

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Abad 21 ini adalah abad atau era digital, dimana semua aspek dalam kehidupan berubah dari konvensional kepada aspek digital, termasuk aspek bisnis yang harus menyesuaikan dengan era sekarang ini. Perusahaan yang akan diteliti pada penelitian ini cukup menarik karena terdapat integrasi dari manual ke digital terutama menyakuti *supply chain* yang sangat penting untuk efisiensi dalam bisnis.

Prof. Klaus Schwab (2017) sebagai penggagas *World Economic Forum* (WEF) melalui bukunya "*The Fourth Industrial Revolution*" menyatakan, revolusi *industry 4.0* secara fundamental dapat mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berhubungan satu dengan yang lain. Karena revolusi *industry 4.0* dipercaya mampu meningkatkan laju mobilitas informasi, efisiensi organisasi industri, dan membantu meminimalisasi kerusakan lingkungan. Indonesia sebagai bagian dari G20, tentu perlu bersiap-siap dan waspada. Didalam dunia usaha kita dituntut agar lebih tampil adaptif dan inovatif agar tetap bertahan dan mampu bersaing dengan melakukan berbagai cara perbaikan dari sisi strategi dan operasi suatu perusahaan. Semua itu dilakukan demi menjaga kualitas usaha yang dijalankan agar mendapatkan nilai tambah.

P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* merupakan salah satu perusahaan jasa pemasaran sekaligus pendistribusian bahan pangan yang berkantor di desa Karyawangi, Parongpong, Lembang. Untuk kegiatan operasional sehari-hari

biasanya di Pasar Baru kota Bandung dan perusahaan ini sudah berdiri sejak tahun 2008 hingga sekarang. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa pemasok/supplier bahan baku kebutuhan dapur *Hotel, catering, restaurant* dan *café*. Adapun barang yang di pasok oleh P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* adalah semua jenis sayur-sayuran baik *organic* maupun *non organic*, semua jenis-jenis bumbu-bumbu makanan, semua jenis daging, semua jenis beras, semua jenis telur, dan kebutuhan-kebutuhan lain yang melibatkan beberapa pihak dalam proses distribusi dan memerlukan adanya suatu aliran material/produk serta informasi yang baik. P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* terus berkembang, banyak *hotel, café, restoran,* dan *catering* di kota Bandung yang telah menjadi mitra bisnisnya. Sehingga membutuhkan suatu sistem yang saling terintegrasi yang dapat meningkatkan kinerja dan menambah profit perusahaan serta sebagai solusi dari berbagai keluhan dari *customer* dan perusahaan yang selama ini di hadapin.

Saat ini P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* masih berbasis manual atau belum terkomputerisasi, hal ini sering menimbulkan masalah. Seperti catatan pembelian yang menumpuk karena masih menggunakan kertas, keterlambatan pengiriman pesanan *customer* karena serba manual, pencatatan pembelian yang masih di tulis di kertas, nota yang masih dalam bentuk bon-bon/bon tulis tangan, belum ada laporan keuangan perusahaan yang jelas, menumpuknya arsip pemesanan, banyaknya komplain dari *costumer* tentang ketidaksesuain jumlah pesanan dengan jumlah yang dikirim, barang yang kelewat atau perhitungan jumlah tagihan yang salah karena tulisan yang tidak jelas karena semua dilakukan serba manual, tercecer dan basah catatan orderan atau faktur transaksi yang dapat

mengakibatkan kerugian terhadap pihak perusahaan atau pelanggan, akibat *supply chain management* yang diterapkan kurang efektif dan efisien menimbulkan beban kerja karyawan semakin bertambah dan terganggunya stabilitas emosi karyawan karena jika ada barang yang kelewat maka mau tidak mau karyawan harus mencari sampai dapat, dan juga persaingan yang semakin ketat sehingga menuntut P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* untuk berinovasi supaya mampu bertahan di pasar. Dari uraian masalah-masalah di atas salah satunya disebabkan oleh data-data yang terkumpul tidak efektif dan efisien, maka dari itu salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah tersedianya informasi yang didukung oleh sistem yang baik. Penulis berharap penelitian memberikan solusi, sehingga masalah-masalah di atas dapat teratasi dan menambah profit perusahaan serta menjadi keunggulan kompetitif perusahaan.

Kehadiran banyaknya *startup* di bidang yang sama dengan menawarkan beragam inovasi yang menguntungkan pihak pelanggan. Hal ini menjadi ancaman serius terhadap P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier*. Sampai saat ini perusahaan P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, baik dari sisi konsumen yang terus bertambah dan dari sisi omset yang terus meningkat. Jika perusahaan bertahan dengan gaya lama akan menimbulkan banyak masalah, misalnya waktu yang lebih lama dan biaya lebih dalam operasional perusahaan. Kemajuan teknologi menuntut P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* untuk menerapkan digital untuk meningkatkan performa perusahaan.

