

SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG MAKASSAR

NOVI NURSANTI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**NOVI NURSANTI
A31116323**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

NOVI NURSANTI
A31116323

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 9 Juni 2023

Pembimbing I




Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196811251994122002

Pembimbing II



Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196705181998022001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syanfuddin Rasyid, S.E., M.Si.
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

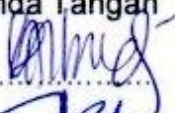
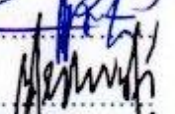


ANALISIS PENERAPAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)* DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

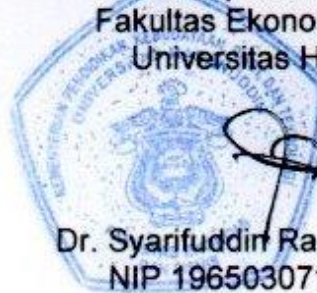
NOVI NURSANTI
A31116323

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **20 Juli 2023** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1..... 
2.	Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., AseanCPA	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3..... 
4.	Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.
NIP 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Novi Nursanti
NIM : A31116323
jurusan/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa usulan penelitian skripsi yang berjudul

Analisis Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Kantor Pegadaian Cabang Makassar

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 di kemudian 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, 09 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Novi Nursanti

PRAKATA

Segala puji dan syukur kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana di Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang turut mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Pertama-tama, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA., AseanCPA sebagai Pembimbing II. Terima kasih atas waktu, tenaga, kesabaran, pengalaman, motivasi, dan ketulusan dalam memberi arahan selama penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga peneliti haturkan kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., AK., CA selaku dosen penguji dan Ibu Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA yang juga selaku dosen penguji dan Penasihat Akademik. Peneliti pun mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh dosen serta *staff* Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu selama perkuliahan.

Selain itu, peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Kurnia Setiawan, S.E. dan Ibu Asniar Humairah atas cinta, doa, dan motivasi secara mental dan finansial selama ini.
2. Sahabat PWK (St. Luthfiyyah Rifqah Gumala Gunadi, B.Ec; dr. Erwina Ramadhani Mappincara, S.Ked; dr. Agnes Dwi Saputri, S.Ked; Alyssa Ulmiah, S.H.; Masyita Anakia Isa, S.T; Ersya Nurul Ainun Bakhri, S.Kel.; dan Ulwiah Bakri) atas cinta, dukungan, doa, dan motivasinya.
3. Sahabat kuliah (Namirah Aisyah, S.E.; Dian Aprisiska Seylin, S.E.; dan Kezia Febriyanti Sasiang, S.E.) atas dukungan, doa, motivasi, dan semangat selama masa perkuliahan hingga kini.
4. Keluarga The Hamzah (Kakak Bela, Kakak Dhede, Ian, Adin, Kakak Sekar, Yusa, Syifa, Dina, Adit, dan Ega) atas doa dan dukungan selama penelitian ini.

5. Teman-teman Seonhonesia (Kak Dewi, Kak Gigi, Kak Ulfa, Kak Atikah, Kak Ari, Kak Rida, Grace, Zi), SIP (Kak Laila, Kak Sarah, Kak Jaty, Fathi, Angela, Silvi), dan Kim Seon Ho atas motivasi, doa, dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Akuntansi 2016 (FAMIGLIA) atas kebersamaan dan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
7. Rekan kerja dan kerabat lainnya (Kak Ulfah, Kak Achsan, Mai Rempah dan HOOOF Family) atas dukungan, pengalaman, nasihat serta bimbingannya selama ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan oleh peneliti demi penyempurnaan dan pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

Makassar, 12 Juni 2023

Peneliti

ABSTRAK

Analisis Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Kantor Pegadaian Cabang Makassar

Analysis of the Application of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems using the Technology Acceptance Model (TAM) at Pegadaian Branch Makassar

Novi Nursanti
Aini Indrijawati
Darmawati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem *enterprise resource planning* (ERP) pada Kantor Pegadaian Cabang Makassar menggunakan *technology acceptance model* (TAM) dengan pengolahan data menggunakan *partial least squares* (SmartPLS). Data penelitian ini diperoleh secara primer melalui metode kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor variabel berpengaruh signifikan terhadap penerapan sistem ERP, antara lain kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) terhadap kegunaan persepsian (PU), sikap menggunakan ERP (AT) terhadap Minat pengguna dalam menggunakan ERP (BI) dan minat pengguna dalam menggunakan ERP terhadap penggunaan ERP Sesungguhnya (B). Selain itu, penerapan sistem ERP perlu dilakukan pengembangan karena kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan ERP (AT), kegunaan persepsian (PU) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan ERP (AT), minat pengguna dalam menggunakan ERP (BI) dan penggunaan ERP sesungguhnya (B).

Kata kunci: sistem *enterprise resource planning*, *technology acceptance model*, *partial least squares*

This study aims to analyze the application of enterprise resource planning (ERP) systems at Pegadaian Branch Makassar using the technology acceptance model (TAM) that the analyzed using partial least squares (SmartPLS). Data used in this research were obtained from primary data using the questionnaire method. This study's results show that several variable factors significantly influence the application of enterprise resource planning (ERP), which is perceived ease of use (PEOU) against perceived usefulness (PU), attitude toward behavior (AT) against behavioral intention (BI) and behavioral intention (BI) against behavior (B). Furthermore, the application of enterprise resource planning (ERP) needs to be developed because perceived ease of use (PEOU) does not considerably influence attitude toward behavior (AT), and perceived usefulness (PU) does not considerably influence attitude toward behavior (AT), behavioral intention (BI) and behavior (B).

Keyword: *enterprise resource planning systems, technology acceptance model, partial least squares*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.1 Konsep <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 Konstruksi-Konstruksi di TAM.....	12
2.1.2.1 Kegunaan Persepsian (<i>Perceived Usefulness</i>)....	13
2.1.2.2 Kemudahan Penggunaan Persepsian (<i>Perceived Ease of use</i>)	13
2.1.2.3 Sikap Terhadap Perilaku (<i>Attitude Toward Behavior</i>)	14
2.1.2.4 Minat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	14
2.1.2.5 Perilaku (<i>Behavior</i>).....	14
2.1.3 Kelebihan-Kelebihan TAM.....	15
2.1.4 Kelemahan-Kelemahan TAM.....	16
2.2 <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	17
2.2.1 Area Fungsional dan Proses Bisnis	17
2.2.2 Sistem Informasi Area Fungsional	20
2.2.2.1 Pemasaran dan Penjualan	20
2.2.2.2 Manajemen Rantai Persediaan.....	21
2.2.2.3 Akuntansi dan Keuangan.....	22
2.2.2.4 Sumber Daya Manusia	23
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Penelitian	27
2.5 Hipotesis Penelitian.....	28
2.5.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (PEOU) terhadap Kegunaan Persepsian (PU).....	28
2.5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (PEOU) terhadap Sikap Menggunakan ERP (AT).....	29

2.5.3 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Sikap Menggunakan ERP (AT)	30
2.5.4 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Minat Perilaku Menggunakan ERP (BI)	31
2.5.5 Pengaruh Sikap Menggunakan ERP (AT) terhadap Minat Perilaku Menggunakan ERP (BI)	31
2.5.6 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Penggunaan ERP Sesungguhnya (B)	32
2.5.7 Pengaruh Minat Perilaku Menggunakan ERP (BI) terhadap Penggunaan ERP Sesungguhnya (B)	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.6.1 Variabel Independen (Variabel Eksogen)	36
3.6.2 Variabel <i>Meditating</i> (Variabel <i>Intervening</i>)	37
3.6.3 Variabel Dependen (Variabel Endogen)	39
3.7 Analisis Data	40
3.7.1 Statistik Deskriptif	40
3.7.2 Uji Hipotesis	41
3.7.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	42
3.7.3.1 Uji Validitas.....	42
3.7.3.2 Uji Reliabilitas	43
3.7.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
3.8 Paradigma Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.2 Statistik Deskriptif	48
4.3 Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	49
4.3.1 Validitas Konstruk (<i>Construct Validity</i>).....	49
4.3.2 Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	52
4.3.3 Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	53
4.3.4 Reliabilitas Konstruk (<i>Reliability Construct</i>)	54
4.4 Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	56
4.4.1 Pengujian Hipotesis	58
4.4.1.1 Pengaruh Minat Pengguna dalam Menggunakan ERP (BI) terhadap Penggunaan ERP (B)	59
4.4.1.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (PEOU) terhadap Kegunaan Persepsian (PU) ...	59
4.4.1.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (PEOU) terhadap Sikap Menggunakan ERP (AT)	60
4.4.1.4 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Minat Pengguna dalam Menggunakan ERP (BI)	60
4.4.1.5 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Penggunaan ERP (B)	61
4.4.1.6 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Sikap Menggunakan ERP (AT).....	61

