

SKRIPSI

SIKAP MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* PADA *ERP SIMULATION*

ANANDA SEPTIANI YUNUS



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

SIKAP MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* PADA *ERP SIMULATION*

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**ANANDA SEPTIANI YUNUS
A31116039**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

SIKAP MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING PADA ERP SIMULATION

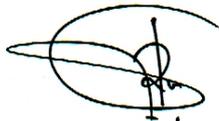
disusun dan diajukan oleh

ANANDA SEPTIANI YUNUS
A31116039

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 22 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 196503201992032002

Pembimbing II



Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA
NIP 196704141994121001



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M. Si., Ak., CA., CRA., CRP
NIP 196604051992032003

SKRIPSI

SIKAP MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING PADA ERP SIMULATION

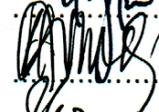
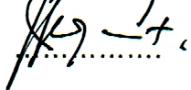
disusun dan diajukan oleh

ANANDA SEPTIANI YUNUS
A31116039

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **22 April 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

| No. | Nama Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|-----|---|------------|---|
| 1. | Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA | Ketua | 1.  |
| 2. | Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA | Sekretaris | 2.  |
| 3. | Dr. Aini Indrijawati, M.Si., S.E. Ak., CA | Anggota | 3.  |
| 4. | Drs. H. Harryanto, Pgd., Acc., M.Com., Ph.D | Anggota | 4.  |



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M. Si., Ak., CA., CRA., CRP ⁹
NIP 196604051992032003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Ananda Septiani Yunus

NIM : A31116039

departemen/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Sikap Mahasiswa Terhadap Penggunaa Sistem *Enterprise Resource Planning* pada ERP Simulation

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 22 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Ananda Septiani Yunus

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Sikap Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sistem *Enterprise Resource Planning* Pada ERP *Simulation*” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA dan Bapak Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP sebagai Ketua Departemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dan seluruh jajarannya atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada mahasiswa departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada teman-teman mahasiswa yang tidak bisa peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah memberi andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada bapak dan ibu beserta saudara-saudara peneliti atas bantuan, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama

penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 22 April 2021

Penulis

ABSTRAK

SIKAP MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* PADA *ERP SIMULATION*

ATTITUDES OF STUDENTS TO THE USE OF THE ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEM IN ERP SIMULATION

Ananda Septiani Yunus
Grace Theresia Pontoh
Syamsuddin

Penggunaan *ERP Simulation* sebagai sarana pembelajaran dalam meningkatkan pemahaman terkait sistem ERP secara *real* pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap mahasiswa terhadap penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* pada *ERP Simulation*. Model penerimaan teknologi yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan empat konstruk, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kesenangan dan persepsi kerumitan. Penelitian ini menggunakan analisis data *Structural Equation Models* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kesenangan memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan, sedangkan persepsi kerumitan tidak memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan. Kegunaan, kemudahan penggunaan dan kesenangan dalam *ERP Simulation* dapat meningkatkan pemahaman terkait sistem ERP secara *real* pada perusahaan.

Kata Kunci: *Enterprise resource planning, ERP simulation, technology acceptance model, persepsi kesenangan, persepsi kerumitan.*

The use of ERP Simulation as a learning tool in increasing understanding of the real ERP system in the company. This study aims to analyze student attitudes towards the use of the Enterprise Resource Planning system in ERP Simulation. The technology acceptance model used is the Technology Acceptance Model (TAM) with four constructs, namely perceived usefulness, perceived ease of use, perceived enjoyment and perceived complexity. This study uses data analysis of Structural Equation Models (SEM) with the help of SmartPLS software. The data used are primary data obtained using a questionnaire. The results of this study indicate that perceived usefulness, perceived ease of use and perceived enjoyment have a affect on usage attitudes, while perceived complexity has no effect on usage attitudes. The usefulness, ease of use enjoyment in ERP Simulation can increase understanding of the real ERP system in the company.

Keyword: *Enterprise resource planning, ERP simulation, technology acceptance model, perceived enjoyment, perceived complexity.*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| PRAKATA | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> | 9 |
| 2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> | 9 |
| 2.1.2.1 Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) | 11 |
| 2.1.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)..... | 11 |
| 2.1.2.3 Persepsi Kesenangan (<i>Perceived Enjoyment</i>) | 12 |
| 2.1.2.4 Persepsi Kerumitan (<i>Perceived Complexity</i>).... | 13 |
| 2.1.2.5 Sikap Penggunaan (<i>Attitude of Use</i>)..... | 13 |
| 2.1.3 <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i> | 15 |
| 2.1.3.1 Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> ... | 16 |
| 2.1.3.2 Pentingnya Pelatihan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> | 18 |
| 2.1.4 <i>Enterprise Resource Planning Simulation (ERP Simulation)</i> | 19 |
| 2.1.5 <i>System, Application, Product in Data Processing (SAP)</i> | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 25 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 26 |
| 2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan <i>ERP Simulation</i> | 28 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.4.2 | Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP <i>Simulation</i> | 28 |
| 2.4.3 | Pengaruh Persepsi Kesenangan (<i>Perceived Enjoyment</i>) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP <i>Simulation</i> | 29 |
| 2.4.4 | Pengaruh Persepsi Kerumitan (<i>Perceived Complexity</i>) Terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP <i>Simulation</i> | 30 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 | Rancangan Penelitian | 32 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu..... | 32 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 33 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data..... | 33 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.6 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 34 |
| 3.6.1 | Variabel Penelitian | 34 |
| 3.6.2 | Definisi Operasional | 34 |
| 3.6.2.1 | Sikap Penggunaan (<i>Attitude of Use</i>) | 34 |
| 3.6.2.2 | Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) ... | 35 |
| 3.6.2.3 | Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) | 36 |
| 3.6.2.4 | Persepsi Kesenangan (<i>Perceived Enjoyment</i>)..... | 37 |
| 3.6.2.5 | Persepsi Kerumitan (<i>Perceived Complexity</i>) ... | 37 |
| 3.7 | Instrumen Penelitian | 38 |
| 3.8 | Analisis Data..... | 39 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif | 40 |
| 3.8.2 | Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 40 |
| 3.8.2.1 | Uji Validitas | 40 |
| 3.8.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 3.8.3 | Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 42 |
| 3.8.4 | Uji Hipotesis | 42 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 |
| 4.1 | Deskripsi Data | 44 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 44 |
| 4.3 | Analisis Deskriptif..... | 48 |
| 4.4 | Analisis Data..... | 49 |
| 4.4.1 | Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 49 |
| 4.4.1.1 | Pengujian Validitas..... | 50 |
| 4.4.1.2 | Pengujian Reliabilitas | 52 |
| 4.4.2 | Pengujian Model Stuktural (<i>Inner Model</i>)..... | 53 |
| 4.4.3 | Pengujian Hipotesis | 54 |
| 4.4.3.1 | Pengujian Hipotesis H ₁ (Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Penggunaan)..... | 54 |
| 4.4.3.2 | Pengujian Hipotesis H ₂ (Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan)..... | 55 |
| 4.4.3.3 | Pengujian Hipotesis H ₃ (Persepsi Kesenangan terhadap Sikap Penggunaan) | 55 |
| 4.4.3.1 | Pengujian Hipotesis H ₄ (Persepsi Kerumitan | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 3.1 Indikator Variabel Sikap Penggunaan (<i>Attitude of Use</i>)..... | 35 |
| 3.2 Indikator Variabel Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)..... | 36 |
| 3.3 Indikator Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) | 37 |
| 3.4 Indikator Variabel Persepsi Kesenangan (<i>Perceived Enjoyment</i>)..... | 37 |
| 3.5 Indikator Variabel Persepsi Kerumitan (<i>Perceived Complexity</i>)..... | 38 |
| 3.6 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS..... | 41 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan | 45 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 45 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Penggunaan ERP <i>Simulation</i> | 47 |
| 4.5 <i>Descriptive Statistics</i> | 48 |
| 4.6 <i>Outer Loading</i> | 50 |
| 4.7 Nilai <i>Average Variance Expected (AVE)</i> | 51 |
| 4.8 Nilai Korelasi Antar Variabel..... | 51 |
| 4.9 <i>Cronbach's Alpha</i> | 52 |
| 4.10 <i>Composite Reliability</i> | 52 |
| 4.11 Hasil Uji Hipotesis | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|--------|---|---------|
| 2.1 | Model <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)..... | 9 |
| 2.2 | <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) | 10 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| 2.4 | Kerangka Konseptual..... | 31 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| 1 Biodata..... | 69 |
| 2 Peta Teori | 71 |
| 3 Kuesioner Penelitian Skripsi..... | 76 |
| 4 Hasil Analisis Data | 85 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia di era globalisasi seperti sekarang ini telah mengubah pola hidup dan pola pikir manusia itu sendiri. Perusahaan dituntut untuk bisa cepat dan tepat mengelola sumber daya yang dimilikinya sehingga profitabilitas perusahaan terus meningkat. Perusahaan harus mampu mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data sebanyak mungkin menjadi sebuah informasi.