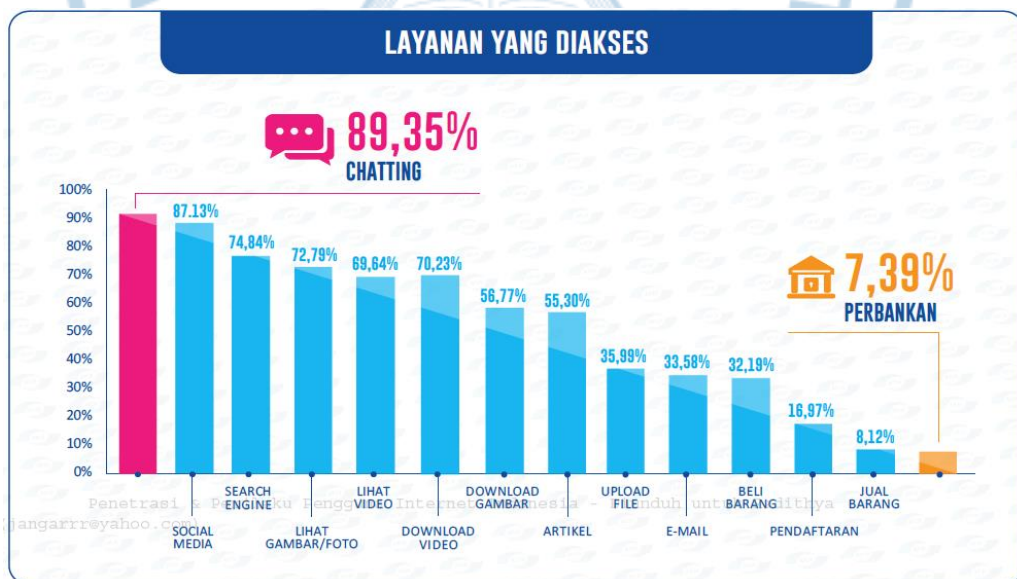
*Industry 4.0* atau era digital telah banyak mempengaruhi gaya dan pola hidup masyarakat, yang dulunya saat belanja harus dengan tatap muka, namun

dengan adanya era digital telah berubah menggunakan perantara yang mempertemukan pembeli dengan penjual melalui aplikasi, digital mendorong otomatisasi di semua proses aktivitas, kita tidak bisa pungkiri banyaknya manfaat dari era digital ini, *industry 4.0* telah memangkas banyak aktivitas yang butuh tenaga lebih, waktu yang lama, dan biaya yang besar. Dengan adanya digital ini membuat proses bisnis lebih mudah, simpel, lebih murah, lebih cepat dan yang pastinya menambah profit perusahaan. *Industry 4.0* memberikan peluang yang luas bagi siapapun untuk maju. Masalah yang timbul adalah banyaknya perusahaan atau usaha kecil menengah (UKM) yang tidak siap atau belum mampu beradaptasi dengan teknologi yang sedang berkembang. Banyak perusahaan yang produk atau jasanya sudah tidak dipakai karena adanya teknologi dan tidak sedikit juga perusahaan yang gulung tikar karena tidak mampu beradaptasi dengan teknologi yang terus berkembang.



**Gambar 1.1**  
**Landscape digital Indonesia**  
 Sumber: Wearesocial, (2018)

Gambar 1.1 di atas menunjukkan perkembangan aktivitas digital di Indonesia, terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini mendorong semua perusahaan baik perusahaan kecil, menengah dan besar mau tidak mau harus mengikuti supaya tetap memiliki keunggulan dalam bersaing. Banyak perusahaan gulung tikar karena gagal atau enggan dalam mengikuti perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi ini tidak hanya sebatas pada komunikasi, akan tetapi juga mencakup kontrol dan kendali jarak jauh. Wahlster (2012). “Implementasi *industry 4.0* dapat menjadi salah satu strategi untuk menciptakan Ekonomi Pancasila berbasis digital. Hal ini sesuai dengan arah peta jalan Making Indonesia 4.0 dalam upaya meningkatkan kinerja industri nasional melalui pemanfaatan teknologi terkini dan inovasi guna dapat mewujudkan pemerataan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat seluas-luasnya”. Kememperin (2018)



**Gambar 1.2**  
**Layanan Internet Yang Diakses Masyarakat**  
 Sumber: APJII, (2017)

Gambar 1.2 diatas menunjukkan persentase aktivitas masyarakat dalam memanfaatkan internet, riset yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017, untuk data 2018 masih belum dirilis dan hal ini tentunya terus mengalami peningkatan. Untuk mengintegrasikan seluruh *stakeholder* dan aliran informasi dalam *supply chain management*, maka dibutuhkan koneksi internet dalam menjalankannya. Penerapan *Industry 4.0* atau digitalisasi memerlukan sarana dan prasarana yang dihubungkan dengan internet untuk memfasilitasi *Internet of Things* (IoT), IoS, dan IoP. Semua fasilitas UPGB, gudang, kendaraan pengangkut, dan fasilitas pendukung lainnya harus terintegrasi dalam CPS sehingga semua informasi, data, dan pergerakan bahan dapat dipantau. Perbaikan fasilitas melalui modernisasi dan peningkatan teknologi perlu dilakukan untuk memungkinkan penerapan azas efektif, efisien, dan akses yang tidak dibatasi waktu dan ruang. Fasilitas dan barang dihubungkan dengan basis data dan aplikasi untuk mengunggah dan mengunduh data. Rancangan sistem yang dibangun untuk memfasilitasi semua transaksi, pengendalian, dan pengaturan melalui pengendali yang tersebar.