4.4.1.7 Pengaruh Sikap Menggunakan ERP (AT) terhadap Minat Pengguna dalam Menggunakan ERP (BI)	62
4.5 Pembahasan Hipotesis	62
4.5.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (PEOU) terhadap Kegunaan Persepsian (PU) dan Sikap Menggunakan ERP (AT)	62
4.5.2 Pengaruh Kegunaan Persepsian (PU) terhadap Sikap Menggunakan ERP (AT), Minat Pengguna dalam Menggunakan ERP (BI), dan Penggunaan ERP (B)	63
4.5.3 Pengaruh Sikap Menggunakan ERP (AT) terhadap Minat Perilaku Menggunakan ERP (BI)	64
4.5.4 Pengaruh Minat Pengguna dalam Menggunakan ERP (BI) terhadap Penggunaan ERP (B)	65
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
5.3 Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Contoh Area Fungsional dan Fungsi Bisnis tiap Area Fungsional ..	18
2.2	Contoh Proses Bisnis untuk Penjualan <i>Smartphone</i>	19
3.1	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS	43
4.1	Ikhtisar Distribusi dan Pengembalian Kuesioner.....	47
4.2	Ikhtisar Kriteria Sampel	47
4.3	Statistik Deskriptif.....	48
4.4	<i>Outer Loading</i> , AVE, dan <i>Communality</i>	50
4.5	<i>Outer Loading</i> , AVE, dan <i>Communality</i>	51
4.6	<i>Cross Loadings</i>	53
4.7	<i>Composite Reliability</i>	54
4.8	<i>Cronbach's Alpha</i>	55
4.9	<i>Laten Variable Correlations</i>	55
4.10	AVE dan Akar AVE	56
4.11	<i>R Square</i>	57
4.12	<i>Path Coefficients</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Model TRA (<i>Theory of Reasoned Action</i>)	11
2.2	Model TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	12
2.3	Gambaran Proses Operasi Bisnis	19
2.4	Area Fungsional Pemasaran dan Penjualan	21
2.5	Area Fungsional Manajemen Rantai Persediaan	22
2.6	Area Fungsional Akuntansi dan Keuangan	23
2.7	Area Fungsional Sumber Daya Manusia	24
2.8	Kerangka Penelitian	28
3.1	Paradigma Penelitian	44
4.1	Tampilan Hasil PLS <i>Algorithm</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata.....	73
2 Peta Teori	75
3 Kuesioner.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegadaian sebagai perusahaan keuangan bukan bank di Indonesia memiliki kinerja yang sangat baik dari tahun ke tahun. Walaupun di tengah masa pandemi Covid-19, di saat banyak bisnis mengalami kerugian dan menerapkan strategi untuk bertahan, Pegadaian justru mampu membukukan pertumbuhan kinerja yang positif dan cukup ambisius dengan menerapkan strategi untuk terus berkembang di masa yang akan datang. Hal ini tercermin dari kinerja laba yang tetap positif di tahun 2020, yaitu Pegadaian berhasil membukukan laba bersih sebesar Rp 2,02 T. Peningkatan kinerja Pegadaian ini terus berlanjut hingga tahun-tahun berikutnya, tercatat pada tahun 2021 Pegadaian mampu memperoleh laba bersih sebesar Rp 2,43 T (meningkat 20% dari tahun sebelumnya) dan pada tahun 2022 sebesar Rp 3,29 T (meningkat 36,17% dari 2021). Meningkatnya kinerja Pegadaian tentu disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah keinginan Pegadaian untuk terus berkembang dan berinovasi dalam hal teknologi untuk memenuhi pencapaian yang diinginkan.

Pada laporan tahunan 2020, Pegadaian menyatakan bahwa berinovasi dalam teknologi meliputi optimalisasi pemanfaatan teknologi yang dapat membawa perusahaan mencapai akselerasi pertumbuhan bisnis, serta mampu mengakomodir perubahan di industri keuangan. Dalam hal ini, pemanfaatan teknologi tersebut meliputi digitalisasi proses bisnis agar mampu memberikan layanan yang terbaik serta meminimalisir risiko operasional yang mungkin dihadapi Pegadaian. Adapun digitalisasi proses bisnis yang dilakukan Pegadaian adalah implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada tahun

2019, dimana Pegadaian bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia Tbk dalam implementasi ERP.

Istilah *Enterprise Resource Planning* (ERP) mengacu pada prosedur pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya organisasi sedemikian rupa agar dapat digunakan secara maksimal dan menghasilkan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan dalam bisnis. Suatu perusahaan atau organisasi menerapkan sistem ERP untuk meningkatkan efisiensi dan menjadi lebih responsif atas aktivitas bisnis (Sternad *et al.*, 2019). Implementasi perangkat lunak ERP menawarkan sejumlah manfaat bagi perusahaan, termasuk penyediaan jawaban atas masalah yang disebabkan oleh sistem lama dan berkembangnya kegiatan usaha, peningkatan operasi perusahaan, dan peningkatan efisiensi proses bisnis. Sistem ERP dikenal sebagai perangkat lunak yang diimplementasikan oleh perusahaan yang mengintegrasikan dan mengkoordinasikan informasi di setiap area bisnis untuk meningkatkan berbagai proses bisnis perusahaan (Monk & Wagner, 2013:1). Penerapan sistem ERP juga dapat menghasilkan pengurangan biaya dan penghematan waktu yang signifikan, yang merupakan manfaat utama lain dari implementasinya (Tambovcevs dan Tambovceva, 2022).

Melalui sistem ERP, suatu organisasi dapat memperoleh keunggulan kompetitif dengan terwujudnya nilai strategis dan nilai operasional bisnis (Bhattacharya, Wamba, & Kamdjoug, 2019). Adanya sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dapat meningkatkan pengelolaan informasi yang lebih baik dengan basis data yang terintegrasi dan terfokus, peningkatan komunikasi secara internal dan eksternal, serta peningkatan koordinasi antar staf organisasi. Selain itu, sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) berdampak pada pemberdayaan pekerja dengan meningkatkan kekuatan kontrol manajer dan perencanaan strategi yang optimal sejalan dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan perubahan

lingkungan (Rouhani dan Mehri, 2018). Secara spesifik, berbagai manfaat ERP ini dapat dibuktikan dalam lingkup akuntansi yaitu dapat membantu pengguna untuk lebih cepat dalam mempersiapkan, mengelola, dan menerbitkan laporan dengan lebih sedikit kesalahan pada entri data. Selain itu terdapat juga peningkatan dalam kualitas laporan dan sehingga dapat memudahkan manajer dalam mengambil keputusan (NguyenThanh, Thanh Do, dan Trong Vu, 2020). Perusahaan yang menerapkan perangkat lunak ERP dapat memperoleh manfaat luar biasa seperti peningkatan wawasan bisnis, biaya operasional yang lebih rendah, peningkatan efisiensi, dll. (Lakawathana, 2018). Selain itu, penerapan perangkat lunak ERP ini dapat meningkatkan profitabilitas dan membuat kinerja perusahaan menjadi lebih baik (Putra, Rahayu, dan Putri, 2021). Berbagai manfaat dalam sistem ERP ini mendorong perusahaan untuk mengintegrasikan proses bisnisnya dengan menerapkan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

ERP itu sendiri kini mulai digunakan oleh beberapa perusahaan di Indonesia dalam proses bisnisnya. Diantaranya yaitu, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, PT Hadji Kalla, PT Pertamina (Persero), PT Unilever Indonesia, PT Garuda Indonesia, PT PLN (Persero), PT Semen Tonasa (Persero), PT Pegadaian (Persero) serta banyak perusahaan lain yang sudah mengimplementasikan sistem ERP. Hal ini dapat diartikan sebagai tanda bahwa telah banyak perusahaan di Indonesia yang memberdayakan para karyawannya dan menyadari akan pentingnya sistem informasi yang baik.