Informasi adalah salah satu sumber daya penting perusahaan karena informasi memiliki potensi memberikan keuntungan yang besar. Namun demikian, informasi secara langsung tidak selalu memberikan manfaat karena sebuah informasi bisa saja salah dan atau tidak relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi perlu diolah secara tepat dan benar kemudian dikirim ke berbagai sektor atau divisi dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi yang terintegrasi antar sektor atau divisi dalam perusahaan.

Enterprise Resource Planning (ERP) sebagai sistem yang mengintegrasikan proses bisnis perusahaan menjadi satu sistem yang mampu mempertemukan dan melayani antar setiap area fungsional dalam perusahaan. Pengintegrasian ini sejalan dengan bagaimana sebuah informasi di dalam sistem informasi dapat dikirim ke berbagai sektor atau divisi di dalam perusahaan untuk meningkatkan komunikasi di seluruh organisasi (Hall, 2011).

Sistem ERP dipercaya menjadi salah satu solusi bagi perusahaan dengan bisnis yang kompleksitasnya tinggi. Hal ini membuat perusahaan merasa yakin untuk melakukan investasi sistem ERP. Salah satu manfaat yang dipahami perusahaan adalah berkurangnya siklus waktu dan manajemen keuangan. Bentuk

dari berkurangnya siklus waktu dan biaya dari proses bisnis yang sebelumnya menjadi *bottleneck* dari suatu usaha dikarenakan integrasi antara pemasok dan pelanggan (Sumner, 2014). Sementara itu bentuk yang dipahami pada manajemen keuangan berupa peningkatan performa operasional seperti pengurangan persediaan yang berlebih.

Walaupun ERP memberikan manfaat yang besar kepada perusahaan, ERP bukanlah sebuah sistem yang dibiayai dengan biaya yang murah dan mudah diterapkan karena banyak faktor yang melatarbelakangi kegagalan penggunaan ERP dan akhirnya menjadi beban perusahaan. Menurut *Critical Failure Factors* (CFFs) terdapat 47 faktor penyebab kegagalan implementasi ERP dalam sebuah perusahaan, salah satunya adalah pendidikan dan pelatihan yang tidak memadai (Amid, *et al.*, 2012). Perusahaan selaku pelaku kegiatan ekonomi membutuhkan sumber daya yang berkompeten. Hal inilah yang mendorong perusahaan yang mengimplementasikan ERP mencari calon tenaga kerja yang mampu dalam mengoperasikan sistem ERP.

Universitas Hasanuddin sebagai tempat lahirnya calon tenaga kerja yang berkompeten, sangat sadar akan permasalahan yang terjadi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Akuntansi khususnya konsentrasi Sistem Informasi Akuntansi dan Pengauditan menjadikan mata kuliah *Enterprise Resource Planning* (ERP) sebagai mata kuliah wajib. Dalam hal ini, pembelajaran di kelas belum tentu memberikan sebuah gambaran penggunaan sistem ERP dan proses bisnis di dunia kerja (Chen, *et al.*, 2015). Apabila hal ini berlanjut, maka Universitas Hasanuddin khususnya Prodi Akuntansi akan kesulitan dalam mencetak mahasiswa yang mampu mengoperasikan sistem ERP dan proses bisnis secara maksimal. Untuk itu, program studi Akuntansi mencoba untuk menyelenggarakan kelas ERP dengan menambahkan penggunaan sebuah aplikasi simulasi yang

menggambarkan bentuk ERP di perusahaan. Simulasi ERP ini dilakukan karena beberapa penelitian menemukan bahwa penggunaan simulasi menunjukkan hasil yang positif atau berpengaruh terhadap perkembangan performa akademik mahasiswa seperti keterlibatan individu, kerjasama tim, strategi dan pemikiran analitis, serta komunikasi dalam pemahaman mengoperasikan sistem.

Leger (2006) mengembangkan pendekatan terhadap metode pembelajaran ERP dengan menciptakan ERP *Simulation* dengan memanfaatkan konsep *learning by doing* dengan harapan mahasiswa dapat lebih mudah memahami proses bisnis secara riil. Leger (2006) menyatakan bahwa pendekatan pemahaman menggunakan *simulation* dapat membantu mahasiswa dalam meningkatkan pemahaman dalam pembelajaran ERP melalui konsep *learning by doing* dengan menggunakan tiga pendekatan pembelajaran, yaitu membangun pemahaman terhadap konsep ERP, manfaat langsung dari pengalaman yang dijalani dalam simulasi ERP yang terintegrasi dan membangun kemampuan dalam mengoperasikan *software* ERP.

Alouah dan Smith (2010) menjelaskan bahwa ERP *Simulation* dapat meningkatkan *knowledge* dan *skill user* secara efektif dan juga dapat berkontribusi secara potensial selama masa implementasi dengan mengurangi masalah yang mungkin timbul selama *training* dan mengurangi perlawanan dari *agent* (karyawan) untuk berubah (Alouah dan Smith, 2010). Cronan dan Douglas (2012) juga menyatakan ERP *Simulation* merupakan metode unik yang disediakan untuk meningkatkan kemampuan dalam pembelajaran proses bisnis menggunakan kemampuan dan pemahaman *System, Application, Product in Data Processing* (SAP). SAP merupakan perusahaan yang memiliki *market share* terbesar di dunia untuk *software* ERP. Sebelum sistem ERP dapat diimplementasikan, perusahaan memerlukan konfigurasi sistem dalam hal struktur, proses bisnis dan *master data*

