FUILT yang dilakukan secara manual. Hal ini mengakibatkan tidak efektif saat mencari FUILT yang dibutuhkan dan tidak efisien setiap permohonan kertas FUILT yang diajukan karyawan.

Dengan munculnya beberapa permasalahan yang ada, pada divisi SLPD dan SLPE sebagai pelopor pada PT. Bank Central Asia melakukan implementasi aplikasi elektronik formulir *user ID* dan limit transaksi (E-FUILT). Aplikasi E-FUILT digunakan oleh internal pada divisi SLPD dan SLPE pada tahun 2013 sebagai sarana pengajuan secara sistem informasi karyawan dan *security administrator* SLPD/SLPE untuk pengelolaan dan pencatatan *user ID* untuk divisi SLPD dan SLPE.

Dengan melakukan implementasi aplikasi E-FUILT, setiap pengajuan FUILT yang diajukan karyawan dapat divalidasi dan disetujui oleh atasan langsung secara aplikasi. Setiap pengajuan FUILT yang sudah disetujui oleh atasan langsung akan ditindaklanjuti *security administrator* dengan menurunkan FUILT secara *softcopy*

pada aplikasi E-FUILT dan dikirimkan kepada pemegang aplikasi *softcopy*, sehingga mengurangi pembiayaan kertas dan mencetak formulir FUILT. Hal ini berguna untuk karyawan yang mengajukan permohonan tidak perlu menunggu fisik FUILT yang dikirim oleh karyawan yang sudah ditandatangani oleh atasan langsung karyawan sehingga pekerjaan karyawan akan lebih efektif dan efisien dalam mengajukan permohonan *user ID*.

Aplikasi E-FUILT memudahkan pekerjaan *security administrator* SLPD/SLPE dalam mengelola dan mengadministrasikan *user ID* cabang, kantor wilayah dan unit kerja kantor pusat. Aplikasi E-FUILT juga membantu *security administrator* SLPD/SLPE ketika saat tim audit sedang memeriksa unit kerja, *security administrator* SLPD/SLPE dapat memberikan data lebih cepat dan akurat sesuai permintaan audit. Permasalahan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi E-FUILT yaitu ada beberapa pengguna mengalami hambatan saat menggunakan aplikasi E-FUILT dan belum seluruh pekerjaan *security administrator* masuk dalam aplikasi E-FUILT.

Dengan adanya implementasi aplikasi E-FUILT pada divisi SLPD dan SLPE, maka diperlukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi E-FUILT. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu manajemen PT. Bank Central Asia yaitu evaluasi implementasi aplikasi E-FUILT belum pernah dilakukan dalam lima tahun terakhir. Kepuasan pengguna terhadap penerimaan penggunaan aplikasi E-FUILT perlu dilakukan pengukuran dalam memonitor setiap administrasi pengajuan *user ID* dan aplikasi dari karyawan. Evaluasi aplikasi E-FUILT juga diperlukan pengembangan lebih lanjut agar dapat lebih baik dalam mengukur produktivitas yaitu pencapaian *service level agreement security administrator*, meminimalkan kesalahan resiko dalam memproses *user ID*, dan pengambilan keputusan dalam pengolahan data yang bertujuan untuk menganalisa data yang dibutuhkan.

Penelitian difokuskan untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi E-FUILT. Dalam mengukur tingkat penerimaan sistem informasi diperlukan model analisis *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT 2). Model UTAUT adalah merupakan model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh *et al.* pada tahun 2003. Terdiri atas teori-teori dasar

mengenai penerimaan dan perilaku penggunaan teknologi, UTAUT menggabungkan karakteristik yang berasal dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya. UTAUT disusun atas empat faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor social (*social influence*) serta kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) (Venkatesh *et al.*, 2003). UTAUT menjelaskan sekitar 70 persen dari varians dalam perilaku niat untuk menggunakan teknologi dan sekitar 50 persen dari varians dalam penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003).

Model UTAUT 2 merupakan pengembangan lebih lanjut dari model UTAUT, di mana UTAUT 2 mempelajari penerimaan dan penggunaan dari sebuah teknologi dalam konteks konsumen (Venkatesh *et al.*, 2012). Tujuan dari model UTAUT 2 adalah mengidentifikasi tiga konstruk penting dari penelitian penerimaan dan penggunaan teknologi baik untuk umum maupun konsumen, merubah beberapa hubungan yang sudah ada pada konsep model UTAUT, dan mengenalkan hubungan baru (Venkatesh *et al.*, 2012). Tiga konstruk ditambahkan yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi E-FUULT?
2. Manakah faktor yang paling berpengaruh berdasarkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi E-FUULT?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi E-FUULT.
2. Mengetahui berdasarkan hasil dari faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi E-FUULT.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepada pihak manajemen mengenai hasil evaluasi penerimaan pengguna implementasi aplikasi E-FUILT dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan pemanfaatan E-FUILT bagi internal perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup

Dengan menggunakan pendekatan model analisis *framework* UTAUT 2. Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT. Bank Central Asia pada divisi SLPD dan SLPE yang berlokasi di daerah Slipi. Objek yang diteliti adalah implementasi penggunaan E-FUILT sebagai sistem informasi pengelolaan data karyawan.