Adanya perubahan perilaku konsumen atau tendensi yang mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, dimana masyarakat terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang menawarkan banyak kemudahan dan keefisiensi. Dulu masyarakat belanja di pasar-pasar tradisional atau *supermarket* sekarang beralih ke *onlineshop* yang lebih efisien dan efektif serta biaya yang lebih murah, seperti *Go-shop*, *Go-mark*, *Sayur Box* dan masih banyak lagi. Hal ini akan

menjadi ancaman kepada P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* jika masih bertahan dengan gaya lama.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan *TAM theory* sebagai suatu dasar teoritis yang memiliki kemampuan kuat untuk menjelaskan pemakaian teknologi oleh pengguna Davis, FD (1989). Model penerimaan teknologi yang diusulkan oleh Davis (2009), memprediksi penerimaan terhadap sebuah teknologi berdasarkan dua faktor, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan tingkatan bahwa user percaya dengan menggunakan sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan tingkatan bahwa *user* percaya dengan sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah.

Menurut Pujawan (2017) *Supply Chain Management* adalah jaringan perusahaan-perusahaan yang secara bersama-sama bekerja untuk menciptakan dan menghantarkan suatu produk ke tangan pemakai akhir. *Supply chain* merupakan aktivitas terintegrasi baik di internal perusahaan maupun antar perusahaan, sehingga permasalahan yang timbul pada satu aktivitas *supply chain* akan memiliki dampak yang signifikan terhadap profitabilitas, bukan hanya pada satu perusahaan, tetapi berpotensi di banyak perusahaan yang terlibat dalam semua proses *supply chain* tersebut. Osborn and Nault (2012).

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan untuk penelitian ini berjudul: “*Integrating TAM, TPB and TOE frameworks and expanding their characteristic constructs for e-commerce adoption by SMEs*” yang ditulis oleh Awa, Ojiabo,

Emecheta (2015), meneliti tentang kerangka kerja yang mengintegrasikan penerimaan teknologi model (TAM), teori perilaku terencana (TPB) dan teknologi organisasi lingkungan (TOE).

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Digitalisasi di Perusahaan *Supply Chain Management* Menggunakan TAM Theory: Pada P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier*”**”

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Semua aktivitas perusahaan (penjualan, pembelian, dan pembayaran) masih menggunakan cara manual, seperti pencatatan data orderan pelanggan, transaksi pada nota transaksi pembelian dan penjualan hingga pengolahan laporan keuangan perusahaan.
2. Sering terjadinya *miss communication* antara pelanggan dengan P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* terhadap orderan barang seperti penulisan jumlah orderan dan jenis barang yang tidak jelas karena masih ditulis secara manual.
3. Membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang lebih banyak.
4. Keterlambatan pengiriman pesanan customer.
5. Akibat *supply chain management* yang diterapkan oleh P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* masih bersifat konvensional mempengaruhi stabilitas



emosional semua *stakeholder* usaha antara perusahaan dengan pelanggan.

6. Banyaknya keluhan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan seperti jumlah dan jenis barang orderan yang tidak sesuai catatan orderan.
7. Tercecernya catatan orderan atau faktur transaksi yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap pihak perusahaan atau pelanggan
8. Belum adanya laporan keuangan perusahaan.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis penerapan digitalisasi pada perusahaan P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* dengan menggunakan *TAM theory*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan analisis penerapan digitalisasi pada P.D. Sayur Mayur Lembang *Supplier* dengan menggunakan *TAM theory*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan, yakni:

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi kasus dan menambah referensi literatur pada mata kuliah Manajemen dan mata kuliah kewirasuahaan.

## 2. Manfaat praktis

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan manajemen *distributor, supplier*, pelanggan, masyarakat umum dan perusahaan-perusahaan dalam studi penerapan digitalisasi *Supply Chain Management* menggunakan *TAM Theory*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini menggunakan kerangka pembahasan yang terbentuk dalam susunan bab, dengan uraian sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini dibahas mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan, Batasan Masalah, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini memuat teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir yang disesuaikan dengan permasalahan.

#### **BAB III Kerangka Pemikiran**

Pada bab ini diuraikan mengenai kerangka pemikiran dan peneliti terdahulu,

#### **BAB IV Metode Penelitian**

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan, *blueprint* penelitian, *guideline* wawancara penelitian, analisis data, teknik analisa data, dan uji keabsahan data.

#### **BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi tentang implementasi hasil desain pada bab empat dan penyesuaian kebutuhan sistem agar sistem berjalan dengan optimal.

## **BAB VI Simpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penyusunan laporan Tugas Akhir yang telah disusun.