perusahaan. Setelah konfigurasi selesai dilakukan oleh perusahaan, maka perusahaan tersebut dapat mengimplementasikan ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Beberapa peneliti telah mengkaji mengenai pentingnya ERP *Simulation* dalam mengimplementasikan sistem ERP pada lingkungan bisnis. Chen, *et. al.* (2015) yang melakukan penelitian mengenai efek dari penggunaan ERP *Simulation* terhadap hasil belajar yang dirasakan pada mahasiswa University of Wisconsin, membuktikan bahwa rasa senang dan penilaian kognitif menjadi faktor yang menentukan dalam menciptakan proses bisnis yang positif dan penggunaan perangkat lunak ERP *Simulation* untuk mengetahui hasil pembelajaran yang dipahami.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Yatim *et al.* (2018) terhadap jenis ERP *simulation game*, yaitu *MonsoonSIM Business Simulation* yang mengungkapkan bahwa model penerimaan teknologi (TAM), yaitu faktor persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kesenangan berpengaruh terhadap niat penggunaan *MonsoonSIM Business Simulation* dengan pengaruh persepsi kesenangan yang berhubungan kuat terhadap sikap menggunakan *MonsoonSIM*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Ningtyas dan Nazar (2016) juga menggunakan model penerimaan teknologi (TAM) pada pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, dan sikap penggunaan terhadap niat untuk menggunakan ERP oleh mahasiswa akuntansi Universitas Telkom memberikan hasil penelitian dengan menunjukkan bahwa secara parsial persepsi kegunaan, kemudahan, kerumitan, dan sikap berpengaruh secara signifikan terhadap niat untuk menggunakan ERP, namun faktor sikap penggunaan secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat mahasiswa akuntansi untuk menggunakan ERP.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Chen *et. al.* (2015) mengenai pembelajaran mahasiswa menggunakan ERP *Simulation* sebagai sarana pembelajaran dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait sistem ERP secara *real* pada perusahaan, serta berdasar pada penelitian Yatim *et al.* (2018); dan Ningtyas dan Nazar (2016) dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Sehingga, penelitian ini akan membahas sikap penerimaan mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin mengenai sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada penggunaan ERP *Simulation* dengan menambahkan variabel eksternal yang memengaruhi sikap seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Penambahan variabel eksternal tersebut adalah persepsi kerumitan (Rogers, 1983) dan persepsi kesenangan (Davis *et al.*, 1992).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*)?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*)?
3. Apakah persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*)?
4. Apakah persepsi kerumitan (*perceived complexity*) berpengaruh negatif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis.

1. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*).
2. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*).
3. Persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*).
4. Persepsi kerumitan (*perceived complexity*) berpengaruh negatif terhadap sikap penggunaan (*attitude of usefulness*).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoretis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi, terutama yang berkaitan dengan sistem informasi dan teknologi akuntansi serta sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Praktis. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi para praktisi akuntansi khususnya bagi para mahasiswa mengenai peran pemahaman ERP dalam peningkatan *skill* untuk mempersiapkan karir.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi

menjadi lima bab berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012) dengan uraian sebagai berikut.

Bab I mengenai pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang diangkat, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II mengenai tinjauan pustaka. Bab ini berisi tentang teori-teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian yang sebelumnya telah ditetapkan, selanjutnya digunakan sebagai landasan dalam pembahasan dan pemecahan masalah. Bab ini juga berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka penelitian, serta hipotesis.

Bab III mengenai metode penelitian. Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrument penelitian, serta analisis data.

Bab IV mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi tentang deskripsi dari objek yang diteliti, analisis, serta pembahasan hasil penelitian data.

Bab V mengenai penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian mendatang.

BAB II

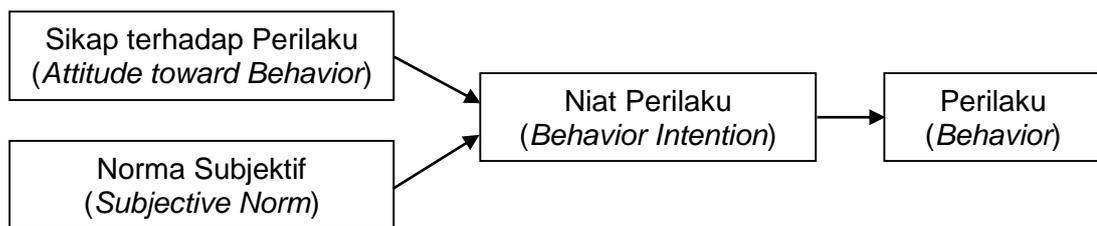
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) yang menjelaskan dan memprediksi kebiasaan individu dalam organisasi dengan situasi yang spesifik. TRA adalah teori yang menjelaskan bahwa niat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku (Jogiyanto, 2007:31). Menurut Ajzen dan Fishbein (1980), TRA mengidentifikasi dua faktor utama yang menjelaskan niat dan perilaku individu, yaitu sikap dan norma subjektif.

Teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) ini menjelaskan tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Tahap kedua, niat-niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma-norma subjektif (*subjective norms*). Tahap ketiga, mempertimbangkan sikap-sikap (*attitude*) dan norma-norma subjektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang relevan. Secara keseluruhan berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaan. Karena kepercayaan-kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan tentang dunia di sekeliling mereka, ini berarti bahwa perilaku terutama ditentukan oleh informasi (Jogiyanto, 2007:35-36). Model dari *Theory of Action Reasoned* (TRA) terlihat pada gambar 2.1.



Sumber: Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Jogiyanto (2007)

Gambar 2.1 Model *Theory of Reasoned Action* (TRA)

2.1.2 *Technology Acceptance Model* (TAM)

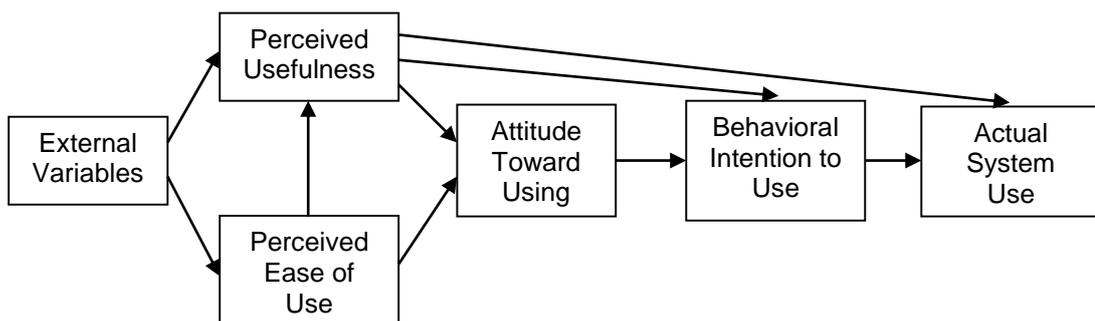
Salah satu teori yang menjelaskan tentang model pendekatan penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1986) yang merupakan suatu adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Tujuan utama TAM seperti yang dinyatakan oleh Davis adalah untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan teknologi informasi dengan jangkauan luas dari teknologi informasi dan populasi dari pengguna.

Menurut Davis (1986) banyak variabel yang bisa menjelaskan pengadopsian teknologi informasi. Namun, pada penelitiannya pada TAM, Davis menambahkan dua konstruk/variabel utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut (Jogiyanto, 2007:111). Oleh karena itu, kasus pengadopsian sistem informasi, variabel eksternal tidak langsung mempengaruhi sikap untuk menggunakan sistem (*attitude toward using the system*), melainkan melewati atau mempengaruhi variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terlebih dahulu.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna.

Selain itu, TAM dimaksudkan untuk penggunaan teknologi, maka perilaku (*behavior*) di TAM dimaksudkan sebagai perilaku menggunakan teknologi atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) (Jogiyanto, 2007:112). Model dasar TAM seperti yang dikembangkan Davis *et al.* (1989) pada gambar 2.2.



Sumber: Davis *et al.* (1989) dalam Jogiyanto (2007)

Gambar 2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.2.1 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan sebuah tingkatan di mana *user* percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Persepsi kegunaan yang dimaksud di sini adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi/sistem yang digunakan.

Menurut Jogiyanto (2007:114) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisi tersebut, diketahui bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna, maka dia tidak akan menggunakannya.