Berdasarkan penelitian *Software Path* dalam '2022 ERP Software Project Report', industri jasa merupakan industri ke-5 dengan pengguna ERP terbanyak dalam perusahaan yaitu 23,67%. Sebagai perusahaan yang kegiatan usahanya adalah bidang jasa penyaluran kredit dan berbagai jenis jasa lainnya, Pegadaian mengambil tiga langkah strategis dalam upaya untuk tetap terdepan dan mengantisipasi perkembangan zaman untuk memenuhi tuntutan

perkembangan teknologi informasi, yaitu *Drive Up Revenue*, *Drive Down Cost*, dan *Drive Up SLA*. Penerapan sistem ERP adalah salah satu bentuk langkah yang telah dijalankan oleh Pegadaian untuk memperbaiki proses bisnis internal. Aspirasi Pegadaian untuk menjadi perusahaan keuangan paling bernilai di Indonesia dan agen pilihan masyarakat untuk keuangan inklusif didukung oleh penerapan sistem tersebut. Selain itu, penerapan ERP di Pegadaian juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Juanda, 2019). Proses implementasi sistem ERP memakan banyak waktu dan membutuhkan kesiapan finansial yang cukup signifikan, sehingga proses penerapan sistem ERP membutuhkan perubahan perilaku organisasi. Oleh sebab itu, perusahaan perlu mengetahui *provider* ERP dan modul-modul ERP yang mereka butuhkan (Beselga dan Alturas, 2019). Untuk hal ini, PT Pegadaian (Persero) bersinergi dengan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam implementasi ERP berbasis SAP dengan menerapkan sejumlah 9 modul SAP ERP. Modul dan komponen ERP ini berfungsi untuk memfasilitasi dan mendukung fungsi bisnis termasuk keuangan, penjualan dan pemasaran, manufaktur, dan layanan pelanggan. Modul ini diterapkan untuk mendukung kerja sama dan koordinasi antar organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan keseluruhan rantai pasokan (Albargouthi *et al.*, 2020).

Keberhasilan dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi tidak hanya bergantung pada seberapa sukses penerapannya dalam suatu organisasi, tetapi pada penggunaan yang efisien dan sukses oleh pengguna setelah sistem tersebut diterapkan (Sternad *et al.*, 2022). Sistem ERP yang sukses akan menyederhanakan proses di perusahaan sesuai dengan kebutuhan masing-masing perusahaan dan meningkatkan efektivitas secara keseluruhan, namun sistem ERP adalah proyek yang memiliki resiko tinggi jika tidak diimplementasikan dengan benar (Putri, Lubis, dan Azizah, 2020). Menurut Grandón *et al.* (2020), meskipun ERP telah ada selama lebih dari empat puluh tahun, masih terdapat

perdebatan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dalam implementasi dan penggunaan sistem ERP. Kompleksitas dari sistem ERP membuat banyak peneliti mengamati faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan sistem ERP, dan ditemukan bahwa salah satu alasan kegagalan sistem ERP adalah kegunaan (*usability*) (Fahmi, Ciptomulyono, dan Rahardjo, 2020). Dalam Hasan *et al.* (2017), ada tiga kategori faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan penerapan sistem ERP di perusahaan yaitu ERP *critical success failure factors*, ERP *system assimilation factor*, dan faktor yang memengaruhi pengguna ERP. *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan untuk memeriksa faktor-faktor yang memengaruhi pengguna sistem ERP. Menurut Wahyuning *et al.* (2019), *critical success factors* dapat diartikan sebagai elemen operasi organisasi yang dapat menjadi pusat keberhasilan organisasi di masa depan. Keberhasilan atau kegagalan sistem ERP bergantung pada pengguna, sehingga penting untuk mempelajari anteseden penerimaan pengguna terhadap sistem ERP (Le Minh-Duc, 2021).

Penelitian ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1986) pertama kali, sebuah adaptasi dari *Theory Reasoned Action* (TRA) dari Ajzen dan Fishbein (1980). Tujuan dari model ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang secara umum memengaruhi penerimaan sistem informasi. Menurut teori TAM, kegunaan sistem informasi yang dirasakan dan kemudahan penggunaan sistem tersebut merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaannya. TAM memberikan penjelasan mengenai tolak ukur dari penerimaan teknologi secara komprehensif dan dapat menjelaskan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi dan populasi penggunanya, yang ditentukan melalui lima faktor yang disebut juga sebagai konstruk (Veronica, 2022). Secara konseptual, model TAM terdiri dari lima konstruk yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan persepsian

(*perceived ease of use*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards using*), minat perilaku (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*). Kelima konstruk ini dapat menunjukkan penerimaan individual terhadap suatu teknologi. Beberapa peneliti telah mengadopsi model TAM pada berbagai penelitian teknologi modern, seperti penggunaan *website* (Chang & Cheung, 2001), *online purchase intentions* (van-der-Heijden, Verhagen, & Creemers, 2003), penggunaan *e-mail* (Karahanna & Straub, 1999), *instant messaging* (Turel, Serenko, & Bontis, 2007), *mobile technology* (Hong & Tam, 2006) hingga penggunaan ERP (Weli, 2019). Berdasarkan *database 'Web of Science' (WoS)*, terdapat 150 dokumen dalam 94 jurnal yang diterbitkan pada tahun 2003-2017 mengenai penerapan sistem ERP menggunakan TAM (Valdebenito dan Quelopana, 2018). Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) menunjukkan respon pengguna terhadap sistem ERP. Kemudahan penggunaan persepsian yang mudah juga akan memengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), yang kemudian dapat memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem ERP (*attitude towards using*). Semakin mudah dan bermanfaat suatu sistem ERP untuk digunakan, maka sikap yang ditunjukkan oleh pengguna akan semakin positif untuk menggunakan sistem ERP (Jogiyanto, 2007).

Kemudian, alasan peneliti melakukan penelitian ini sehubungan dengan permasalahan kompleksitas kegiatan usaha PT Pegadaian (Persero) dan adanya faktor kegagalan dalam penerapan sistem ERP dalam perusahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis implementasi sistem ERP dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, topik yang akan diteliti dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut; bagaimana penerimaan sistem

enterprise resource planning (ERP) pada Kantor Pegadaian Cabang Makassar dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM)? Adapun pertanyaan penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut.

- 1) Apakah terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)?
- 2) Apakah terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards using*)?
- 3) Apakah terdapat pengaruh antara kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards using*)?
- 4) Apakah terdapat pengaruh antara kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terhadap minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*)?
- 5) Apakah terdapat pengaruh antara sikap menggunakan ERP (*attitude towards using*) terhadap minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*)?
- 6) Apakah terdapat pengaruh antara kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan ERP sesungguhnya (*behavior*)?
- 7) Apakah terdapat pengaruh antara minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*) terhadap penggunaan ERP sesungguhnya (*behavior*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini bertujuan sebagai berikut.

- 1) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh persepsian (*perceived ease of use*) terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).
- 2) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards using*).
- 3) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards using*).
- 4) Untuk membuktikan dan menganalisis apakah terdapat pengaruh pada kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terhadap minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*).
- 5) Untuk membuktikan dan menganalisis apakah terdapat pengaruh sikap dalam menggunakan ERP (*attitude towards using*) terhadap minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*).
- 6) Untuk membuktikan dan menganalisis apakah terdapat pengaruh pada kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan ERP sesungguhnya (*behavior*).
- 7) Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*) terhadap penggunaan ERP sesungguhnya (*behavior*).

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberi kegunaan antara lain:

- 1) Kegunaan Teoretis. Diharapkan penelitian ini dapat berperan dan bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi khususnya informasi akuntansi yang berkaitan dengan sistem

manajemen sumber daya perusahaan, dan juga menjadi acuan untuk penelitian yang akan datang.