2.1.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan sebuah tingkatan di mana *user* percaya bahwa sebuah teknologi/sistem dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Menurut Jogiyanto (2007:115) persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Perceived ease of use ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan, maka dia tidak akan menggunakannya.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor pertama, berfokus pada teknologi itu sendiri, misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Faktor kedua, adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik adalah reputasi yang didengar oleh pengguna kemudian akan mendorong keyakinan pengguna dengan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Faktor ketiga, yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme *support* yang handal. Mekanisme *support* yang terpercaya akan membuat pengguna merasa yakin bahwa terdapat mekanisme *support* yang handal, jika kesulitan menggunakan teknologi, maka mendorong persepsi pengguna ke arah positif (Puspita, 2012).

2.1.2.3 Persepsi Kesenangan (*Perceived Enjoyment*)

Persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) merupakan sebuah tingkatan di mana *user* percaya bahwa sebuah teknologi/sistem yang sedang digunakan dapat membuat seseorang merasakan senang dengan sendirinya terhadap teknologi tersebut. Lee *et al.* (2005) menjelaskan bahwa persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) didefinisikan sebagai sejauh mana aktivitas seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan menyenangkan dengan sendirinya, terlepas dari apapun konsekuensi kinerja yang dapat diantisipasi. Persepsi kesenangan menyiratkan bahwa apabila suatu teknologi itu menarik dan digunakan dengan perasaan senang, maka teknologi tersebut dikatakan memuaskan.

Davis (1992) dalam Lee *et al.* (2005) mendefinisikan *perceived enjoyment* adalah manfaat intrinsik yang didapatkan melalui penggunaan teknologi, berbeda dengan motivasi ekstrinsik seperti *perceived usefulness* yang didasarkan pada

pencapaian *goal* (tujuan) atau *rewards* (imbalan) tertentu, motivasi instrinsik mengacu pada kesenangan melakukan kegiatan itu sendiri (Lee *et al.*, 2005).

Menurut Li (2016) ada beberapa hal yang merupakan motivasi instrinsik dan bisa memengaruhi perilaku seseorang, yaitu *happiness* (kesenangan), *joy* (kenyamanan), dan *fun* (suka) (Li, 2016). Apabila dikaitkan dengan sistem teknologi, *happiness* (kesenangan) identik dengan pengalaman menyenangkan ketika menggunakan suatu sistem teknologi tersebut, *joy* (kenyamanan) lebih mengarah pada perasaan nyaman saat menggunakan suatu sistem teknologi dan tidak terganggu oleh aktivitas orang lain, dan *fun* (suka) cenderung pada ketertarikan kepada suatu objek penampilan yang menarik dalam suatu sistem teknologi.

2.1.2.4 Persepsi Kerumitan (*Perceived Complexity*)

Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Jogiyanto (2007:240) persepsi kerumitan (*perceived complexity*) didefinisikan sebagai seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif susah untuk dipahami dan digunakan (Jogiyanto, 2007:240). Tornatzky dan Klein (1982) menemukan bahwa semakin rumit suatu inovasi, semakin rendah tingkat dari adopsi.

Konsep kerumitan (*complexity*) ini mirip dengan konsep persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) dalam model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*). Persepsi kerumitan (*perceived complexity*) adalah kebalikan dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Jogiyanto, 2007:240).

2.1.2.5 Sikap Penggunaan (*Attitude of Use*)

Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Jogiyanto (2007:36) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai jumlah dari *afeksi* (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek; setuju atau menolak, dan lainnya. Dengan demikian, sikap (*attitude*) seseorang terhadap sistem informasi menunjukkan seberapa jauh orang tersebut merasakan bahwa sistem informasinya baik atau jelek.

Sikap terhadap penggunaan adalah penilaian evaluatif individu terhadap perilaku target dalam hal dimensi tertentu. Misalnya, baik *versus* buruk, berbahaya *versus* bermanfaat, serta menyenangkan *versus* tidak menyenangkan, dan lainnya (Holden dan Karsh, 2010). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah dua penentu utama sikap terhadap penggunaan.

Pengukuran sikap menurut Jogiyanto (2007:37) bahwa sikap terhadap suatu perilaku (*attitude toward behavior*) merupakan suatu evaluasi menyeluruh seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Penelitian empiris telah menunjukkan bahwa evaluasi menyeluruh sering berisi dengan dua komponen yang terpisah. Satu komponen adalah sifat dari instrumentalnya, yang diwakili oleh semacam pasangan-pasangan kata sifat seperti *berguna-tidak berguna*, dan *berbahaya-bermanfaat*. Komponen kedua lebih banyak ke kualitas pengalaman dan dihubungkan dengan skala semacam *menyenangkan-tidak menyenangkan* dan *suka-tidak suka*. Disarankan untuk menggunakan gabungan dari kedua komponen

ini ditambah dengan skala *baik-jelek* untuk menangkap evaluasi menyeluruh dengan baik.

2.1.3 Enterprise Resource Planning (ERP)

Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan sebuah sistem yang mendukung proses bisnis dengan menyediakan informasi secara *realtime* yang terintegrasi antar divisi-divisi fungsional perusahaan. Kunci utama pada sistem ERP adalah adanya aspek perencanaan yang terintegrasi di suatu perusahaan dengan tujuan agar dapat merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan dan merespon kebutuhan pelanggan dengan baik.

Menurut Daniel E. O' Leary dalam *Enterprise Resource Planning Systems (Systems, Life Cycle, Electronic Commerce and Risk)*, ERP merupakan *software powerful* yang memungkinkan perusahaan mengintegrasikan berbagai fungsi yang terpisah (Leary, 2002). Selain itu, Monk dan Wagner (2013) dalam *Concepts in Enterprise Resource Planning* menjelaskan bahwa program ERP merupakan *core software* yang digunakan perusahaan dalam mengkoordinasi informasi pada setiap area bisnis. Program ERP membantu untuk mengelola proses bisnis perusahaan secara luas menggunakan satu *database* dan satu sistem pelaporan manajemen (Monk dan Wagner, 2013).

Leon (2008) menjelaskan bahwa ERP merupakan teknik dan konsep untuk manajemen bisnis yang terintegrasi secara keseluruhan dari sudut pandang efektivitas sumber daya manajemen untuk meningkatkan efisiensi manajemen perusahaan. Akibat perkembangan pada tingkat global, ERP tidak hanya digunakan perusahaan manufaktur, melainkan berbagai jenis industri dinilai sangat mungkin untuk menerapkan ERP (Leon, 2008).

Alouah dan Smith (2010) menerangkan bahwa sistem ERP merupakan generasi pertama dari sistem perusahaan yang bertujuan untuk melakukan

integrasi data. Sebagai tambahan *support* bagi fungsi utama perusahaan. Definisi lain dari sistem ERP adalah sistem ERP merupakan integrasi dari sistem yang dapat digunakan untuk mengatur banyak fungsi, mulai dari aset, pendanaan, sampai *human resource*. Sistem ERP juga memudahkan jalur informasi antar departemen atau divisi dalam perusahaan (Alouah dan Smith, 2010).

Wadate (2014) menjelaskan bahwa sistem ERP dapat menghubungkan berbagai bidang organisasi, seperti manufaktur, manajemen pesanan, sistem keuangan, sumber daya manusia, pemasok dan pelanggan, menjadi sistem yang sangat terintegrasi dengan data bersama dan visibilitas. Sebagai contoh, sistem ERP memberikan integrasi proses yang mulus di seluruh area fungsional alur kerja yang lebih baik, praktik bisnis standar dan akses ke data *real-time* saat ini (Wadate, 2014).

Menggunakan ERP dapat meningkatkan tingkat layanan, meningkatkan kontrol keuangan, menghemat waktu untuk mendapatkan standarisasi proses operasi melalui penerapan praktik terbaik, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi, meningkatkan kualitas produk, dan membakukan informasi dan data melalui pelaporan yang seragam, khususnya untuk perusahaan besar yang biasanya terdiri dari banyak unit bisnis dengan jumlah dan tipe bisnis yang berbeda. Perangkat lunak ERP adalah aplikasi manajemen bisnis yang memfasilitasi manajemen bisnis dalam mengintegrasikan dan mengotomatisasi berbagai proses bisnis perusahaan, dari produksi, penjualan, keuangan, hingga manajemen sumber daya, bertujuan untuk mengintegrasikan informasi di seluruh perusahaan, menghilangkan kompleksitas, dan memberikan informasi yang *real time*.

2.1.3.1 Implementasi *Enterprise Resource Planning*

Ketika sistem ERP terintegrasi dan diimplementasikan di sebuah perusahaan, maka setiap transaksi akan diproses melalui sistem. Hal ini terjadi jika implementasinya berhasil. Dalam penerapannya, adalah hal yang penting untuk fokus pada desain proses bisnis, *business requirement*, anggaran, proyek manajemen, komitmen dari top manajemen, dan komunikasi yang baik dengan pegawai mengenai perubahan terbaru dalam perusahaan. Jika perusahaan memasang *software* ERP namun hanya terfokus dengan desain dari sistem, maka perusahaan hanya berhasil dalam memasang *software* ERP (Motiwalla dan Thompson, 2008). Motiwalla dan Thompson dalam Alouah dan Smith (2010) juga menyatakan bahwa dalam memastikan kesuksesan sistem ERP dibutuhkan perencanaan yang baik (Alouah dan Smith, 2010). Terdapat beberapa strategi yang dapat digunakan dalam melakukan implementasi tersebut, sebagai berikut.

1. *Comprehensive*: penerapan modul ERP secara penuh pada perusahaan. Penerapan strategi ini mahal dan membutuhkan banyak waktu.
2. *Middle of the road*: tujuan dari penerapan ini hanya memodifikasi sebagian dari modul ERP agar sesuai dengan proses bisnis perusahaan tersebut. Strategi ini lebih murah dibandingkan dengan strategi komprehensif.
3. *Vanilla*: pada strategi ini, perusahaan tidak merepkan modul ERP, penerapan ERP hanya sekedar pada proses bisnis perusahaan, sehingga tidak diperlukannya restrukturisasi proses bisnis.

Terdapat beberapa metode dalam mengimplementasikan sistem ERP, dimana setiap metode memiliki siklus yang berbeda. Motiwalla dan Thompson

dalam Alouah dan Smith (2010) menerangkan secara umum mengenai siklus ERP tradisional sebagai berikut (Alouah dan Smith, 2010).

- (1) Tahap *scope* dan *commitment*: pada tahapan ini perusahaan yang akan menggunakan sistem ERP harus memiliki keinginan dalam mengadopsi sistem dan juga perusahaan harus mengevaluasi sebesar apa cakupan ERP yang nantinya akan diterapkan dalam tiap fungsi dan departemennya.
- (2) Tahap analisis dan desain: pada tahap ini tim pengembangan sistem ERP akan mencoba beberapa opsi dari beragam program ERP dan memilih yang sesuai dengan perusahaan, dalam tahapan ini juga dibutuhkan analisis terhadap perusahaan sehingga program ERP dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.
- (3) Tahap pengembangan dan akuisisi: pada tahap ini perusahaan perlu melengkapi komponen-komponen (*software* dan *hardware*) yang dibutuhkan sebelum perusahaan siap untuk melakukan implementasi sistem.
- (4) Tahap implementasi: fokus pada tahapan implementasi adalah menjalankan program. Terdapat empat pendekatan berbeda yang dilakukan pada tahap implementasi. Pertama fase *approach* (pendekatan bertahap), yaitu perusahaan secara sedikit demi sedikit mengganti sistem dari yang lama menjadi sistem yang baru (ERP). Kedua, *pilot approach* (pendekatan dengan proyek percontohan), yaitu perusahaan menjalankan ERP pada satu bagian kecil dari perusahaan yang mana nantinya akan dipelajari kekurangan dari sistem sebelum diterapkan secara keseluruhan. Ketiga, *parallel approach* (pendekatan parallel) yang dapat digunakan apabila resiko kegagalan dalam mengimplementasikan sistem dianggap tinggi, yaitu kedua sistem perusahaan yang lama dan yang baru akan dijalankan secara bersama dan setelah dirasa masalah yang mungkin muncul dapat diatasi dengan baik, perlahan sistem yang lama akan digantikan. Terakhir adalah *cutover approach* (pendekatan *cut-off*), yaitu langsung mengganti secara langsung sistem yang lama dengan sistem ERP.
- (5) Tahap operasi: pada tahapan ini mencakup pelatihan staf baru, *feedback monitoring* dari *user* untuk meningkatkan kemampuan sistem, serta apabila terdapat pengembangan sistem di masa yang akan datang.

2.1.3.2 Pentingnya Pelatihan Implementasi *Enterprise Resource Planning*

Implementasi ERP tidak hanya mengenai *software* yang mudah menerapkan sistem baru, namun hal yang paling sulit adalah mengubah proses bisnis dari orang yang akan menggunakan sistem tersebut (Motiwalla dan Thompson, 2008). Alouah dan Smith dalam *Influence of ERP SIM* (2010) menerangkan penelitian Motiwalla dan Thompson menunjukkan bahwa butuh

perencanaan implementasi yang baik untuk memastikan kesuksesan sistem ERP. Kemudian Alouah dan Smith juga menjelaskan penelitian yang dilakukan Bradley dan Lee (2007) bahwa pelatihan sangat penting bagi perusahaan yang akan mengimplementasikan sistem ERP, namun perusahaan cenderung tidak memberikan pelatihan penuh pada masalah ini, hal terlihat dari minimnya anggaran yang disediakan untuk pelatihan (Alouah dan Smith, 2010). Hal ini menunjukkan bahwa untuk memahami proses kerja yang baru, pelatihan dalam mengimplementasikan sistem sangat dibutuhkan.

Alouah dan Smith dalam *Influence of ERP SIM* (2010) menerangkan penelitian Bingi *et al.* menunjukkan titik penting dan tantangan terbesar adalah ketika fase implementasi. Selain itu, penelitian Bingi juga menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan membuat 30-40% dari pekerjaan tidak dapat menangani permintaan dari sistem ERP yang baru. Kesulitan utama dalam pelatihan, yaitu karyawan yang enggan, takut atau tidak berpengalaman dalam komputer merupakan sebuah tantangan, dan *transfer* pengetahuan perlu dilakukan secara efisien dan terus-menerus disebabkan tingginya kompleksitas sistem ERP (Alouah dan Smith, 2010).

Kepuasan dalam pelatihan juga memiliki peran penting dalam menentukan apakah sistem ERP akan menjadi populer di kalangan pegawai atau tidak dan apakah pegawai merasa nyaman dalam bekerja menggunakan sistem tersebut. Bradley dan Lee (2007) membuktikan bahwa pelatihan yang baik sangat dibutuhkan untuk setiap implementasi ERP, baik dalam perusahaan atau bahkan di sekolah atau universitas, mereka menambahkan bahwa semakin karyawan puas dalam pelatihan, maka mereka semakin berguna (efektif, efisien, dan mudah menggunakan sistem ERP) (Bradley dan Lee, 2007).