- 2) Kegunaan Praktis. Diharapkan para praktisi akuntansi akan memperoleh wawasan, pengetahuan, dan pemahaman yang lebih baik sebagai hasil dari penelitian ini terkait penerimaan sistem *enterprise resource planning* dengan penggunaan model *technology acceptance model*, maupun bagi perusahaan terkait penerapan sistem *enterprise resource planning*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup penelitian ini dibatasi pada objek penelitian berupa Kantor Pegadaian Cabang Makassar yang terletak di Kota Makassar. Dalam penelitian ini menggunakan batasan aspek yaitu penerimaan pengguna sistem perencanaan sumber daya perusahaan yang diukur menggunakan model penerimaan teknologi Davis (1989).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan agar informasi yang disajikan dalam penelitian ini lebih sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca. Kajian ini terbagi dalam lima bab sesuai dengan rekomendasi penulisan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Bab-bab ini adalah sebagai berikut:

Pada Bab I berisi pendahuluan. Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan penelitian berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

Pada Bab II berisi tinjauan pustaka. Bab ini menyajikan teori yang terkait dengan penelitian ini, definisi perencanaan sumber daya perusahaan, area fungsional dan proses bisnis yang termasuk dalam perencanaan sumber daya

perusahaan, definisi model penerimaan teknologi, konstruksi yang termasuk dalam TAM, serta sebagai kekuatan dan kelemahan TAM. Selain itu, tinjauan pustaka juga mencakup pemaparan penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan perumusan hipotesis.

Pada Bab III membahas mengenai metode penelitian, khususnya desain penelitian, serta lokasi dan waktu penelitian. Pemanfaatan variabel penelitian, definisi operasional, dan metode analisis data; penggunaan populasi, sampel, jenis, sumber data; penggunaan teknik pengumpulan data; penggunaan variabel penelitian; penggunaan metode analisis data.

Pada Bab IV berisi hasil penelitian. Hasil tersebut meliputi pembahasan hipotesis penelitian yang diuji, serta gambaran pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif.

Pada Bab V merupakan penutup dari laporan ini, disajikan kesimpulan, beberapa saran, dan pembahasan tentang keterbatasan penelitian.

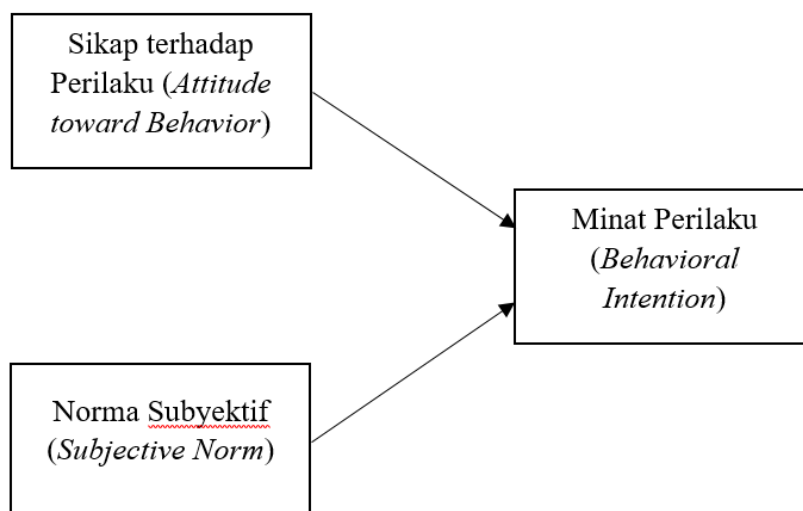
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.1 *Konsep Technology Acceptance Model (TAM)*

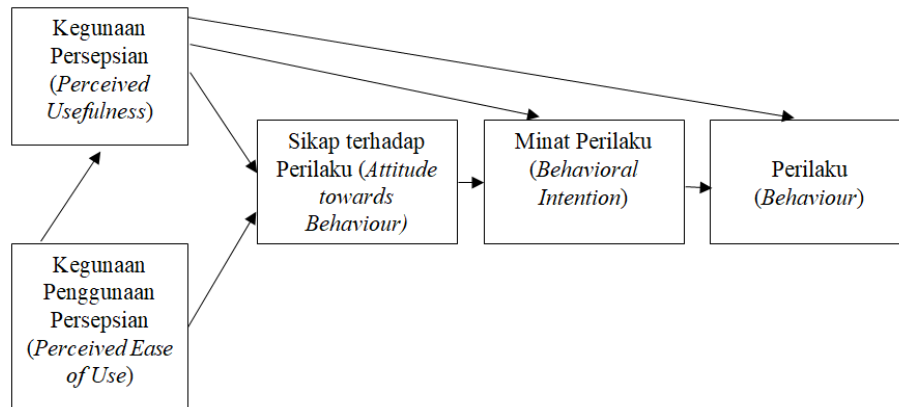
Technology Acceptance Model, terkadang disebut sebagai TAM, adalah teori yang memainkan peran penting dalam menggambarkan tingkat kenyamanan individu dengan penerapan sistem teknologi informasi. (Jogiyanto, 2007:111). Davis (1986) adalah orang pertama yang mempresentasikan ide yang kemudian dikenal sebagai *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori ini merupakan produk dari karya Ajzen dan Fishbein yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)* (1980).



Sumber: Jogiyanto (2007:35)

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

Berbeda dengan TRA, dalam TAM dua konstruk utama ditambahkan pada model TRA, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.



Sumber: Jogiyanto (2007:112)

Gambar 2.2 Model TAM (*Technology Acceptance Model*)

Menurut Jogiyanto (2007), kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) masing-masing berdampak terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Jika sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan bagi pemakai teknologi, maka dapat terjadi peningkatan minat untuk menggunakan teknologi tersebut (minat perilaku). Selain itu, kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) memengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), tetapi apabila suatu sistem dianggap dapat membantu para penggunanya meskipun pengoprasianya sulit akan tetap digunakan. Walaupun sulit untuk digunakan, suatu sistem tetap akan digunakan oleh pemakai jika ia merasa bahwa sistem tersebut berguna. Tujuan dari model ini adalah memprediksi secara ilmiah penerimaan suatu sistem yang diimplementasikan dan mengidentifikasi perubahan yang harus diterapkan pada sistem agar pengguna dapat menerima sistem tersebut (Widjaja *et al.*, 2018).

2.1.2 Konstruk-konstruk di TAM

Lima konstruk utama yang membentuk *technology acceptance model* (TAM) yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)

2. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*)
3. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude toward technology*)
4. Minat perilaku (*behavioral intention*) atau minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)
5. Perilaku (*behavior*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*)

2.1.2.1 Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Jogiyanto (2007:114) mendefinisikan kegunaan sebagai mempromosikan penggunaan intuisi sebagai tolak ukur kepercayaan seseorang bahwa menggunakan teknologi tertentu meningkatkan performa dalam bekerja. Davis *et al.*, (1989) mengatakan,

“Perceived usefulness is defined here as the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance. This follows from the definition of the word useful: ‘capable of being used advantageously’.”

Menurut definisi dari *perceived usefulness*, seseorang akan menggunakan suatu teknologi ketika ada keyakinan pribadi tentang kegunaannya. Sebaliknya, jika seseorang berpikir bahwa teknologi itu tidak berguna, dia tidak akan menggunakannya.

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

Menurut Jogiyanto (2007:115), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah tolak ukur kepercayaan individu bahwa pemanfaatan teknologi dapat membebaskan pengguna dari segala upaya terkait. Sesuai dengan definisi yang disampaikan oleh Jogiyanto, Davis *et al.* (1989),

“Perceived ease of use, in contrast, refers to ‘the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort.’ This follows from the definition of ‘ease’: ‘freedom from difficulty or great effort.’”

Dari definisi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), dapat di simpulkan bahwa apabila menggunakan teknologi mudah di gunakan akan banyak yang menggunakannya sebaliknya jika penggunaan teknologi susah di gunakan maka tidak banyak yang akan menggunakannya.

2.1.2.3 Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Toward Behavior*)

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) sebagai perasaan positif atau negatif yang dialami individu ketika diminta untuk melakukan suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) juga didefinisikan oleh Mathieson (1991) dalam Jogiyanto (2007:116) sebagai sebagai penilaian dari ketertarikan pengguna dalam menggunakan teknologi.

2.1.2.4 Minat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Menurut Jogiyanto (2007:116), minat perilaku (*behavioral intention*) adalah sebuah ketertarikan sebelum melakukan suatu aktivitas yang akan di lakukan. Gu *et al.* (2009) dalam Syahril dan Rikumahu (2019) juga berpendapat bahwa minat perilaku menggambarkan motivasi seseorang sebelum mencoba suatu perilaku.

2.1.2.5 Perilaku (*Behavior*)

Perilaku (*behavior*) merupakan sebuah bentuk aksi yang dilakukan oleh individu. Perilaku juga bisa dikatakan sebagai realisasi dari minat perilaku seseorang. Namun apabila ditinjau dari segi teknologi, perilaku (*intention*) adalah

pengoperasian teknologi secara nyata (*actual technology use*) (Jogiyanto, 2007:117).

Dalam penelitian lain, peneliti biasanya mengganti istilah penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) dengan istilah persepsi pemakaian (*perceived usage*). Karena dalam praktiknya, peneliti sulit untuk melakukan observasi hanya dengan katalog pertanyaan. Sebagai contoh, Davis (1989) melakukan pengukuran dengan penggunaan sesungguhnya (*actual technology use*), sedangkan Igbaria *et al.* (1995) melakukan penilaian persepsi penggunaan yang dinilai dengan waktu yang dihabiskan dalam menggunakan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi.

2.1.3 Kelebihan-kelebihan TAM

Technology Acceptance Model (TAM) memiliki keunggulan yang membuat model ini banyak digunakan oleh peneliti sebagai teori untuk mengetahui penerimaan pemakai dalam penggunaan suatu teknologi. Jogiyanto (2007:134-135) dalam bukunya 'Sistem Informasi Keperilakuan' mengatakan,

"Kelebihan-kelebihan TAM adalah sebagai berikut ini.

1. *TAM merupakan model perilaku (behavior) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem informasi teknologi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai minat (intention) untuk menggunakannya. Tidak banyak model-model penerapan sistem teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku (behavior) di dalamnya modelnya dan TAM adalah salah satu yang mempertimbangkannya.*
2. *TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.*
3. *TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. Bahkan TAM telah diuji dibandingkan dengan model yang lain misalnya dengan Theory Reasoned Action (TRA) dan Theory Planned Behavior (TPB) dan hasilnya juga konsisten bahwa TAM cukup baik.*
4. *Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan yang parsimoni (parsimonious) yaitu model yang sederhana tetapi valid. Membuat model yang sederhana tetapi valid merupakan hasil yang tidak mudah. Terjadi trade-off dari pembuatan model. Jika diinginkan sederhana mestinya menggunakan banyak asumsi bahwa faktor-faktor lain tetap tidak berpengaruh pada modelnya, tetapi ini*

akan berpengaruh pada kualitas dan validitas modelnya yang akan menurun. Sebaliknya jika diinginkan model yang valid dan lengkap, maka semua faktor-faktor pengaruh harus dimasukkan ke dalam model dengan akibat model dengan akibat model akan menjadi kompleks.”

2.1.4 Kelemahan-kelemahan TAM

Seperti teori pada umumnya, selain memiliki banyak keunggulan *Technology Acceptance Model* (TAM) juga memiliki beberapa kekurangan. Dalam buku ‘Sistem Informasi Keperilakuan’ Jogiyanto (2007:135-137) mengatakan,

“Di samping kelebihan-kelebihan TAM tersebut, TAM juga mempunyai beberapa kekurangan yaitu sebagai berikut ini.

- 1. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang minat dan perilaku pemakai sistem dalam menerima sistem teknologi informasi. TAM hanya menjelaskan kepercayaan-kepercayaan (beliefs) mengapa pemakai mempunyai minat perilaku menggunakan sistem yaitu percaya bahwa sistem yang digunakan. Akan tetapi TAM belum memberikan informasi dan menjelaskan mengapa pemakai sistem mempunyai kepercayaan-kepercayaan tersebut. Untuk mengatasi kekurangan TAM, banyak peneliti mulai mengembangkan TAM dengan memasukkan banyak variabel-variabel eksternal untuk menjelaskan hal tersebut.*
- 2. Perilaku pemakai sistem teknologi informasi di TAM tidak dikontrol dengan kontrol perilaku (behavior control) yang membatasi minat pelaku seseorang. Kontrol perilaku (behavior control) ini menjelaskan mengapa seseorang mempunyai minat pelaku yang berbeda pada situasi yang sama. Kemungkinan mereka mempunyai norma-norma subjektif yang berbeda.*
- 3. Perilaku (behavior) yang diukur TAM seharusnya adalah pemakaian atau penggunaan teknologi sesungguhnya (actual usage).*
- 4. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah informasi sebuah sistem informasi saja. Kenyataannya pemakai sistem dihadapkan dengan lebih dari satu sistem informasi.*
- 5. Beberapa penelitian TAM menggunakan subyek mahasiswa.*
- 6. Penelitian-penelitian TAM kebanyakan hanya menggunakan subyek tunggal sejenis saja, tetapi penggunaan subyek tunggal ini mempunyai kelemahan divaliditas eksternal.*
- 7. Penelitian-penelitian ini umumnya adalah penelitian cross sectional yang hanya melibatkan suatu waktu periode tetapi dengan banyak sampel individu. Penelitian ini mempunyai kelemahan divaliditas eksternal yang hasilnya tidak dapat digeneralisasikan lintas waktu.*
- 8. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah tugas semacam saja. Kenyataannya teknologi digunakan dipakai untuk menyelesaikan lebih dari satu macam tugas.*
- 9. Umumnya model penelitian TAM kurang dapat menjelaskan sepenuhnya antar hubungan (causation) variabel-variabel di dalam model.*

10. *Tidak mempertimbangkan perbedaan kultur.*”

2.2 Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Menurut Monk dan Wagner (2013), sistem ERP merujuk pada perangkat lunak yang dirancang untuk menghubungkan dan mengoordinasikan informasi di semua area bisnis perusahaan. Menurut Muscatello dan Chen (2008), dalam sistem ERP semua informasi desentralisasi dalam satu basis data relasional yang dapat diakses oleh semua modul sehingga nantinya tidak diperlukan lagi untuk memasukkan data yang sama berulang kali.

Program ERP dapat membantu perusahaan mengelola proses bisnis. Menurut Monk dan Wagner (2013), proses bisnis adalah sekumpulan aktivitas yang membutuhkan berbagai *input* untuk menghasilkan sesuatu yang dapat bernilai bagi pelanggan. Perangkat lunak ERP membantu proses bisnis berjalan lebih efisien dengan mengintegrasikan fungsi-fungsi yang terhubung ke penjualan dan pemasaran serta logistik, akuntansi, dan manajemen personalia di seluruh organisasi. Umble *et al.* (2002) berpendapat bahwa ERP memiliki dua keunggulan utama yang tidak dimiliki oleh sistem yang tidak terintegrasi: (1) kesatuan perspektif perusahaan yang mencakup semua fungsi dan departemen; dan (2) basis data perusahaan tempat semua transaksi bisnis dimasukkan, dicatat, diproses, dilacak, dan dilaporkan. Perspektif yang terpadu ini memudahkan tiap departemen untuk saling bekerja sama dan mengoordinasikan upaya mereka, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan, meningkatkan komunikasi dan akuntabilitas kepada semua pemangku kepentingan.

2.2.1 Area Fungsional dan Proses Bisnis

Area Fungsional

Secara garis besar, terdapat empat area fungsional dalam perusahaan, yaitu Pemasaran dan Penjualan (*Marketing and Sales* atau M/S), Manajemen

Rantai Persediaan (*Supply Chain Management* atau SCM), Akuntansi dan Keuangan (*Accounting and Finance* atau A/F), dan Sumber Daya Manusia (*Human Resources* atau HR). Dalam setiap area fungsional, terdapat fungsi-fungsi bisnis berupa aktivitas-aktivitas yang spesifik berkaitan dengan area-area fungsional tersebut. Sistem ERP berperan dalam mengintegrasikan aktivitas-aktivitas ini agar suatu perusahaan lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Tabel 2.1 Contoh Area Fungsional dan Fungsi Bisnis tiap Area Fungsional

Functional area of operation	Marketing and Sales	Supply Chain Management	Accounting and Finance	Human Resources
Business Functions	Marketing a product	Purchasing goods and raw materials	Financial accounting of payments from customers and to suppliers	Recruiting and hiring
	Taking sales order	Receiving goods and raw materials	Cost allocation and control	Training
	Customer support	Transportation and logistics	Planning and budgeting	Payroll
	Customer relationship management	Scheduling production runs	Cash-flow management	Benefits
	Sales forecasting	Manufacturing goods		Government compliance
	Advertising	Plant maintenance		

Sumber: Monk dan Wagner (2013:2)

Selain mengintegrasikan aktivitas pada area fungsional, integrasi juga berkontribusi dalam meningkatkan komunikasi dan alur kerja dalam perusahaan. Karena terintegrasi, maka sistem informasi setiap area bergantung dengan data yang berasal dari area fungsional lainnya.

Monk dan Wagner (2013:3) mengatakan:

“An information system (IS) includes the people, procedures, software, and computers that store, organize, analyze, and deliver information.”

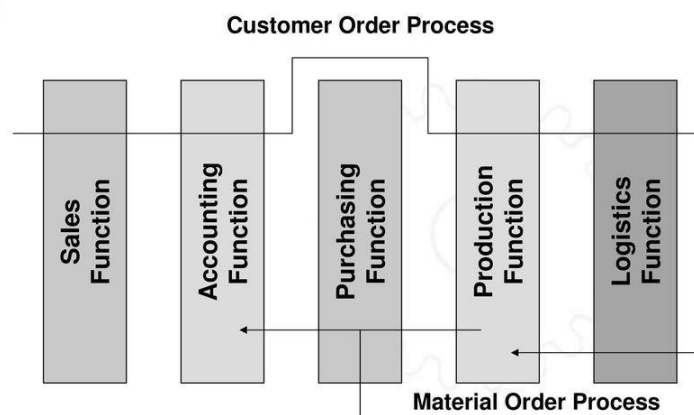
Proses Bisnis

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa Monk dan Wagner (2013:3) berpendapat proses bisnis merujuk pada serangkaian aktivitas yang memerlukan input yang lebih dari satu kemudian menghasilkan luaran yang bernilai bagi pelanggan. Oleh karena itu, para manajer lebih menyukai istilah proses bisnis daripada fungsi bisnis.

Tabel 2.2 Contoh Proses Bisnis untuk Penjualan *Smartphone*

Input	Functional area responsible for input	Process	Output
Request to purchase smartphone	Marketing and Sales	Sales order	Order is generated
Financial help for purchase	Accounting and Finance	Arranging financing in-house	Customer finances through the smartphone company
Fulfillment of order	Supply Chain Management	Shipping and delivery	Customer receives smartphone
Technical support	Marketing and Sales	24-hour help line available	Customer's technical query is resolved

Sumber: Monk dan Wagner (2013:3)



Sumber: Monk dan Wagner (2013:5)

Gambar 2.3 Gambaran Proses Operasi Bisnis

Monk dan Wagner (2013:5) mengatakan,

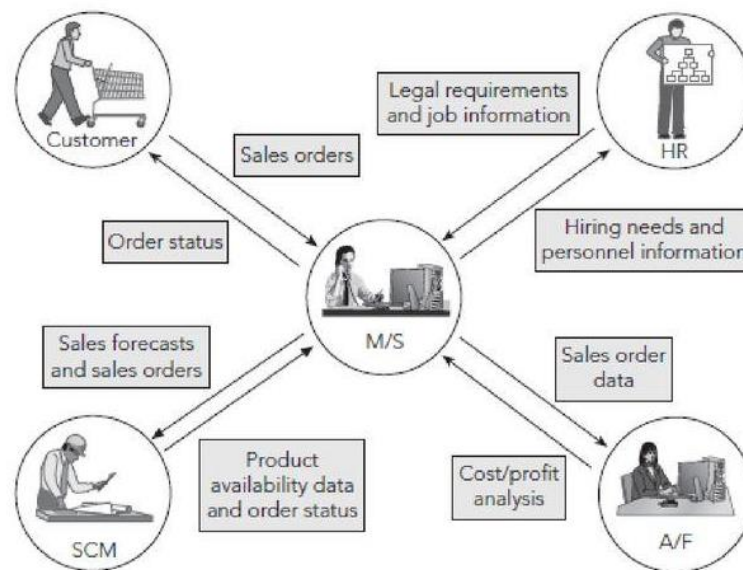
“Businesses take inputs (resources) in the form of material, people, and equipment, and transform these inputs into goods and services for customers. Effectively managing these inputs and business processes requires accurate and up-to-date information.”

Proses tersebut bisa dijelaskan dengan contoh ketika karyawan penjualan menerima pesanan pelanggan, kemudian karyawan produksi menjadwalkan proses manufaktur dari produk tersebut. Selanjutnya, karyawan logistik menjadwalkan dan melakukan pengiriman produk pesanan pelanggan. Jika bahan baku dibutuhkan dalam pembuatan atau proses manufaktur produk yang dipesan oleh pelanggan, maka departemen produksi meminta karyawan pembelian untuk mengatur pembelian dan pengiriman bahan baku yang dibutuhkan. Lalu departemen logistik akan menerima bahan baku tersebut, kemudian memverifikasi resi atau tanda terima kepada departemen akuntansi agar *vendor* bisa dibayar, dan mengirim bahan baku ke departemen produksi. Selama proses ini, departemen akuntansi menyimpan catatan transaksi yang sesuai.

2.2.2 Sistem Informasi Area Fungsional

2.2.2.1 Pemasaran dan Penjualan

Menurut Monk dan Wagner (2013:6), pemasaran dan penjualan (*Marketing and Sales* atau M/S) berfungsi untuk mengembangkan produk, menentukan harga dari suatu produk, mempromosikan produk kepada target pelanggan, dan penerimaan pesanan dari pelanggan. Area fungsional ini juga bertugas untuk membantu membuat perkiraan penjualan dari produk-produk untuk perusahaan.



Sumber: Monk dan Wagner (2013:9)

Gambar 2.4 Area Fungsional Pemasaran dan Penjualan

Monk dan Wagner (2013) dalam bukunya yang berjudul *Concepts in Enterprise Resource Planning* mengatakan,

“Inputs for Marketing and Sales could include the following:

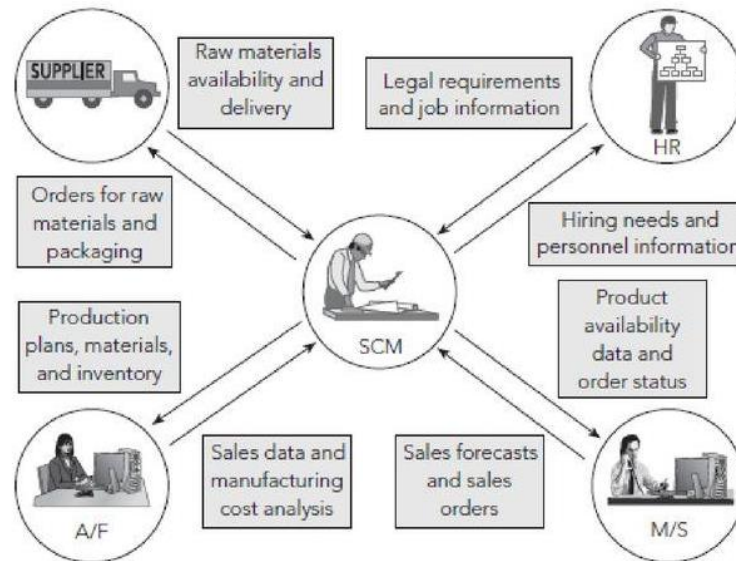
- 1) *Customer data*
- 2) *Order data*
- 3) *Sales trend data*
- 4) *Per-unit cost*
- 5) *Company travel expense policy*

Outputs for Marketing and Sales could include the following:

- 1) *Sales strategies*
- 2) *Product pricing*
- 3) *Employment needs.*”

2.2.2.2 Manajemen Rantai Persediaan

Menurut Monk dan Wagner (2013:6), fungsi dari Supply Chain Management (dikenal juga dengan SCM atau Supply Chain Management) meliputi pengembangan rencana produksi, pemesanan bahan baku dari pemasok, penerimaan bahan baku, pembuatan produk, pemeliharaan fasilitas, dan pengiriman produk ke pelanggan.



Sumber: Monk dan Wagner (2013)

Gambar 2.5 Area Fungsional Manajemen Rantai Persediaan

Monk dan Wagner (2013) dalam bukunya yang berjudul *Concepts in Enterprise Resource Planning* mengatakan,

“Inputs for Supply Chain Management could include the following:

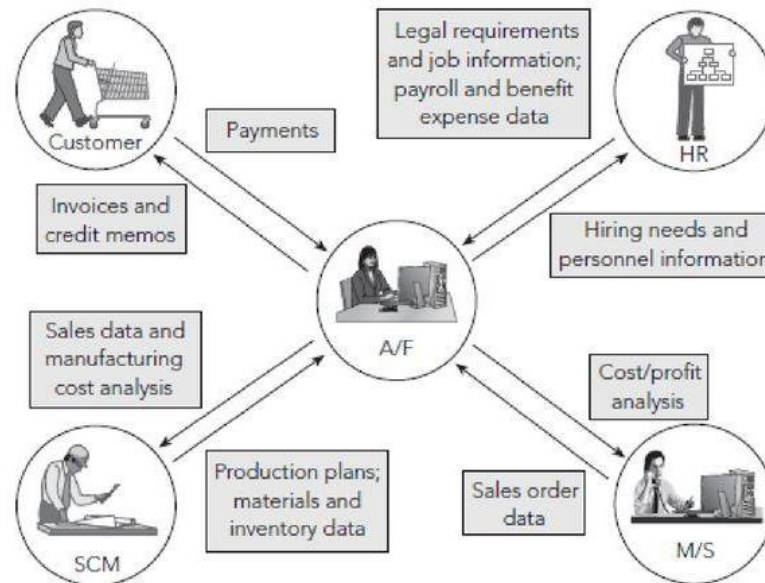
- 1) *Product sales data*
- 2) *Production plans*
- 3) *Inventory levels*
- 4) *Layoff and recall company policy*

Outputs for Supply Chain Management could include the following:

- 1) *Raw material orders*
- 2) *Packaging orders*
- 3) *Resource expenditure data*
- 4) *Production and inventory reports*
- 5) *Hiring information.*”

2.2.2.3 Akuntansi dan Keuangan

Menurut Monk dan Wagner (2013:6), Accounting and Finance (A/F) bertanggung jawab untuk akuntansi keuangan dan penyediaan data ringkasan kegiatan operasional dalam laporan manajerial. Akuntansi dan keuangan juga bertanggung jawab atas tanggung jawab termasuk pemantauan akun, perencanaan dan penganggaran, serta pengelolaan arus kas.



Sumber: Monk dan Wagner (2013)

Gambar 2.6 Area Fungsional Akuntansi dan Keuangan

Monk dan Wagner (2013) mengungkapkan dalam bukunya yang berjudul

Concepts in Enterprise Resource Planning,

“Inputs for Accounting and Finance could include the following:

- 1) *Payments from customers*
- 2) *Accounts receivables data*
- 3) *Accounts payable data*
- 4) *Sales data*
- 5) *Production and inventory data*
- 6) *Payroll and expense data*

Outputs for Accounting and Finance could include the following:

- 1) *Payments to suppliers*
- 2) *Financial reports*
- 3) *Customer credit data.”*

2.2.2.4 Sumber Daya Manusia

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan untuk mendukung operasi bisnis di tiap area-area fungsional. Menurut Monk dan Wagner (2013:8), Sumber Daya Manusia (*Human Resources* atau HR) berperan untuk merekrut, melatih, mengevaluasi, dan memberikan kompensasi kepada karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.



Sumber: Monk dan Wagner (2013)

Gambar 2.7 Area Fungsional Sumber Daya Manusia

Monk dan Wagner (2013) dalam bukunya yang berjudul *Concepts in Enterprise Resource Planning* mengatakan,

“Inputs for Human Resources could include the following:

- 1) *Personnel forecasts*
- 2) *Skills data*
- 3) *Accounts payable data*

Outputs for Accounting and Finance could include the following:

- 1) *Regulation compliance*
- 2) *Employee training and certification*
- 3) *Skills database*
- 4) *Employee evaluation and compensation.”*

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penunjang untuk penelitian ini. Berbagai organisasi dan subyek penelitian telah menjadi sasaran penelitian untuk menilai penerimaan penggunaan teknologi dengan model TAM.

Grandón *et al.* (2021) melakukan pengujian faktor-faktor yang memengaruhi minat mahasiswa dalam memanfaatkan sistem ERP (*behavioral intention*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan persepsian (PU) dan kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) memiliki dampak yang signifikan terhadap minat mahasiswa untuk menggunakan sistem ERP (*behavioral*

intention). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) memiliki dampak yang signifikan terhadap kegunaan persepsian (PU). Kemudian, peneliti menemukan bahwa semakin mahasiswa menggunakan sistem ERP di kelas (*use*), maka minat mereka untuk menggunakan sistem ERP (*behavioral intention*), kemudahan penggunaan persepsian (PEOU), dan kegunaan persepsian (PU) mereka juga akan meningkat. Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa mahasiswa yang memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan sistem ERP akan memiliki kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) dan kegunaan persepsian (PU) yang lebih baik daripada mahasiswa yang tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem ERP.

Koksalmis & Damar (2019) menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna untuk menggunakan sistem ERP (*behavioral intention*). Menurut temuan, persepsi kegunaan (PU) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan sistem ERP (*behavioral intention*), tetapi berbeda dengan konsep TAM, kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) tidak berdampak terhadap minat para pengguna untuk menggunakan sistem ERP (*behavioral intention*). Selanjutnya, persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan.

Althunibat *et al.* (2019) menguji dampak kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) dan kegunaan yang dirasakan (PU) pada niat pengguna untuk menggunakan sistem ERP (BI). Menurut temuan, kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEOU) dan kegunaan yang dirasakan (PU) memiliki dampak yang signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan sistem ERP (BI).

Meyliana *et al.* (2018) menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kegunaan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) untuk penerapan sistem ERP Akuntansi Keuangan dan Kontrol (FICO). Temuan

mengungkapkan bahwa self-efficacy komputer (CSE), dukungan organisasi (OS), dan pelatihan (TR) tidak berpengaruh pada kegunaan yang dirasakan (PU) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEU). Selain itu, kompleksitas (CX) dan kompatibilitas (COMP) tidak berdampak signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Namun, persepsi kemudahan penggunaan sangat dipengaruhi oleh kompleksitas (CX) dan kompatibilitas (COMP). Kemudian, peneliti juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) memiliki dampak yang signifikan terhadap kegunaan persepsian (PU). Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa kegunaan persepsian (PU) tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan FICO sistem ERP (BI). Sebaliknya, kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) memiliki dampak yang signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan FICO sistem ERP (BI). Lalu, peneliti menemukan bahwa minat pengguna untuk menggunakan FICO sistem ERP (BI) memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan FICO sistem ERP (*Use*). Tidak hanya itu saja dalam penelitian ini ditemukan bahwa penggunaan FICO sistem ERP (*Use*) mempunyai akibat yang signifikan terhadap *individual performance* (IP) serta *panoptic empowerment* (PE).

Lakawathana (2017) menguji pengaruh kegunaan persepsian (PU) dan kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) pada siswa non-TI terhadap ERP dan masalah yang memengaruhi prestasi belajar mereka (TS/Penggunaan). Menurut temuan, kegunaan yang dirasakan (PU) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEOU) keduanya memiliki dampak positif pada minat siswa dalam menggunakan ERP (BI), tetapi manfaat yang dirasakan (PU) memiliki dampak yang lebih besar daripada kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEOU). Dengan demikian, persepsi kegunaan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) secara tidak langsung mempengaruhi prestasi belajar siswa

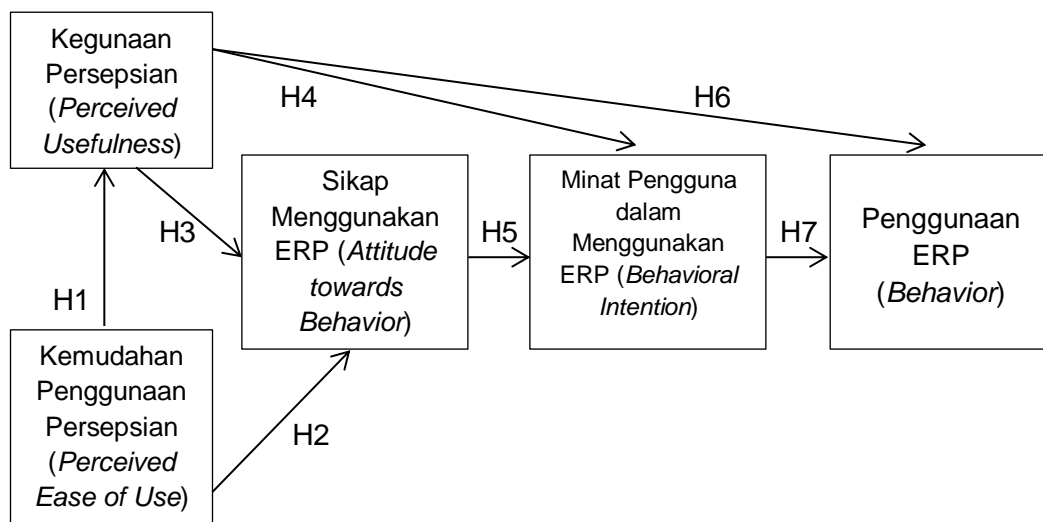
(TS/Use). Selanjutnya dampak positif minat siswa (BI) berdampak langsung terhadap prestasi belajar siswa (TS/Use). Para peneliti juga menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berdampak langsung pada prestasi belajar siswa (TS/Use).

MM Gül (2017) melakukan penelitian untuk menguji minat perilaku (BI) pengguna terhadap *interface usability* (IU) sistem ERP (SAP Fiori) dengan menggunakan model TAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan persepsian (PU) dan kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) berdampak secara signifikan terhadap sikap terhadap perilaku (AT). Selain itu, peneliti juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) dan *interface usability* (IU) berdampak secara signifikan terhadap kegunaan persepsian (PU). Kemudian, penelitian ini menunjukkan bahwa sikap terhadap perilaku (AT) berdampak secara signifikan terhadap minat perilaku (BI), sedangkan kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) tidak berdampak secara signifikan terhadap minat perilaku (BI). Adapun *interface usability* (IU) memiliki dampak signifikan terhadap kegunaan persepsian (PU) dan dampak yang paling signifikan terhadap kemudahan penggunaan persepsian (PEOU). Dapat disimpulkan bahwa kemudahan pengguna (PEOU) dalam memahami sistem ERP bergantung pada *interface usability*.

2.4 Kerangka Penelitian

Sistem *enterprise resource planning* (ERP) menjadi sebuah solusi atas permasalahan kompleksitas kegiatan usaha PT Pegadaian (Persero) agar setiap proses bisnisnya dapat terintegrasi dengan baik secara *real-time*. Dalam penerapannya, ada beberapa faktor yang memengaruhi kesuksesan dari implementasi sistem *enterprise resource planning*, salah satunya yaitu faktor yang memengaruhi pengguna. Faktor yang memengaruhi pengguna ERP (faktor

kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian) dapat diteliti dengan *technology acceptance model* (TAM). Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penerapan sistem *enterprise resource planning* (ERP) dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) pada Kantor Pegadaian Cabang Makassar. Gambar 2.2 di bawah ini menunjukkan kerangka penelitian untuk pengembangan hipotesis dalam penelitian ini.



Gambar 2.8 Kerangka Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

2.5.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*) terhadap Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Davis (1989), berdasarkan model TRA, menegaskan bahwa adopsi teknologi atau sistem informasi tertentu dapat dipercepat oleh persepsi kemudahan penggunaan dan penggunaan persepsi kemudahan penggunaan. TAM berargumen bahwa kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dirasakan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tidak akan sulit. Menurut definisi ini, persepsi kemudahan penggunaan

adalah keyakinan bahwa seseorang yang percaya bahwa suatu sistem informasi atau teknologi mudah untuk digunakan, akan menggunakannya. Secara teori, kegunaan dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan. Pengguna akan percaya bahwa sistem atau teknologi informasi itu berguna untuk kinerja pekerjaan mereka karena dianggap mudah untuk digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Grandón *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Hasil yang sama ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Meyliana *et al.* (2018), Sternad *et al.* (2019), Grandón *et al.* (2021), MM Gül (2017), dan Koksalmis & Damar (2019). Dapat disimpulkan dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁: Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).

2.5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*) terhadap Sikap Menggunakan ERP (*Attitude towards Behavior*)

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) merupakan suatu keyakinan (*belief*) dalam pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2007). Menurut model TAM, jika seseorang berpikir bahwa teknologinya mudah digunakan, dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika teknologinya sulit digunakan, dia tidak akan menggunakannya. Menurut teori ini, kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat memengaruhi sikap pengguna terhadap perilaku saat menggunakan teknologi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sternad *et al.* (2019) dan MM Gül (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh

terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards behavior*). Dapat disimpulkan dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₂: Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards behavior*).

2.5.3 Pengaruh Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) terhadap Sikap Menggunakan ERP (*Attitude towards Behavior*)

Dalam model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*), kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) diartikan sebagai keyakinan individu bahwa penerapan sebuah teknologi akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik (Davis, 1989). Menurut definisi ini, *perceived usefulness* adalah keyakinan bahwa Jika ada yang berpikir sebuah teknologi dapat membantu mereka dalam beberapa cara, maka mereka akan menggunakannya. Di sisi lain, jika seorang individu percaya bahwa teknologi tertentu tak begitu berharga, maka ia akan menghindari penggunaan teknologi tersebut. Menurut teori ini, kegunaan yang diserap dapat mempengaruhi sikap pengguna akan penggunaan teknologi (*attitude towards behavior*). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sternad *et al.* (2019) dan MM Gül (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh terhadap sikap menggunakan ERP (*attitude towards behavior*). Dapat disimpulkan dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₃: Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) mempunyai pengaruh akan sikap menerapkan ERP (*attitude towards behavior*).

2.5.4 Pengaruh Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) terhadap Minat Pengguna dalam menggunakan ERP (*Behavioral Intention*)

Minat perilaku (*behavioral intention*) diartikan sebagai keinginan suatu individu dalam melaksanakan sesuatu kegiatan atau aktivitas tertentu (Jogiyanto, 2007). Secara teori, minat perilaku (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Jika suatu teknologi dipercaya bermanfaat, maka pengguna teknologi akan memakai teknologi tersebut. Sejalan akan penelitian yang dilaksanakan oleh Grandón *et al.* (2021), Althunibat *et al.* (2019), dan Lakawathana (2017). Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian Meyliana *et al.* (2018) bahwa Penggunaan persepsi (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna saat menggunakan ERP. Dapat disimpulkan dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₄: manfaat persepsian (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh atas minat pengguna dalam memakai ERP (*behavioral intention*).

2.5.5 Pengaruh Sikap Menggunakan ERP (*Attitude towards Behavior*) terhadap Minat Pengguna dalam menggunakan ERP (*Behavioral Intention*)

Minat perilaku (*behavioral intention*) diartika sebagai tekad suatu individu untuk melaksanakan sesuatu kegiatan atau aktivitas tertentu (Jogiyanto, 2007). Secara teori, sikap menggunakan ERP (*attitude towards behavior*) memiliki pengaruh atas minat perilaku (*behavioral intention*). Jika seseorang bersikap positif terhadap suatu teknologi, diasumsikan orang tersebut memiliki minat positif dalam memakai teknologi tersebut. Hal ini disokong dengan penelitian yang dilakukan Sternad *et al.* (2019) dan MM Gül (2017). Dapat disimpulkan dari penggambaran tersebut hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₅: Sikap menggunakan ERP (*attitude towards behavior*) memiliki pengaruh terhadap minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*).

2.5.6 Pengaruh Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) terhadap Penggunaan ERP (*Behavior*)

Davis (1989) didalam pengembangan model penerimaan teknologi melalui penelitiannya menemukan bahwa alasan utama pengguna memakai sebuah teknologi adalah dikarenakan fungsi dari teknologi tersebut. Akibatnya, manfaat yang dirasakan secara konseptual memengaruhi penggunaan ERP. Hal ini ditunjukkan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Grandón *et al.* (2021), Althunibat *et al.* (2019), Sternad *et al.* (2019), dan Lakawathana (2017). Dapat disimpulkan dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₆: Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) mempunyai pengaruh terhadap penggunaan ERP (*behavior*).

2.5.7 Pengaruh Minat Pengguna dalam Menggunakan ERP (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan ERP (*Behavior*)

Secara konseptual, dalam model TAM penggunaan suatu teknologi (*behavior*) dipengaruhi oleh man persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penerapan persepsian (*perceived ease of use*) yang kemudian membentuk sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi tersebut (*attitude towards behavior*). Dari sikap ini, pengguna akan menunjukkan minat dalam menggunakan teknologi (*behavioral intention*) yang pada akhirnya mewujudkan penggunaan teknologi sesungguhnya (*behavior*). Lakawathana (2017) dan Sternad *et al.* (2019) membuktikan bahwa minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*) mempunyai dampak terhadap penggunaan ERP

(*behavior*). Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₇: Minat pengguna dalam menggunakan ERP (*behavioral intention*) mempunyai pengaruh atas penggunaan ERP (*behavior*).