2.1.4 Enterprise Resource Planning Simulation (ERP Simulation)

Berdasarkan Smith (1998), *Simulation* adalah proses dalam melakukan percobaan dengan model yang mendeskripsikan keadaan dari sebuah system secara nyata atau imajinasi (Smith, 1998). Gibson *et al.* (2007) menambahkan bahwa simulasi diyakini sebagai penyederhanaan atau abstraksi dari kehidupan nyata (Gibson *et al.*, 2007).

ERP *Simulation* merupakan sebuah permainan simulasi yang dapat membantu meningkatkan pembelajaran mahasiswa terhadap bisnis proses dengan system yang terintegrasi (Seethamraju, 2008). Tujuan dari ERP *Simulation* adalah untuk meningkatkan pemahaman konsep *enterprise system*, agar terbiasa dengan perusahaan yang terintegrasi, serta untuk memperoleh atau meningkatkan keahlian dalam menggunakan *software* ERP (Leger, 2006). ERP *Simulation* dirancang sedemikian rupa dengan menjadikan partisipan dihadapkan dengan situasi bisnis di dunia nyata. Partisipan harus menjalankan proses bisnis menggunakan sistem yang terintegrasi dengan ERP.

Sasaran utama ERP *Simulation* adalah memungkinkan seluruh partisipan untuk mengolah seluruh siklus bisnis (siklus ini termasuk *planning*, *procurement*, *production*, dan *sales*). Selain itu, ERP *Simulation* menunjukkan kepada para peserta apa yang sangat diperlukan dalam mengoperasikan sebuah perusahaan secara efisien pada system yang sudah terintegrasi (Léger *et al*, 2008). Partisipan juga harus melakukan analisa terhadap data transaksi yang dilakukan untuk membuat keputusan bisnis yang paling tepat, hali ini dibutuhkan karena untuk memenangkan *game* dibutuhkan profit tertinggi. Kerja sama tim sangat dibutuhkan, mengingatkan simulasi *game* ini membutuhkan partisipan untuk kooperatif dalam menggunakan SAP.

Baton *Simulation* menjelaskan bahwa ERP *Simulation* membantu dalam melatih *user* dalam mengimplementasikan system ERP dalam perusahaan (Baton *Simulation*, 2018), Cournoyer-Quintal dalam Alouah dan Smith (2010) menjelaskan kelebihan lain dari ERP sebagai berikut (Alouah dan Smith, 2010).

1. Pembelajaran daripada menggunakan pengajaran
2. Melakukan daripada mendengarkan
3. Memecahkan permasalahan langsung daripada hanya memahami transaksi
4. Mencoba system ERP secara langsung daripada hanya mendengarkan promosi *marketing* tentang kehebatan system ERP
5. Bekerja sama dengan cara berbagi, berdiskusi beragumen dan melakukan pengembangan dalam hal pengambilan keputusan.

ERP *Simulation* meningkatkan pemahaman mengenai SAP serta meru[akan alat yang sempurna sebagai perantara ketika sebuah perusahaan mengimplementasikan system baru (Alouah dan Smith, 2010).

2.1.5 System, Application, Product in Data Processing (SAP)

SAP adalah pemimpin dunia dalam hal *Enterprise Resource Planning*. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1972 oleh lima mantan karyawan IBM yang berkantor pusat di Jerman. Perusahaan ini adalah perusahaan antar-terbesar di dunia perusahaan perangkat lunak dan pemasok perangkat lunak independen terbesar keempat di dunia (McCann dan Grey, 2009).

SAP memungkinkan bisnis untuk berbagi informasi waktu nyata dengan karyawan, pemasok dan distributor, terlepas dari ukuran organisasi. Perampingan seperti itu memiliki efek langsung dan positif pada produktivitas, layanan pelanggan, kualitas keseluruhan, dan profitabilitas. Aplikasi ini memiliki kemampuan untuk mengelola keuangan, aset dan akuntansi biaya, operasi

produksi dan bahan, personel, pabrik, bahkan dokumen yang diarsipkan (McCann dan Grey, 2009).

Aplikasi SAP dapat ditandai dengan kompleksitas tinggi. Aplikasi SAP mampu melakukan banyak hal fungsi yang berbeda untuk mendukung operasi perusahaan. SAP terdiri dari sejumlah besar program dan sub program. Program SAP adalah instruksi terstruktur yang ditulis dalam Bahasa pemrograman khusus bersama ABAP (*Advanced Business Application Programming*), yang mengontrol perilaku komputer untuk merekam bisnis transaksi dan melakukan berbagai fungsi analisis. Ketika program SAP berjalan, berarti memiliki fungsi bisnis tertentu untuk pengguna sistem SAP (Monsoon Academy, 2018).

2.2 Penelitian Terdahulu

Davis *et al.* (1989) dengan judulnya "*User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Model*", menunjukkan hasil yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh pada niat seseorang, tetapi *perceived usefulness* memiliki tingkat signifikansi yang lebih kuat. Sikap memediasi *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara terpisah dan norma subjektif tidak memiliki pengaruh pada minat.

Chen *et al.* (2015) melakukan penelitian mengenai hubungan antara rasa senang, niat perilaku, perilaku belajar dan hasil belajar jika menggunakan ERP *Simulation* sebagai media pembelajaran di kelas. Penelitian yang dilakukan Chen *et al.* (2015) melibatkan mahasiswa jurusan sistem informatika University of Wisconsin selama tiga hari dimana disetiap harinya mahasiswa memainkan satu ronde. Hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan Chen *et al.* (2015) berupa rasa senang dan penilaian kognitif menjadi factor utama dalam pembelajaran proses bisnis dan *software* ERP dan penelitian ini memberikan

wawasan tentang bagaimanakah faktor kognitif-psikologis memberikan pengaruh dalam hasil pembelajaran.

Yatim *et al.* (2018) melakukan sebuah penelitian dengan judul "*Factors Influencing Use of MonsoonSIM Business Simulation by UTM Undergraduate Students*". Penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan faktor-faktor yang diteliti diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kesenangan. Pada ketiga variabel tersebut, ketiganya berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan dan sikap penggunaan sendiri juga berpengaruh signifikan terhadap niat mengikuti *MonsoonSIM Business Simulation*. Dari hasil penelitian itu juga menunjukkan bahwa persepsi kesenangan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap sikap menggunakan *MonsoonSIM Business Simulation*.

Ningtyas dan Nazar (2016) meneliti pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kerumitan, dan sikap penggunaan terhadap niat perilaku menggunakan ERP pada mahasiswa akuntansi Universitas Telkom dengan membagikan kuisisioner kepada 207 mahasiswa sebagai responden. Analisis data yang digunakan, yaitu dengan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Penelitian ini memberikan hasil bahwa semua persepsi berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan ERP, kecuali sikap pengguna yang memberikan hasil tidak berpengaruh positif terhadap niat perilaku mahasiswa menggunakan ERP.

Leger (2006) melakukan penelitian tentang metode ajar konsep ERP menggunakan *simulation game* dengan tujuan penelitian untuk mengembangkan pemahaman dasar tentang konsep *enterprise system*, memberikan pengalaman tentang manfaat dari menggunakan sistem yang terintegrasi, dan untuk mengembangkan keahlian teknis dengan menggunakan *software ERP*. Hasil dari

penelitian tersebut adalah *simulation game* merupakan pendekatan pembelajaran yang efektif untuk pemahaman konsep ERP karena pengalaman praktik memungkinkan partisipan untuk menjelajah manfaat dari sistem yang terintegrasi dan manfaat menggunakan alat analisis yang digunakan dalam mengelola transaksi dalam permainan. Penelitiannya juga menyatakan bahwa sebuah simulasi dapat membantu untuk menyambungkan antara materi ajar dan praktik, sehingga dapat menumbuhkan pemahaman yang lebih kuat kepada partisipan.

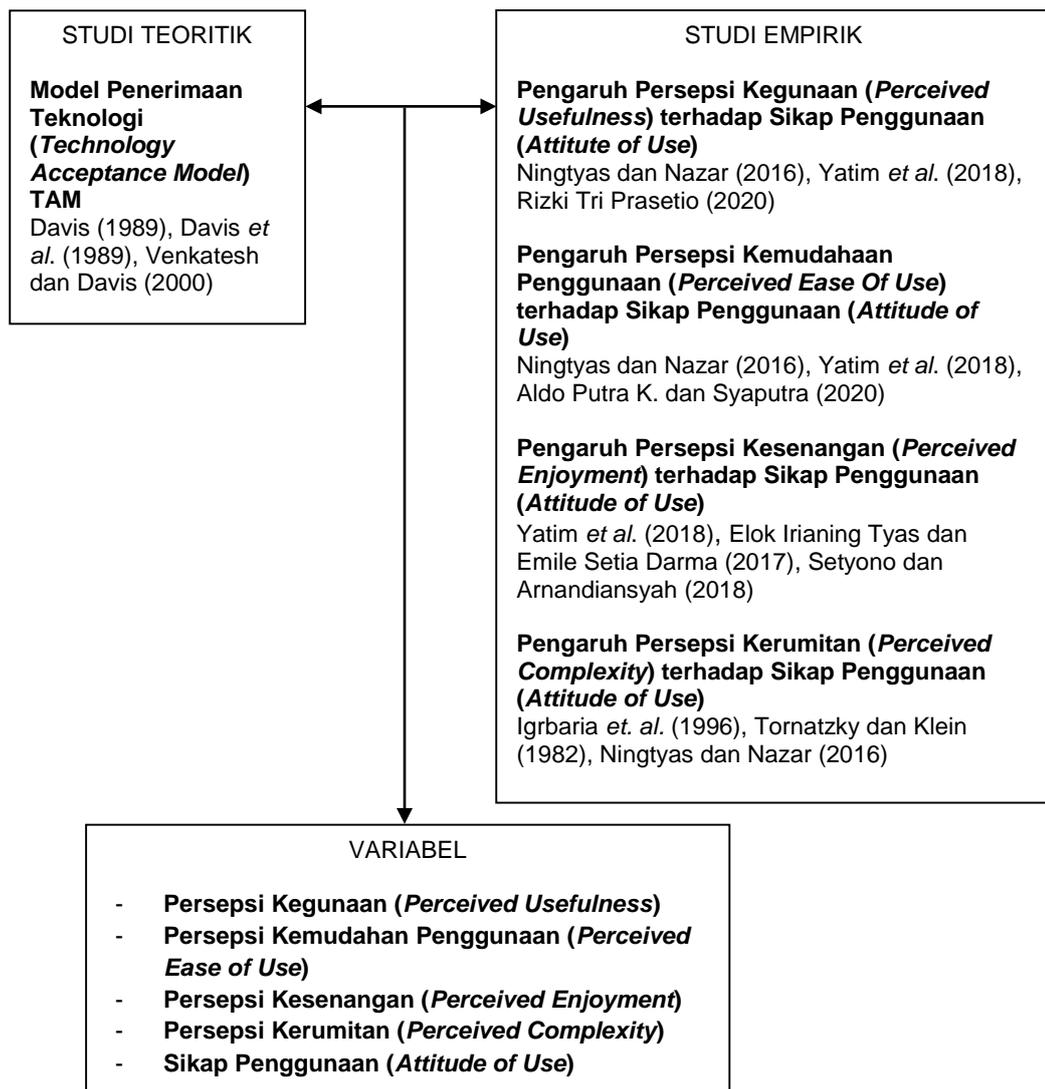
Alouah dan Smith (2010) meneliti perbedaan pemahaman mahasiswa dengan membandingkan sebelum dan sesudah diadakannya ERP *simulation game*. Berbeda dengan sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menguji perbedaan menggunakan uji hipotesis *paired sample t-test*. Sampel yang digunakan merupakan mahasiswa dari dua universitas yang berbeda dan sampel yang mengikuti ERPSim belum memiliki pengetahuan lebih mengenai SAP. Selain itu, adanya penambahan variabel sebagai indikator pemahaman ERP, yaitu *attitude* dan *user acceptance*. Alouah dan Smith (2010) menyatakan bahwa terdapat perbedaan pada variabel pemahaman *enterprise system*, pemahaman proses bisnis, keahlian mengolah transaksi SAP, *attitude*, dan *user acceptance* yang signifikan setelah digunakannya ERPSim.

Setyono dan Arnandiansyah (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh ERPSim terhadap hasil pembelajaran *enterprise system*. Faktor yang diteliti adalah persepsi kesenangan, penilaian kognitif, dan niat perilaku untuk menggunakan ERPSim terhadap hasil belajar. Penelitian memberikan hasil bahwa niat perilaku untuk menggunakan ERPSim dalam belajar proses bisnis berhubungan positif dengan hasil belajar. Ketika mahasiswa memiliki niat yang bagus untuk mempelajari sistem informasi melalui ERPSim, maka hasil yang dipahami akan bagus juga. Hal ini sama dengan penilaian kognitif dalam

menggunakan ERPSim berpengaruh positif terhadap niat perilaku, sedangkan untuk persepsi kesenangan dalam menggunakan ERPSim tidak berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Rasa senang terhadap ERPSim tidak selalu berjalan lurus dengan niat perilaku untuk menggunakan ERPSim.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian yang menggambarkan antar variabel yang diuji. Kerangka proses berpikir merupakan bagan komprehensif yang menunjukkan gambaran mengenai penyusunan skripsi berdasarkan pemaparan studi teoritik dan studi empirik. Studi teoritik dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diajukan dalam studi ini, yaitu teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Ketika melakukan studi teoritik terjadi proses berpikir deduktif, yaitu proses berpikir dari yang bersifat umum ke yang bersifat khusus. Studi empirik dilakukan dengan cara mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam studi ini. Berdasarkan studi teoritik dan studi empirik ditemukan variabel-variabel penelitian tersebut, sehingga menghasilkan sebuah hipotesis, yaitu pengaruh antara perilaku penggunaan, sikap penggunaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kesenangan, dan persepsi kerumitan. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 2.3



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP *Simulation*

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan salah satu komponen utama dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap sikap seseorang sebagai penentu untuk melakukan sesuatu. Pikkarainen *et al.* (2004) memberikan pendapat bahwa

teknologi cenderung mengadopsi sikap positif jika adanya manfaat pada suatu teknologi.

Penelitian lain juga memberikan hasil yang selalu memperkuat *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu mengenai adanya pengaruh positif dari persepsi kegunaan terhadap sikap untuk menggunakan suatu sistem baru (Yatim *et al.*, 2018). Rajan dan Baral (2015) juga telah mengungkapkan bahwa peran manfaat selalu menjadi tolak ukur manager memiliki tujuan yang pasti agar tidak hanya menerapkan suatu sistem baru, tetapi juga untuk membuat pemakai puas dalam penggunaan teknologi baru, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan membantu dalam pengambilan keputusan. Sistem ERP tidak hanya meningkatkan kemampuan organisasi untuk mengumpulkan lebih banyak informasi secara lebih rinci dan dalam waktu nyata, tetapi juga telah menyebabkan informasi yang lebih luas ke seluruh organisasi.

Selain itu, Al-Adwan *et al.* (2013) mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan dalam mengadopsi suatu sistem, efeknya dari sistem tersebut yang menguntungkan harus dipertimbangkan. Rizki Tri Prasetyo (2020) juga mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi sikap penerimaan dimana suatu penggunaan teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sriwidharmanely dan Syafrudin (2012) mengemukakan bahwa baik persepsi kemudahan penggunaan maupun persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₁: Persepsi kegunaan (perceived usefulness) berpengaruh positif terhadap sikap mahasiswa menggunakan ERP Simulation.

2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP *Simulation*

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) termasuk dalam salah satu komponen utama selain dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) juga merupakan salah satu pengaruh terhadap sikap seseorang sebagai penentu untuk melakukan sesuatu. Pikkarainen *et al.* (2004) memberikan pendapat bahwa teknologi yang mudah digunakan akan lebih menyenangkan bagi pengguna dan karena itu, mereka cenderung mengadopsi sikap positif dengan adanya kemudahan pada suatu teknologi.

Penelitian Yatim *et al.* (2018) memberikan hasil yang memperkuat *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu mengenai adanya pengaruh positif dari kemudahan penggunaan terhadap sikap untuk menggunakan suatu sistem baru. Selain itu, Al-Adwan *et al.* (2013) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap untuk mengadopsi sistem teknologi baru. Aldo Putra K. dan Syahputra (2020) juga mengungkapkan bahwa adanya pengaruh positif persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan teknologi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sriwidharmanely dan Syafrudin (2012) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₂: Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap mahasiswa menggunakan ERP *Simulation*.

2.4.3 Pengaruh Persepsi Kesenangan (*Perceived Enjoyment*) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP *Simulation*

Persepsi kesenangan (*perceived enjoyment*) diartikan sebagai sejauh mana melakukan suatu kegiatan dianggap sebagai memberikan suka cita dalam diri sendiri. Dalam literatur sistem informasi, persepsi kesenangan mengacu pada sejauh mana menggunakan sistem komputer dianggap secara intrinsik memberi rasa nyaman dalam hal pribadi (Davis *et al.*, 1992). Sehingga, *perceived enjoyment* merupakan pengalaman yang menyenangkan ketika pengguna menggunakan teknologi.

Pada penelitian Yatim *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa persepsi kesenangan merupakan salah satu faktor yang kuat pengaruhnya terhadap sikap pengguna dalam menggunakan sistem *simulation game*, karena sistem tersebut dianggap dalam bentuk hiburan. Van der Heijden (2004) juga mengungkapkan bahwa pengaruh kesenangan yang dirasakan pada sikap menggunakan suatu sistem teknologi hampir sama dengan persepsi kegunaan. Oleh karena itu, persepsi kesenangan dianggap sebagai elemen penting.

Perasaan senang sebagai salah satu yang paling penting dalam literatur sistem informasi (Venkatesh, 2000). Perasaan senang juga mempengaruhi perilaku belajar, ketika pengguna menggunakan teknologi dalam pembelajaran (Wu *et al.*, 2010). Demikian pula, Swindon *et al.* (2003) mengemukakan bahwa pengalaman yang menyenangkan pada pembelajaran dipengaruhi dari pembelajaran *user* itu sendiri.

Persepsi kesenangan mempunyai pengaruh positif pada niat perilaku individu dan kinerja perilaku dalam aktivitas kognitif-psikologi, seperti pada waktu menggunakan sistem informasi (Davis *et al.*, 1992). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Elok Irianing Tyas dan Emile Setia Darma (2017)

mengungkapkan bahwa persepsi *enjoyment* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₃: Persepsi kesenangan (perceived enjoyment) berpengaruh positif terhadap sikap mahasiswa menggunakan ERP Simulation.

2.4.4 Pengaruh Persepsi Kerumitan (*Perceived Complexity*) terhadap Sikap Mahasiswa Menggunakan ERP Simulation

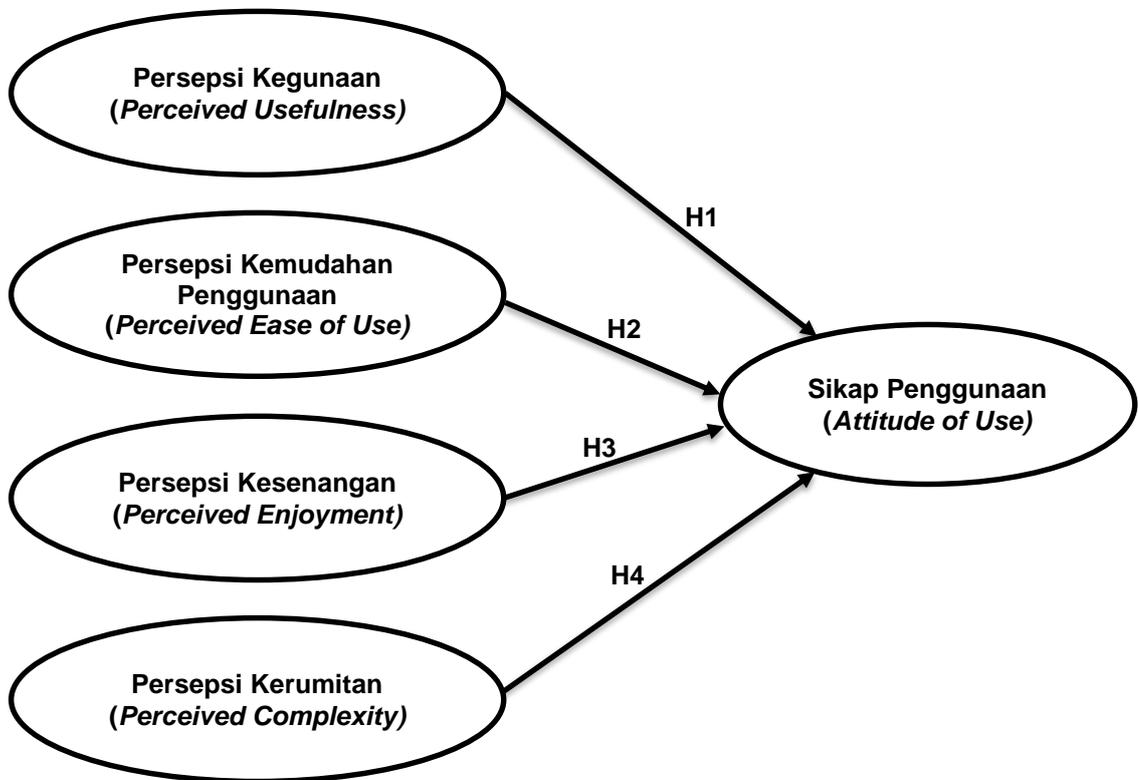
Persepsi kerumitan (*perceived complexity*) diartikan sebagai seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif susah untuk dipahami dan digunakan (Rogers dan Shoemaker, 1971). Igbaria *et al.* (1996) dalam Jogiyanto (2007:181) memberikan tiga indikator dalam persepsi kerumitan, yaitu menghabiskan banyak waktu saat melakukan pekerjaan, kesulitan mengintegrasikan hasil pekerjaan, serta rentang terhadap kehilangan data dan kerusakan komputer.

Konsep kerumitan (*complexity*) mirip dengan konsep persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) dalam model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*). Persepsi kerumitan (*perceived complexity*) adalah kebalikan dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), (Jogiyanto, 2007:240).

Tornatzky dan Klein (1982) menemukan bahwa semakin rumit suatu inovasi, semakin rendah tingkat dari adopsi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas dan Nazar (2016) yang mengemukakan bahwa persepsi kerumitan berpengaruh terhadap niat perilaku. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H₄: Persepsi kerumitan (perceived complexity) berpengaruh negatif terhadap sikap mahasiswa menggunakan ERP Simulation.

Berdasarkan hipotesis di atas, maka kerangka konseptual pada penelitian ini digambarkan seperti gambar 2.4.



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual