

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN *USER*
DALAM IMPLEMENTASI SISTEM SAP DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL UTAUT (*unified theory of acceptance and usage of technology*)
YANG DIMODIFIKASI
(Studi Kasus Pada Wilmar Internasional Jakarta)



SKRIPSI:

Oleh :

Nama : Dinda Fadhilah

Nomor Mahasiswa : 08312199

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2012

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN *USER*
DALAM IMPLEMENTASI SISTEM SAP DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL UTAUT (*unified theory of acceptance and usage of technology*)
YANG DIMODIFIKASI
(Studi Kasus Pada Wilmar Internasional Jakarta)**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII**

Oleh:

Nama : Dinda Fadhilah

Nomor Mahasiswa : 08312199

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang penuh ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan bebas plagiarisme ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 20 April 2012

Penyusun



(Dinda Fadhilah)

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN *USER*
DALAM IMPLEMENTASI SISTEM SAP DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL UTAUT (*unified theory of acceptance and usage of technology*)
YANG DIMODIFIKASI
(Studi Kasus Pada Wilmar Internasional, Jakarta)**

Hasil Penelitian

diajukan Oleh

Nama : Dinda Fadhilah

Nomor Mahasiswa : 08312199

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 16 April 2012

Dosen Pembimbing,



(Erna Hidayah, Dra., M.Si., Ak.)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

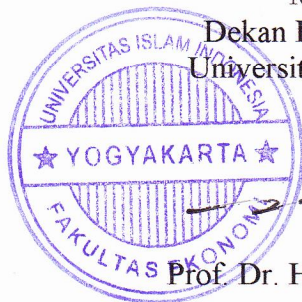
Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *User* Dalam Implementasi
Sistem SAP Dengan Menggunakan Model UTAUT
(*unified theory of acceptance and usage of technology*)
Yang Dimodifikasi
(Studi Kasus Pada Wilmar Internasional, Jakarta)

Disusun Oleh: DINDA FADHILAH
Nomor Mahasiswa: 08312199

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 10 Mei 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Erna Hidayah, M.Si, Ak
Penguji : Drs. Syamsul Hadi, M.Si, Ak

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

Persembahan

Kupersembahkan kepada...

*Ibu dan Bapak yang telah ikhlas membesarkanku, mendidikku,
membimbingku, dan tak pernah lelah mendoakanku agar aku berhasil dalam
menggapai cita-citaku.*

*Mba Lia dan Mas Wisnu yang sudah menjadi kakak yang baik dan sabar.
Kalian semua yang aku sayangi.*

MOTTO

“Bermimpilah maka Allah akan memeluk mimpimu”

“Sesungguhnya Allah, bila mencintai seseorang, maka Dia akan Mengujinya”

“Sesungguhnya Allah adalah seperti yang kita sangkakan”

“Jika kamu bersyukur atas karuniaku, pasti Aku tambah Untukmu, Jika kamu berlaku ingkar, sesungguhnya azab-Ku sangat pedih” (QS.Ibraahim,7)”

“Cukuplah Allah menjadi Penolong bagi kami dan Allah sebaik-baik Pelindung.(Ali’Imran[3]173)”

“Bukan bagaimana terlihat hebat, tapi bagaimana menjadi hebat”

“Karunia Alla pasti datang, walaupun terasa lama. Tapi sungguh laksana kedipan mata ketika harus berkedip”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rizki, dan karunia-Nya. Semoga shalawat dan keselamatan tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *User* Dalam Implementasi Sistem Sap Dengan Menggunakan Model Utaut (*unifie theory of acceptance and usage of technology*) Yang Dimodifikasi (Studi Kasus Pada Wilmar Internasional Jakarta)**” Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi prasyarat akademis untuk mencapai gelar kesarjanaan pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada Ibu Erna Hidayah, Dra., M.Si., Ak. sebagai dosen pembimbing skripsi atas kesabaran, ilmu, keikhlasan, waktu, perhatian dan diskusi-diskusi yang dicurahkan untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi selama ini. Selanjutnya peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas Izin dan KehendakNya lah saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Muhammad *Shalallahu alaihi wa sallam*, shalawat dan salam yang selalu terlantun bagi kekasih-Nya.

3. Ibu dan Bapak yang sangat baik, selalu berdoa untuk anak-anaknya, semoga selalu diberi perlindungan oleh Allah SWT dan ketabahan dalam mendidik anak-anaknya.
4. Mba Lea, kakakku tersayang, terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya. Kamu panutanku mba.
5. Keluarga besar dan saudara-saudara yang selalu memberikan motivasi.
6. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Dosen, staff dan karyawan FE UII, terimakasih untuk bantuannya selama kuliah berlangsung.
8. Linda, Kara, Billa, icha, Ita, terimakasih atas kebersamaannya dan dukungannya selama ini, kalian inti dari kehidupan selama masa kuliah ini.
9. Windy Nurkholis, terimakasih atas masukan, nasehat, dukungan, doa, saram, kritik, dan kesetiaannya selama ini.
10. Mas Hage, Mas Dermawan, Mas Farid, MasTomy, Mba Metta, Mba Isna, terimakasih sudah jadi tempat bertanyaku yang paling setia. Kalian benar-benar seperti buku panduan berharga buat aku.
11. Tim Futsal FE, A.K FC, terimakasih atas pertandingannya, semangat langsung muncul setiap menonton pertandingan kalian.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2008, terimakasih atas bantuannya selama ini. Teimakasih untuk kebersamaannya selama ini.

13. Mia, shino, ruby, kuro, moi-moi, chiki, happy, citoz, taro, choki, bul-bul dan anak-anaknya, terimakasih sudah jadi hewan peliharaan yang menyenangkan dan setia.
14. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik kalian dibalas oleh Allah SWT dan mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan selama ini.

Terakhir, besar harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Wassalamualaikum. Wr.Wb

Yogyakarta, 20 April 2012

Penulis,

(Dinda Fadhilah)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Judul ke 2.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Berita Acara Ujian Skripsi	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak.....	xviii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan	6

BAB II KAJIAN TEORI & PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori-teori Tentang Pengadopsian Teknologi	8
2.2 Modifikasi UTAUT.....	16
2.3 <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP)	16

2.3.1	Definisi <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP)	16
2.3.2	Karakteristik <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP)	18
2.3.3	Vendor-Vendor ERP	20
2.4	<i>System Application and Product</i> (SAP)	22
2.4.1	Definisi <i>System Application and Product</i> (SAP)	22
2.4.2	Modul-Modul SAP	23
2.5	Penelitian Terdahulu	29
2.6	Hipotesis Penelitian	31
2.6.1	<i>Performance Expectancy</i>	31
2.6.2	<i>Effort Expectancy</i>	32
2.6.3	<i>Social Influence</i>	33
2.6.4	<i>Managerial Intervention</i>	34
2.6.5	<i>Anxiety</i>	35
2.6.6	<i>Management Effectiveness</i>	36
2.6.7	<i>Facilitating Condition</i>	37
2.6.8	<i>Attitude Toward System Use</i>	37
2.7	Model Penelitian	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Populasi dan Sampel	40
3.2	Sumber Data	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4	Variabel Penelitian	41
3.5	Uji Kualitas Data	43
3.6	Metode Analisis Data	45
3.7	Hipotesis Operasional	46

3.8 Pengujian Hipotesis	48
-------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DATA & HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data	50
4.2 Deskripsi Responden.....	51
4.2.1 Berdasarkan Usia.....	51
4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.3 Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	52
4.3 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.4 Menilai <i>Inner Model</i> Atau Struktural Hasil Penelitian	56
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.1 Hipotesis 1	58
4.5.2 Hipotesis 2	59
4.5.3 Hipotesis 3	60
4.5.4 Hipotesis 4	61
4.5.5 Hipotesis 5	61
4.5.6 Hipotesis 6	62
4.5.7 Hipotesis 7	63
4.5.8 Hipotesis 8	64
4.6 Hasil Model PLS	65

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Implikasi Penelitian.....	68
5.3 Keterbatasan Penelitian	69

5.4 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	51
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	53
4.4 AVE dan Akar AVE	54
4.5 <i>Correlation of The Latent Variables</i>	54
4.6 <i>Composite Reliability</i>	56
4.7 <i>Result for Inner Weight</i>	57
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Penelitian.....	39
4.1 Model Hasil Penelitian.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	74
2. Data Kuesioner.....	81
3. <i>Result of Outer Loading</i>	90
4. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	92
5. <i>Correlation of the Latent Variable</i>	93
6. <i>Composite of Reliability</i>	94
7. <i>Result for Inner Weight</i>	95

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model penerimaan sistem ERP SAP dengan menggunakan teori pengadopsian yaitu “*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*” (UTAUT).

Penerapan SAP oleh *user* merupakan hal yang perlu diperhatikan setelah sistem ini diimplementasikan. Salah satu kendala adalah adanya penolakan dari *user* yang tidak menggunakan SAP secara maksimal. Hal ini menyebabkan manfaat yang diharapkan dari implementasi SAP tidak tercapai.

Model UTAUT mengidentifikasi empat faktor pendorong penerimaan sebagai variabel bebas yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial) dan *facilitating conditions* (kondisi pendukung). Selain empat faktor model UTAUT tersebut, penelitian ini menambahkan variabel bebas *Management Effectiveness*. Sedangkan dari penelitian sebelumnya ada penambahan variabel yaitu *Anxiety*. Sebagai dependen variabel adalah *symbolic adoption* yang mengukur penerimaan user, dan *attitude toward system use* (sikap dalam menggunakan sistem) sebagai variabel intervening antara variabel bebas dan variabel dependennya.

Berdasarkan 36 sampel yang diambil dari Wilmar International Jakarta disimpulkan bahwa model penerimaan sistem SAP dengan kasus penelitian ini, terdapat enam faktor yang mempengaruhi penerimaan yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *Managerial Intervention*, dan *attitude toward system use*. Sedangkan *Anxiety*, *facilitating conditions* dan *management effectiveness* tidak terbukti mempengaruhi penerimaan sistem SAP oleh user.

Kata Kunci : *SAP, Management Effectiveness, Attitude Toward System Use, Symbolic Adoption, UTAUT*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi Informasi adalah istilah umum yang menjelaskan teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi (Wikipedia). Kehadiran teknologi informasi adalah dasar yang sangat membantu organisasi swasta maupun publik untuk berkembang. Teknologi informasi dapat meningkatkan keefisienan dan keefektifan organisasi dalam melaksanakan kegiatan organisasinya. Oleh karena itu, teknologi informasi menjadi suatu hal yang sangat penting dalam peningkatan daya saing dan kinerja organisasi.

Inti *software* yang digunakan perusahaan untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan informasi pada setiap area dari *business processes* adalah program *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP didefinisikan sebagai *software* sistem informasi yang berbasis komputer yang dirancang untuk mengolah suatu transaksi di dalam organisasi dan menyediakan fasilitas perencanaan, produksi dan pelayanan konsumen yang *realtime*, dan terintegrasi (Winarno, hal 16.3). Kemampuan teknologi ERP dalam mengintegrasikan proses bisnis di suatu organisasi (perusahaan) menjadi daya tarik bagi pihak manajemen untuk mengadopsi ERP.

ERP yang diimplementasikan dalam suatu organisasi (perusahaan) telah disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis organisasi (perusahaan) itu sendiri, dalam

hal ini manajer organisasi berperan dalam pengadopsian suatu sistem teknologi informasi. ERP yang diimplementasikan dengan benar dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan strategi organisasi (perusahaan) tersebut akan memberikan pandangan dan informasi secara menyeluruh bagi pihak manajemen terhadap semua proses bisnis organisasi (perusahaan) tersebut.

SAP adalah salah satu jenis dari *software* aplikasi ERP yang memiliki banyak pengguna di dunia khususnya di Indonesia. Hampir 80% perusahaan besar di Indonesia menggunakan *software* SAP. Sistem informasi perusahaan menjadi lebih terintegrasi dan mampu mengubah dari sistem informasi yang kolot menjadi sistem informasi yang lebih modern dan *realtime* berkat pengimplementasian SAP ke dalam sistem perusahaan. Penerapan SAP pada perusahaan dapat dikatakan sukses jika terbukti dengan makin meningkatnya kualitas kinerja perusahaan. Akses terhadap laporan menjadi lebih cepat dan akurat sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat pula.

Walaupun manajer senior yang mengambil keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi, tetapi keberhasilan penggunaan teknologi tersebut tidak akan bisa berjalan dengan efektif dan sesuai dengan harapan jika dari segi sumber daya pengelola (*user*) yang ada didalam organisasi (perusahaan) tidak mampu dan cekatan dalam menggunakan sistem yang telah diimplementasikan. Kesuksesan pengimplementasian juga tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh individu-individu (*user*) tersebut. Hal ini menjadi salah satu kendala perusahaan yang mengimplementasikan SAP. Penggunaan yang tidak maksimal ini dikarenakan *user* kurang bisa melakukan

penerimaan terhadap sistem. Dengan demikian, perlu adanya pemahaman tentang penerimaan *user* terhadap sistem tersebut dalam memanfaatkan dan menggunakan sistem dengan percaya diri. Pemahaman pihak manajemen mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *User Acceptance* membantu manajemen itu sendiri dalam menyelesaikan permasalahan dan menentukan langkah yang strategis untuk sukses dalam mengelola SAP pasca-Implementasi.

Perspektif *acceptance* yang diambil untuk penelitian ini bukan hanya untuk teknologi saja tetapi juga untuk sistem, di saat penggunaanya dalam lingkungan *mandatory*. *Acceptance* dalam penelitian ini adalah sikap mental *user* untuk menggunakan sistem suatu perusahaan yang terintegrasi secara berkelanjutan ketika dalam penggunaan sistem tersebut secara penuh berada dalam perintah manajemen.

Adanya kecenderungan penolakan *user*, menyebabkan perlunya mengetahui dan menentukan model yang dapat menjelaskan penerimaan dan penggunaan sistem SAP setelah implementasi selesai. Berbagai model dari penelitian terdahulu telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong penerimaan teknologi. Venkatesh, et.al (2003) me-review model-model penerimaan yang ada. Dari proses tersebut menghasilkan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*). Model ini memformulasikan empat faktor yang memunculkan *system acceptance* dan *usage* dengan empat moderator kunci yang mempengaruhinya. Faktor tersebut adalah *performance expectancy* yaitu tingkatan keyakinan *user* bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu mereka dalam menghasilkan prestasi kinerja yang

maksimal, *effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan yang dirasakan *user* dalam menggunakan system, *social influence* yaitu kesadaran seseorang mengenai adanya pengaruh orang lain yang menggunakan system, dan yang terakhir adalah *facilitating condition* yaitu keyakinan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mensupport aktivitas *user* . Model ini merujuk pada niat para peneliti sebelumnya dalam usaha untuk menjawab mengapa seseorang mengambil keputusan untuk menggunakan suatu *software* sistem teknologi informasi. Jawaban yang ingin dihasilkan dalam model ini berhubungan dengan faktor dan kepercayaan apa yang mengarahkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem, serta kondisi lingkungan yang bagaimana yang memfasilitasi penggunaan sistem tersebut. Alasan utama mengapa jawaban tersebut dibutuhkan adalah bahwa persepsi *user* mengenai reliabilitas, jaminan, dan manfaat dari sistem itu sendiri adalah sangat penting dalam memprediksi sikap mereka (*user*) terhadap teknologi hingga pada akhirnya mampu menerima sistem tersebut. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dermawan Hambara Kusuma (2011) dengan judul “Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sistem SAP dengan Menggunakan Model UTAUT pada Universitas Islam Indonesia”. Dalam penelitian ini terdapat pembaharuan dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian kali ini dilakukan pada Wilmar International yang merupakan perusahaan perusahaan yang bergerak di bidang agribisnis terbesar di Kawasan Asia dan sudah sejak tahun 2000 menggunakan SAP, selain itu dalam penelitian ini terdapat modifikasi UTAUT yaitu dengan memasukkan satu konstruk (variabel) baru yaitu *Management Effectiveness*

sebagai variabel independen yang mempengaruhi sikap dalam menggunakan sistem dimana variable ini mengacu pada karakteristik yang berhubungan dengan masalah organisasi dan tindakan manajemen pada staf dalam organisasi (Balduck & Buelen, 2008).

Berdasar latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan *User* Dalam Implementasi Sistem SAP Dengan Menggunakan Model UTAUT yang Dimodifikasi” pada Wilmar International.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah *performance expectancy, effort expectancy, social influence, managerial intervention, anxiety, management effectiveness* berpengaruh terhadap *attitude toward system use*?
- 2) Apakah *facilitating condition* dan *attitude toward system use* berpengaruh terhadap penerimaan SAP (*symbolic adoption*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh *performance expectancy, effort expectancy, social influence, managerial intervention, anxiety, management effectiveness* terhadap *attitude toward system use*.

2. Menganalisis pengaruh *facilitating condition* dan *attitude toward system use* terhadap penerimaan SAP *Symbolic adoption* .

1.4 Manfaat penelitian

Bagi perusahaan pengguna sistem teknologi informasi dengan *software* SAP bermanfaat untuk membantu manajer proyek implementasi SAP dalam merencanakan langkah-langkah yang harus ditempuh supaya *user* mampu menerima dan memanfaatkan sistem SAP dan membantu manajemen untuk menentukan strategi penggunaan SAP yang lebih efektif.

Bagi perusahaan yang akan mengimplementasikan sistem teknologi informasi dengan *software* SAP bermanfaat sebagai bahan masukan mengenai apa saja yang dibutuhkan dan diperhatikan dalam mempersiapkan pengimplementasian sistem SAP agar dalam pelaksanaannya kelak mampu berjalan dengan efektif, terutama jika ditinjau dari bagaimana sikap penerimaan *user* terhadap sistem SAP.

Bagi pembaca bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan bagi yang berminat dalam memahami SAP dan Implementasinya.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan mengenai beberapa hal pokok yang berhubungan dengan penulisan ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka

Merupakan bab tinjauan pustaka yang berisi landasan teoritik terhadap masalah yang terkait dengan penulisan ini, antara lain mengenai : konsep- konsep teori seperti konsep ERP, SAP, UTAUT, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, intervensi manajerial, *anxiety*, kondisi pendukung, sikap dalam menggunakan sistem, dan *symbolic adoption*. Hubungan variabel dalam model penelitian serta perumusan hipotesisnya juga dibahas dalam bab ini.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan dibahas metode-metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan dalam rangka penulisan ini, meliputi : populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengambilan sampel, model pengujian hipotesis dan metode analisis data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas tentang deskripsi hasil penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan, dianalisisnya hasil penelitian dan implikasi hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil penelitian, keterbatasan dan saran-saran yang dapat menjadi bahan masukan untuk penelitian sejenis berikutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori-teori Tentang Pengadopsian Teknologi

TRA (*Theory of Reason Action*). Fishbein and Ajzen (1975) telah mengembangkan *Theory of Reason Action* yang membantu para peneliti untuk memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individu (Davis, 1989). Penelitian yang menggunakan TRA sebagai model dasarnya harus mengidentifikasi kepercayaan sebelum menentukan pelaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Beberapa faktor penentu dalam menetapkan perilaku penerimaan teknologi antara lain : *behavioral intention* untuk menetapkan perilaku, apabila *behavioral intention* digabungkan dengan sikap atau *attitude*, dan kaidah norma atau *subjective norm* (Ajzen dan Fishbein,1980; Fishbein dan Ajzen,1975 dalam Davis, 1989).

TPB (*Theory of Planned Behavior*) Merupakan perluasan dari TRA, yaitu dengan penambahan variable *perceived behavior control* selain perilaku dan norma subyektif, untuk menerangkan situasi dimana individu tidak memiliki pengendalian terhadap perilaku yang diinginkannya (Ajzen,1991) dalam Chau dan Hu (2001). Menurut King (2003), penelitian mengenai adopsi teknologi sudah menggunakan TRA dan TPB sebagai model teoritisnya, tetapi TRA lebih umum digunakan. Chau dan Hu (2001) menggabungkan TPB dengan TAM. Variabel pengendaliannya diukur dengan 3 indikator yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki.

Social Cognitive Theory. Compeau dan Higgins (1991) menggunakan model yang didasarkan pada teori kognitif yang dikembangkan oleh Bandura untuk menguji pengaruh *computer self-efficacy*, ekspektasi hasil, Minat atau perhatian, serta kecemasan terhadap penggunaan computer. Dalam teori ini *self-efficacy* merupakan *antecedent* terhadap penggunaan teknologi. Tanggapan emosional seperti perhatian dan kecemasan dipengaruhi oleh *self-efficacy*. Sedangkan menurut Venkatesh(2003), ekspektasi dibagi menjadi 2 kelompok yaitu ekspektasi pencapaian individual dan ekspektasi kinerja.

Task-Technology Fit Theory. Inti dari model ini adalah konstruk yang disebut kecocokan tugas dengan teknologi atau *Task-Technology Fit* (TTF), yaitu kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan tuntutan pekerjaan, atau kemampuan teknologi untuk mendukung pekerjaan (Goodhue and Thompson,1995). Beberapa penelitian yang menggunakan teori atau konstruk tersebut, sebagai pembanding atau dikombinasikan dengan TAM, diantaranya adalah Thompson, Higgins, dan Howell (1991) dengan model utilisasi personal computer (PC), serta Venkatesh dan Davis (2000) dan Klopping dan McKinney (2004) yang menggunakan variable kesesuaian tersebut sebagai variable eksternal terhadap TAM.

TAM (*Technology Acceptance Model*). Merupakan pengembangan dari TRA (Ajzen dan Fishbein, 1980) yang menjelaskan perilaku adopsi sistem informasi. Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. Menurut Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989), TAM menganggap bahwa

pengadopsian teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua persepsi, yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi manfaat mempunyai dampak langsung terhadap tujuan pengadopsian suatu teknologi, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mempunyai dampak langsung maupun tidak langsung terhadap tujuan pengadopsian melalui persepsi manfaat.

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*). Dari berbagai perspektif teori mengenai *user acceptance* dan *usage*, Venkatesh, et.al (2003) me-review model-model tersebut. Faktor-faktor yang diidentifikasi memunculkan penerimaan dari model-model yang di-review, memiliki kemiripan dibagian-bagian tertentu. Faktor-faktor yang memiliki kemiripan kemudian disintesa dalam empat faktor. Model yang menggambarkan relasi antara faktor hasil sintesa tersebut dinamakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*). Model UTAUT yang dihasilkan memformulasikan empat faktor yang memunculkan *system acceptance* dan *usage* dengan empat variabel moderat yang mempengaruhinya.

Faktor yang memunculkan *user acceptance* dari model UTAUT ini adalah

1. *Performance expectancy*
2. *Effort expectancy*
3. *Social influence*
4. *Facilitating conditions*

Performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition berhubungan dengan *behavior intention* yang akhirnya

menghasilkan *use behavior*. *Use behavior* menjadi pengukur *user acceptance* dari sebuah sistem.

Untuk mengukur penerimaan pemakaian sistem SAP, model penelitian ini mengadopsi variable-variabel bebas dari model UTAUT (Venkatesh,*et.al*, 2003).

1. *Performance expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Performance expectancy yaitu tingkatan keyakinan *user* bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu menghasilkan prestasi kinerja yang maksimal. Teori-teori yang tergabung dalam *performance expectancy* adalah :

- a. *Perceived usefulness* adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan performasi kinerja mereka.
- b. *Extrinsic motivations* adalah persepsi bahwa user mau melakukan suatu aktifitas karena dirasakan itu merupakan alat untuk mendapatkan hasil yang bernilai seperti meningkatkan performa kinerja, penghasilan dan promosi kerja.
- c. *job-fit* adalah kepuasan dari keyakinan seseorang menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan performasi kinerja.
- d. *Relative advantage* adalah tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.
- e. *Outcome expectations* adalah konsekuensi yang berhubungan dengan performasi suatu behavior.

2. *Effort expectancy* (Ekspektasi Usaha)

Didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan yang dirasakan user dalam menggunakan sistem (Venkatesh, et.al., 2003). Teori-teori yang tergabung dalam *effort expectancy* adalah :

- a. *perceived ease of use* adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha.
- b. *complexity* adalah tingkatan dimana suatu inovasi dirasakan lebih sulit untuk dipahami dan digunakan.
- c. *ease of use* adalah tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan lebih baik.

3. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Social influence yaitu kesadaran seseorang mengenai adanya pengaruh orang lain yang menggunakan sistem (Venkatesh, et.al., 2003). Variabel ini dianggap mempengaruhi penerimaan user karena sulit membedakan sumber *attitude* yang muncul apakah dari pengaruh sosial atau keinginan sendiri (Malhotra dan Galletta, 1999). Variabel *social influence* merupakan hasil sintesa dari konstruk-konstruk sebagai berikut :

- a. *Subjective norm* adalah persepsi seseorang untuk berfikir bahwa dia harus melakukan atau tidak melakukan suatu *behavior* yang diminta.
- b. *Social factor* adalah perasaan dalam diri seseorang terhadap kebudayaan suatu kelompok dan persetujuan interpersonal yang dibuat seseorang dengan yang lain dalam situasi sosial tertentu.

- c. *Image* adalah tingkatan dimana menggunakan inovasi dirasakan akan meningkatkan harga diri atau status seseorang dalam sistem atau strata sosial.

4. *Facilitating Condition* (Kondisi Pendukung)

Merupakan keyakinan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mensupport aktifitas *user* (Venkatesh, et.al., 2003). Teori-teori yang tergabung dalam *facilitating condition* adalah:

- a. *Perceived behavior control* adalah perasaan mudah atau sulit untuk menampilkan suatu behavior. Sistem penelitian SI: persepsi terhadap batasan internal dan external dari suatu behavior.
- b. *Facilitating condition* adalah faktor-faktor lingkungan yang diobservasi disetujui sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan.
- c. *Compatibility* adalah tingkatan dimana sebuah inovasi dirasakan konsisten dengan nilai yang telah ada, kebutuhan dan pengalaman sebelumnya.

Untuk konteks ERP, penelitian ini melakukan beberapa penyesuaian model UTAUT yaitu pada variable dependent untuk mengukur *user acceptance* dan *usage* ERP adalah:

1. *Symbolic Adoption*

Model UTAUT menggunakan *behavior intention* untuk mengukur *use behavior*. Menurut Nah, Tan dan The (2004) adopsi sistem yang bersifat *mandatory system usage* seperti ERP, *behavior intention* yang digunakan sebagai variable *dependent* pada model UTAUT, tidak sesuai digunakan untuk

memahami dan memperkirakan *user acceptance*. Pada adopsi sistem yang berkarakteristik *mandatory*, keputusan implementasi ERP merupakan keputusan manajemen puncak, sehingga user diperintahkan untuk menggunakannya. Rowstone(1998) dan Karahanna (1999) (adopsi dari Nah. *et.al* 2004) menyarankan variabel pengganti untuk *behavior intention* yaitu *symbolic adoption*, cocok digunakan dalam suatu sistem yang *mandatory*.

Symbolic adoption adalah *mental acceptance* seseorang terhadap suatu inovasi (Nah, Tan, The, 2004). Seseorang cenderung memperlihatkan perbedaan pada *symbolic adoption*. Identifikasi dan analisa tersebut membantu dalam memahami penerimaan (*acceptance*) teknologi dalam lingkungan yang *mandatory* (Pozzebon, 2003). Dalam penelitian ini *symbolic adoption* digunakan sebagai *variable dependent* untuk mengukur penerimaan sistem ERP oleh *user*. *Symbolic adoption* dipandang sebagai puncak penerimaan ERP, dimana penerimaan tersebut muncul dari faktor-faktor yang mendorongnya.

2. *Attitude Toward System Use* (Sikap Dalam Menggunakan Sistem)

Model UTAUT tidak memasukkan *attitude toward system use* dalam hubungannya dengan *behavior intention*, karena hasil dari perhitungan statistik, *attitude* tidak memiliki nilai signifikan dalam hubungannya dengan *behavior intention*. Nah *et.al* (2004) menyatakan bahwa, *attitude toward system use* mempengaruhi *symbolic adoption*, oleh karena itu, penelitian ini memasukkan *attitude toward system use*. Penggunaan teknologi oleh *user* ketika dipaksa untuk menggunakannya adalah karena pemaksaan tersebut, bukan keinginan yang

muncul dari diri sendiri. Itulah mengapa variabel *intention to use* tidak tepat digunakan dalam lingkungan yang dipaksa.

Dalam TAM, *attitude* berasal dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, dan merupakan variabel yang memunculkan *behavior intention*. Penelitian Linders (2006) menyimpulkan bahwa untuk kondisi yang mandatory, *attitude* memprediksi secara signifikan penerimaan, dan variabel *behavior intention* dihilangkan. Ini merupakan revisi model TAM untuk lingkup yang *mandatory*. Dalam penelitian Nah, et.al (2004) menyatakan bahwa pada lingkungan yang mandatory, tidak ada hubungannya antara *behavior intention* dan *attitude*.

Definisi *attitude toward system use* adalah sikap *user* yang berasal dari pengaruh dari dalam diri *user* maupun pengaruh sosial terhadap penggunaan sistem ERP sebelum akhirnya memutuskan menerima sistem. Dalam penelitian sistem informasi, *attitude toward system use* diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk menyukai atau tidak menyukai suatu sistem komputer, aplikasi, *staffing system* atau proses yang berhubungan dengan pemanfaatan sistem aplikasi (Nah, et.al., 2004).

Dalam penelitian ini, peneliti menambahkan konstruk *Management Effectiveness* yang diterapkan sebagai variabel bebas yang mempengaruhi *user acceptance* baik secara langsung maupun tidak. Hal ini dikarenakan bahwa *Management Effectiveness* sebagai variabel independen yang mempengaruhi sikap dalam menggunakan sistem dimana variabel ini mengacu pada karakteristik yang berhubungan dengan masalah organisasi dan tindakan manajemen pada staf dalam organisasi (Balduck & Buelen, 2008).

2.2 Modifikasi UTAUT

Dalam penelitian ini modifikasi UTAUT adalah menambahkan variabel baru disamping 4 variable UTAUT itu sendiri. Variabel tambahan itu adalah *management effectiveness*. Variabel ini mengacu pada karakteristik yang berhubungan dengan masalah organisasi dan tindakan manajemen pada staf dalam organisasi.

2.3 Enterprise Resource Planning (ERP)

2.3.1 Definisi Enterprise Resource Planning (ERP)

Paket- paket aplikasi yang terintegrasi dalam sebuah teknologi informasi adalah ERP. ERP atau perencanaan sumber daya perusahaan (*enterprise resource planning*) dapat diartikan sebagai suatu perangkat lunak/*software* dengan aplikasi yang terintegrasi dengan baik untuk digunakan secara luas dalam organisasi bisnis. ERP juga didefinisikan sebagai *software information system* berbasis komputer yang dirancang untuk mengolah suatu transaksi di dalam organisasi dan menyediakan fasilitas perencanaan, produksi, dan pelayanan konsumen yang *real-time* dan terintegrasi (Winarno, 2004)

Gibson, et.al (1999) mendefinisikan system ERP sebagai suatu sistem perusahaan yang terintegrasi secara luas yang mengotomatisasikan aktifitas-aktifitas utama perusahaan seperti manufaktur, *human resources*, keuangan dan *supply chain management*. Aplikasi ERP terdiri dari finansial, produksi, marketing, *customer support*, material, dsb, sehingga aplikasi tersebut dapat menjalankan suatu perusahaan secara efisien dan efektif. ERP bukan merupakan pengintegrasian pada kegiatan atau pekerjaan dalam masing-masing fungsi, tetapi

pada datanya. Data yang ada di dalam perusahaan tidak akan diganti dengan sistem yang baru, tetapi data tersebut diusahakan untuk saling dihubungkan satu dengan yang lain. Dengan demikian, dalam penerapannya ERP sangat memerlukan informasi rinci mengenai basis data.

Beberapa keuntungan menggunakan ERP :

- menghilangkan adanya duplikasi input data,
- meningkatkan ROI pada implementasi IT,
- menyediakan informasi yang berkualitas untuk pengambilan keputusan perusahaan,
- cepat dan efisien,
- memberi kepuasan kepada partner dan pelanggan,
- mengurangi kebutuhan *manpower*.

Secara khusus, sistem ERP dapat dikatakan mempunyai karakteristik sebagai berikut (Linux: 2007) :

- dirancang dengan *software* bertipe *client-server*,
- mengintegrasikan sebagian besar atau mayoritas proses bisnis dalam organisasi,
- mampu mengolah sebagian transaksi yang terjadi dalam perusahaan,
- menggunakan *enterprise-wide database*,
- data dapat diakses secara *real-time* dan mampu mengintegrasikan perancangan dan eksekusi transaksi.

Dengan mengimplementasikan proses bisnis standar perusahaan dan *database* tunggal (*single database*) yang mencakup keseluruhan aktivitas dan lokasi di dalam perusahaan, ERP mampu menyediakan integrasi di antara aktivitas dan lokasi tersebut. Sebagai hasilnya, sistem ERP dapat mendorong ke arah kemampuan *decision-making* yang lebih baik dengan parameter yang terukur secara kuantitatif, seperti penurunan *inventory level*, pengurangan personel, percepatan pengolahan laporan keuangan, dan lain-lain (ibid).

ERP juga dikenal sebagai *enterprise system*. O'leary (2000) mendefinisikan sistem ERP sebagai sistem berbasis komputer yang didesain untuk memproses seluruh transaksi dalam suatu organisasi; dan memfasilitasi perencanaan, produksi serta respon konsumen secara terintegrasi dan *real-time*.

2.3.2 Karakteristik *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Sebagai suatu sistem perusahaan, ERP berbeda dengan sistem informasi biasa di sebuah perusahaan. Markus dan Tanis (2000) menguraikan beberapa karakteristik ERP yang membedakannya, yaitu :

1. *Integration* (Integrasi)

ERP menjanjikan integrasi tanpa batas dari keseluruhan aliran informasi di suatu perusahaan; informasi keuangan dan akuntansi; informasi *human resource*; informasi *supply chain* dan informasi konsumen.

2. *Packages* (paket)

ERP berbentuk paket komersial yang dibeli dari *software vendor*. Dampak dari bentuk ini menuntut perusahaan untuk menyesuaikan sistem

kerja organisasi dengan sistem yang terdapat pada paket ERP. Selain itu, perusahaan yang membeli paket ERP akan memiliki hubungan dengan *vendor* dalam jangka panjang. Hal ini dikarenakan sistem ERP yang selalu berkembang dan hanya bisa disediakan oleh pihak *vendor* itu sendiri.

3. *Best practices*

ERP dirancang agar sesuai dengan kebutuhan banyak organisasi, sehingga ERP dirancang untuk mendukung bisnis proses secara generik yang hanya sedikit berbeda secara substansi. *Best practices* menjadi alasan utama untuk mengadopsi ERP tanpa memodifikasinya karena beberapa organisasi mengakui harus mendesain kembali keseluruhan bisnis proses mereka agar terjadi keefektifan dan keefisienan antar fungsi perusahaan.

4. *Some assembly required* (membutuhkan beberapa pemasangan)

Kata integrasi yang digunakan oleh ERP hanya untuk *software*-nya karena pada kenyataannya perusahaan memiliki kesulitan mengimplementasikan *software* ERP dengan paket *hardware* mereka, sistem operasi, *software* sistem manajemen database dan telekomunikasi yang sesuai dengan ukuran struktur dan distribusi geografis perusahaan.

5. *Evolving* (perkembangan)

Sebagai bentuk IT lainnya, ERP berkembang secara cepat, contohnya di tahun 1980-an *enterprise system* dalam bentuk sistem arsitektur *mainframe*. Saat ini ERP didesain dengan arsitektur *client-server*.

2.3.3 Vendor-vendor ERP

Saat ini telah banyak vendor ERP yang menyediakan layanannya, baik untuk skala lokal maupun internasional. Suatu organisasi dapat memilih vendor ERP mana yang paling sesuai dengan kebutuhan dan karakter organisasinya. Berikut ini vendor ERP yang paling banyak digunakan secara internasional menurut AMR *research* tahun 2002:

1. SAP AG

Berdiri pada tahun 1972, SAP (*System, Application and Product in Data Processing*) berasal dari Walldorf, Jerman. SAP merupakan pemimpin penyedia jasa solusi aplikasi bisnis yang berbentuk *client/server* (SAP R/3). SAP R/3 merupakan produk SAP memberikan pilihan kepada pelanggannya untuk menginstal sistem utama dengan satu atau lebih komponen fungsional saja, atau membeli *software* ini secara paket lengkap.

2. BAAN Company

Didirikan oleh Belanda pada tahun 1978 oleh Jan Paul dan Paul Baan. BAAN Company merupakan pemimpin penyedia jasa layanan *software* bisnis perusahaan. Produk-produk BAAN Company menawarkan *on-going delivery* dari *open components* untuk aplikasi perusahaan, termasuk solusi *software* yang menyeluruh dan fleksibel terhadap permasalahan tahun 2000, serta *tools* terbaik untuk memodelkan bisnis. *Tools* tersebut berdasarkan fleksibilitas dan arsitektur bertingkat yang dapat disesuaikan dengan perusahaan berskala kecil, menengah dan besar. BAAN Company membuat hal tersebut bisa terjadi karena arsitektur terbuka yang mereka miliki dan hal

ini memudahkan pelanggan berpindah ke teknologi dan produk keluaran terbaru dengan kemampuan mereka sendiri.

3. ORACLE Corporation

Berdiri pada tahun 1977, perusahaan yang merupakan perusahaan *software* terbesar kedua di dunia, dan pemimpin penghasil *software* untuk manajemen informasi perusahaan. Perusahaan ini menawarkan produk *database*, *tools* dan aplikasi juga dalam kaitannya dengan konsultan, pendidikan dan *support services*. Oracle adalah perusahaan *software* pertama yang mengimplementasikan model komputasi internet untuk mengembangkan dan meluaskan *software* perusahaan yang meliputi seluruh produknya, yaitu *database* dan *server relational*, pengembangan aplikasi dan *tools* pendukung pengambilan keputusan serta aplikasi bisnis perusahaan.

4. Peoplesoft

Berdiri pada tahun 1987 yang menyediakan inovasi solusi *software* untuk memenuhi perubahan bisnis perusahaan. Perusahaan ini menawarkan solusi khususnya untuk industri dengan market tertentu yaitu komunikasi, keuangan, kesehatan, manufaktur, pendidikan, pelayanan umum, jasa, retail, dan transportasi. Perusahaan ini menawarkan produk *Peoplesoft Select*. Produk ini merupakan paket solusi lengkap yang terdiri dari *software*, *hardware* dan *services* untuk memenuhi kebutuhan organisasi berskala menengah. Inovasi *Peoplesoft* menggunakan teknologi yang mendayakan individu untuk menggunakan keputusan dan mengantarkannya pada

fleksibilitas yang memudahkan organisasi mengatur perubahan secara dinamis. *Peoplesoft* berdiri sebagai perusahaan independen hingga akuisisinya dengan *Oracle Corp.* pada tahun 2005, nama dan produk *Peoplesoft* kini adalah menjadi bagian dari lini produk *Oracle*.

5. *JD Edwards World Solution Company*

Berdiri pada tahun 1977 di Denver, Colorado, AS. *JD Edwards* adalah pemimpin penyedia jasa *idea to action* yaitu aplikasi perusahaan yang fleksibilitas dengan *software* terintegrasi untuk bidang distribusi, keuangan, *human resources*, manufaktur dan manajemen rantai pasok (*supply chain management*). *Software* perusahaan ini beroperasi pada berbagai lingkungan komputansi dan memungkinkan penggunaan Java dan HTML. *Idea to action* diwujudkan dengan *ActivEra*, sebuah produk *customer-centric* dan solusi teknologi yang memungkinkan perusahaan untuk mengubah *software* setelah implementasi, disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan tersebut.

2.4 *System Application and Product (SAP)*

2.4.1 *Definisi System Application and Product (SAP)*

SAP (System Application and Product in data processing) adalah suatu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. Saat ini SAP merupakan perusahaan pembuat *software* komputer terbesar kelima di dunia dan pertama untuk ERP (Masbukhi,2003).

Dengan mengimplementasikan SAP di suatu organisasi akan mengintegrasikan sistem yang berakibat :

1. perubahan yang dilakukan pada suatu modul secara otomatis akan meng-*update* modul yang lainnya bila informasi yang diubah berkaitan dengan modul tersebut. Data akan ter-*update* secara langsung begitu *user* meng-*input* data kedalam sistem. Hal ini yang dikenal dengan istilah *real-time processing*.
2. integrasi secara sistem bisa terjadi dengan syarat bahwa seluruh perusahaan harus menggunakan suatu sumber data yang sama, baik untuk data kostumer dan data produk, maupun data *vendor*.
transparansi data: semua *user* yang mempunyai akses ke sistem akan dapat melihat semua informasi yang paling *up-to-date* setiap saat diperlukan walaupun informasi tersebut di -*input* oleh *user* lainnya.

2.4.2 Modul-modul SAP

SAP terdiri dari sejumlah modul aplikasi yang mempunyai kemampuan mendukung semua transaksi yang perlu dilakukan suatu perusahaan dan tiap aplikasi bekerja secara berkaitan satu dengan lainnya. Semua modul SAP dapat bekerja secara terintegrasi. Modul dan aplikasi yang terdapat dalam suatu *software* SAP R/3 tergantung kepada versinya. SAP secara terus menerus melakukan *upgrade* terhadap *software* R/3 agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Secara keseluruhan, SAP R/3 versi 4,6C terbagi menjadi tiga *functional area* :

1. *Financial*
2. *Logistic*
3. *Human resources*

Sementara masing-masing *functional area* terdiri dari berbagai macam modul pendukung. Setiap modul R/3 mendukung fungsi-fungsi manajemen tertentu. Selengkapnya modul yang terdapat pada SAP R/3 versi 4,6C sebagai berikut:

1. *Financial*

- *Financial Accounting (FI)*
- *Controlling (CO)*
- *Investment Management (IM)*
- *Enterprise Controlling (EC)*
- *Treasury (TR)*

2. *Logistic*

- *Logistic Execution (LE)*
- *Sales and Distribution (SD)*
- *Material Management (MM)*
- *Production Planning and Control (PP)*
- *Plant Maintenance (PM)*
- *Quality Management (QM)*
- *Project System (PS)*
- *Logistic-General (LO)*
- *Customer Service (CS)*
- *Real Estate Management (Industry Solution)*

3. *Human Resources*

- *Personnel Management (PA)*

- *Personnel Time Management (PT)*
- *Payroll (PY)*
- *Training and Event Management (PE)*
- *Organizational Management*
- *Travel Management (TV)*

Penjelasan masing-masing modul adalah sebagai berikut:

1. *Financial*

a. *Financial Accounting (FI)*

Software bisnis SAP ditunjukkan untuk menyediakan pengukuran secara kontinyu terhadap profitabilitas perusahaan. Modul FI juga mengukur kinerja keuangan perusahaan, berdasarkan pada data transaksi internal maupun eksternal. Modul FI menyediakan dokumen keuangan yang mampu melacak (mengaudit) setiap angka yang terdapat dalam suatu laporan keuangan hingga ke data transaksi awal.

b. *Controlling (CO)*

Fungsi dari modul CO adalah untuk mendukung empat kegiatan operasional :

- Pengendalian *capital investment*.
- Pengendalian aktivitas keuangan perusahaan, memonitor dan merencanakan pembayaran.
- Pengendalian pendanaan terhadap *procurement*, pengadaan dan penggunaan dana disetiap area.

- Pengendalian biaya dan profit berdasarkan semua aktivitas perusahaan.

c. *Investment Management (IM)*

Fungsi dari modul IM ini *overlapping* dengan fungsi yang dijalankan oleh modul TR, namun modul IM lebih spesifik ditujukan untuk menganalisis kebijakan investasi jangka panjang dan *fixed asset* dari perusahaan dan membantu manajemen dalam membuat keputusan.

d. *Enterprise Controlling (EC)*

Tujuan dari modul EC adalah untuk memberikan akses bagi *enterprise controller* kepada *information warehouse* mengenai hal-hal berikut :

- Kondisi keuangan perusahaan
- Hasil dari perencanaan dan pengendalian perusahaan
- Investasi
- *Maintenance* dari *asset* perusahaan
- Akuisisi dan pengembangan SDM perusahaan
- Kondisi pasar yang berkaitan dengan pengambilan keputusan, seperti ukuran pasar, *market share*, dan *competitor performance*.
- Faktor-faktor struktural dari proses bisnis, seperti struktur produksi, struktur biaya, *financial accounting* dan *profitability analysis*.

e. *Treasury (TR)*

Modul TR berfungsi untuk mengintegrasikan antara *cash management* dan *cash forecasting* dengan aktivitas *logistic* dan transaksi keuangan.

2. *Logistic*

a. *Logistic Execution (LE)*

Modul *Logistic General* juga merupakan modul yang terintegrasi dengan modul lainnya, yaitu modul PP,EC,SD,MM,PM, dan QM. Pada intinya, modul ini fokus pada pengaturan logistic dari masa *purchasing* hingga distribusi. Dari *Purchase requisition*, *good receipt* hingga *delivery*.

b. *Sales and Distribution (SD)*

Desain dari modul SD ditekankan kepada penggunaan strategi penjualan yang sensitif terhadap perubahan yang terjadi di pasar. Prioritas utama dari penggunaan modul ini adalah untuk membuat struktur data yang mampu merekam, menganalisis, dan mengontrol aktivitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menghasilkan profit yang layak dalam periode akuntansi yang akan datang.

c. *Materials Management (MM)*

Fungsi utama dari model MM adalah untuk membantu manajemen dalam aktivitas sehari-hari dalam tipe bisnis apapun

yang memerlukan konsumsi material, termasuk energi dan servis.

d. *Production Planning (PP)*

Modul PP ini didasarkan pada pendekatan klasik *Materials Requirement Planning* (MRP II), dan dengan demikian menjalankan fungsi yang serupa dengan MRP II dalam merencanakan dan mengendalikan jalannya material sampai kepada proses deliveri produk.

e. *Plant Maintenance (PM)*

Modul PM berfungsi untuk mendukung dan mengontrol pemeliharaan peralatan dan bangunan secara efektif, mengatur dan perawatan, dan mengintegrasikan data komponen peralatan dengan aktivitas operasional yang sedang berjalan.

f. *Quality Management (QM)*

Modul QM terintegrasi dengan modul *Production Planning for Process Industries* (PP-PI). Salah satu fungsi dari Modul QM adalah untuk menyediakan master data yang dibutuhkan berdasarkan rekomendasi dari ISO-9000 series.

g. *Project System (PS)*

Modul PS dikonsentrasikan untuk mendukung kegiatan-kegiatan berikut ini :

- Perencanaan pendahuluan terhadap waktu dan value

- Perencanaan detail dengan menggunakan perencanaan *cost element* atau *unit costing* dan menetapkan waktu kritis, pendeskripsian aktivitas dan penjadwalan.
- Koordinasi dari resources melalui otomatisasi permintaan material, manajemen inventori, *network planning* dari orang, kapasitas, material, *operating resources* dan servis.
- Monitoring terhadap material, kapasitas dan dana selama proyek berjalan
- Penutupan proyek dengan hasil dan perbaikan.

3. *Human Resources*

Berfungsi untuk :

- Memudahkan dalam melaksanakan manajemen yang efektif dan tepat waktu terhadap salary, benefit dan biaya yang berkaitan dengan SDM perusahaan.
- Melindungi data personalis dari pihak luar

Membangun sistem rekrutmen dan pembangunan SDM yang efisien melalui manajemen karir.

2.5 Penelitian Terdahulu

Mayoritas penelitian-penelitian mengenai penggunaan sistem informasi selama ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai teori dasar dan acuan pengembangan model. Pada penelitian sebelumnya mengenai implementasi ERP SAP yang dilakukan oleh Marantika, Budiarningsih (2010),

menggunakan model UTAUT dan memunculkan variabel *managerial intervention* sebagai variabel yang mempengaruhi *user acceptance*. Hal ini dikarenakan obyek penelitian adalah ERP SAP, dimana dalam pemakaian sistem ERP berkiblat sepenuhnya pada aturan atau kebijakan dari pihak manajemen puncak. Dalam sistem yang mandatory, manajemen puncak melakukan intervensi manajerial agar kebijakan yang telah mereka putuskan dapat berjalan lancar. Penelitian terdahulu tentang implementasi ERP juga telah dilakukan oleh Lisa, Wadzanai, dan Seymor (2007) dengan menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*).

Dalam penelitian Mayer (2003) mengenai *user acceptance* sistem ERP menghasilkan model penerimaan user dengan konteks kualitas *training*. *Training* yang berkualitas akan mempengaruhi *attitude* user dan akhirnya menerima dan menggunakan sistem. Bagchi, Kanungo, Dasgupta (2003) melakukan penelitian untuk mengevaluasi partisipasi dan keterlibatan *user* dalam konteks sistem ERP. Penelitian ini mengembangkan teori *reasoned-action* dan melakukan pengujian secara empiris terhadap model yang dihasilkan dalam tiga studi kasus. Agarwal (1999) memasukkan konstruk *managerial intervention* sebagai variabel yang memunculkan *acceptance* individu terhadap teknologi secara langsung maupun tidak langsung yang dimediasi oleh *attitude*.

Abdulwahab, L dan Zulkhairi Md Dahalin (2010) dalam penelitiannya mengenai keefektifan manajemen dan program pada konteks telecentre menggunakan konsep model UTAUT. Selain itu, Abdulwahab, L dan Zulkhairi Md Dahalin (2010) memasukkan konstruk *Anxiety* sebagai variabel yang

memunculkan penerimaan individu terhadap teknologi secara langsung maupun tidak.

Dalam penelitian Nah, *et.al* (2004) mengadopsi sistem yang bersifat mandatory system usage seperti ERP, behavior intention yang digunakan sebagai variabel *dependent* pada model UTAUT, tidak sesuai digunakan untuk memahami dan memperkirakan *user acceptance* karena keputusan implementasi ERP merupakan keputusan manajemen puncak, sehingga dalam menggunakan sistem informasi tersebut *user* hanya mengikuti perintah atau komando dari pihak manajemen puncak. Dalam penelitian ini, *symbolic adoption* digunakan sebagai variabel akhir dalam penerimaan *user* terhadap ERP SAP.

Dalam penelitian Dermawan Hambara Kusuma (2011) menggunakan model UTAUT dan memunculkan variabel *anxiety* sebagai variabel yang mempengaruhi *user acceptance*. Hal ini dikarenakan objek dari penelitian adalah para pengguna ERP SAP dimana ERP SAP tersebut sendiri adalah suatu sistem aplikasi komputer yang perlu keahlian dalam menggunakan komputer untuk mengoperasikannya. Tingkatan keahlian pemakai komputer yang berbeda-beda menimbulkan kecemasan yang berbeda-beda pula pada tiap pemakainya.

2.6 Hipotesis Penelitian

2.6.1 *Performance Expectancy*

Performance Expectancy adalah tingkatan keyakinan *user* bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu menghasilkan prestasi kinerja yang maksimal. Variabel ini dianggap penting karena penelitian-penelitian sebelumnya terbukti sebagai faktor yang paling mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap

teknologi. Pendapat ini didukung secara empiris berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Nyoman Sedana & St. Wisnu Wijaya (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “*UTAUT Model for Understanding Learning Management System*” yang menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan pada sistem akan meningkatkan performansi kerja merupakan awal munculnya sikap (*attitude*) yang positif.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin tinggi tingkat keyakinan *user* dari manfaat pada sistem SAP, maka akan semakin tinggi sikap *user* dalam menerima sistem sehingga meningkatkan penerimaan *user* terhadap sistem SAP.

H₁: Performance Expectancy berpengaruh positif terhadap attitude toward system use.

2.6.2 Effort expectancy

Variabel ini didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan yang dirasakan *user* dalam menggunakan sistem. Setiap teknologi informasi memiliki ruang fleksibilitas tentang bagaimana suatu organisasi menginterpretasi dan mengadopsikan dalam penggunaannya. Meskipun *user* menggunakan SAP karena dipaksakan oleh organisasi, fitur-fitur yang dimiliki *software* ini melebihi dari fitur yang biasa mereka gunakan. Kemudahan dan sedikitnya usaha dalam memahami *software* akan menimbulkan sikap positif dalam menerima sistem dan mendorong *user* untuk menerima sistem SAP yang kompleks.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin *user* merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem SAP, maka akan semakin

tinggi sikap *user* dalam penerimaan sistem sehingga meningkatkan penerimaan *user* terhadap sistem SAP.

H_2 : *Effort expectancy berpengaruh positif terhadap attitude toward system use.*

2.6.3 Social influence

Faktor sosial didefinisikan sebagai kesadaran seseorang mengenai adanya pengaruh orang lain yang menggunakan sistem (Venkatesh, et.al., 2003). Faktor sosial akan mempengaruhi kebiasaan seseorang, terdapat dalam tiga proses yaitu: 1.) *Compliance* yaitu ketika seseorang melakukan sesuatu bukan karena keyakinan akan kebenaran isinya melainkan karena ada harapan supaya bisa terhindar dari *punishment* dan mendapatkan *reward*. 2.) *Identification* yaitu ketika seseorang menerima pengaruh karena ingin membangun atau menjaga hubungan baik dengan orang lain atau kelompok tertentu. 3.) *Internalization* yaitu ketika seseorang menerima pengaruh karena hal itu sesuai dengan nilai-nilai hidupnya. Pemahaman atas tiga proses pengaruh sosial ini akan membantu penerimaan seseorang terhadap SAP dengan *mandatory setting* apakah muncul karena keinginan dalam dirinya atau karena pengaruh dari faktor lain.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin tinggi kesadaran *user* terhadap pengaruh orang lain yang menggunakan system, maka akan semakin tinggi sikap *user* dalam penerimaan sistem sehingga meningkatkan penerimaan user dalam sistem ERP (SAP).

H_3 : *Social influence berpengaruh positif terhadap attitude toward system use.*

2.6.4 *Managerial Interventions*

Komitmen dan dukungan manajemen puncak merupakan bentuk dari *managerial interventions*. Implementasi ERP memaksakan perubahan dalam organisasi baik itu struktur ataupun operasional harian. Zmud (1984) yang mengadopsi dari Agarwal (2000), memposisikan pentingnya sikap “pemegang kekuasaan” (*stake holder*) terhadap suksesnya implementasi suatu inovasi. Inovasi membutuhkan perubahan lokasi dan posisi penting sumber-sumber daya perusahaan, tanpa adanya dukungan dari manajemen puncak hal ini sulit untuk dilakukan. Dukungan manajerial dibutuhkan untuk menstrukturkan usaha-usaha pengembangan sistem dengan menjamin adanya interaksi yang dekat antara *provider* dan *user*. Persepsi ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Komara, Acep (2005) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi” dalam Simposium Nasional Akuntansi VIII yang didalam penelitiannya menjelaskan bahwa dukungan top manajer (*manager intervention*) mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Pendapat ini juga didukung oleh DeLone (1988), dan Choe (1996) dalam uji empirisnya membuktikan bahwa dukungan top manajemen (*manager intervention*) mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja SIA melalui berbagai macam kegiatan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin besar dukungan dari manajemen puncak dalam mempengaruhi *user* untuk menggunakan sistem, maka akan semakin meningkatkan sikap *user* dalam menerima sistem sehingga meningkatkan penerimaan *user* terhadap ERP (SAP).

H₄ : *Managerial interventions berpengaruh positif terhadap attitude toward system use.*

2.6.5 Anxiety

Anxiety towards used of technology (Kecemasan dalam menggunakan teknologi), *is described as evolving anxious or emotional reactions when it comes to performing a behavior (e.g., using computer) the apprehension, or even the fear an individual has toward the possibility to use a technology* (Venkatesh *et.al.*,2003) (adalah suatu gambaran kecemasan atau reaksi secara emosi ketika dihadapkan pada atau dalam menggunakan suatu teknologi (penggunaan komputer), atau hanya ketakutan suatu individu yang mungkin muncul dalam menggunakan teknologi). *anxiety* merupakan kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir, cemas, atau ketakutan mengenai penggunaan komputer dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang (Igbaria dan Parasurawan, 1989). Keahlian pemakai komputer yang dimaksud adalah kemampuan pemakai dalam hal aplikasi komputer, sistem operasi komputer, penanganan files dan perangkat keras, penyimpanan data dan penggunaan tombol *keyboard* (Indriantoro, 2000). Semakin cemas *user* terhadap inovasi teknologi (penggunaan sistem) akan mengakibatkan penghindaran atau penolakan *user* dalam menerima sistem ERP SAP. Tingkat kecemasan yang tinggi (*anxiety*) terhadap suatu sistem atau teknologi akan menyebabkan sikap antipati atau penolakan terhadap hadirnya suatu sistem atau teknologi baru. Terdapat hubungan yang tidak searah antara *Anxiety* dengan sikap dalam menggunakan sistem. Persepsi ini didukung oleh Abdulwahab L & Z. M. Dahalin (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “A *Conceptual Model of*

Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT) Modification with Management Effectiveness and Program Effectiveness in Context of Telecentre” menjelaskan bahwa *Anxiety* tidak memiliki hubungan yang positif terhadap sikap dalam menggunakan sistem (*behavioral intention*). Marchewka Jack .T & Kurt Kostiwa (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “*An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software*” menghasilkan kesimpulan bahwa *anxiety* memiliki hubungan yang tidak positif dengan *behavioral intention*.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin rendah *user* merasakan kecemasan dalam menggunakan sistem, maka akan semakin tinggi sikap *user* dalam penerimaan sistem sehingga meningkatkan penerimaan *user* terhadap sistem tersebut.

H₅ : *Anxiety berpengaruh negative terhadap attitude toward system use.*

2.6.6 Management Effectiveness

Management effectiveness refers to characteristics that deal with organizational issues and management actions on the staff within organizations (Balduck & Buelen, 2008) (mengacu pada karakteristik yang berhubungan dengan masalah organisasi dan tindakan manajemen pada staf dalam organisasi). *Management effectiveness* sangat berpengaruh dalam kesuksesan organisasi dan program yang dijalankan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin tinggi tingkat *Management effectiveness* dalam perusahaan, semakin tinggi pula sikap *user* dalam penerimaan SAP.

H₆ : *Management Effectiveness berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan system.*

2.6.7 Facilitating conditions

Facilitating conditions merupakan keyakinan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mensupport aktifitas *user* (Venkatesh, et.al., 2003). Penelitian Venkatesh, et.al (2003) menyatakan konstruk yang menghasilkan variabel *facilitating conditions* adalah *perceived behavioral control*. *Facilitating conditions* yaitu faktor-faktor lingkungan yang diobservasi dan disetujui sebagai hal yang memudahkan sesuatu untuk dilakukan. *Compatibility* yaitu tingkatan ketika sebuah inovasi dirasakan konsisten dengan nilai yang ada, kebutuhan, dan pengalaman sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin banyak kondisi pendukung yang dirasakan pengguna, maka semakin meningkatkan penerimaan (*symbolic adoption*) *user* terhadap ERP (SAP).

H₇ : *Facilitating conditions berpengaruh positif terhadap symbolic adoption.*

2.6.8 Attitude toward system use

Penelitian Linders (2006) menyimpulkan bahwa untuk kondisi yang *mandatory*, *attitude* memprediksi secara signifikan penerimaan, dan variabel *behavior intention* dihilangkan. *Attitude toward system use* merupakan sikap *user* yang berasal dari dalam diri *user* maupun pengaruh sosial, terhadap penggunaan sistem ERP sebelum akhirnya memutuskan menerima sistem. Penelitian Brown (2002, adopsi dari Linders 2006) menyatakan bahwa *attitude* merupakan faktor

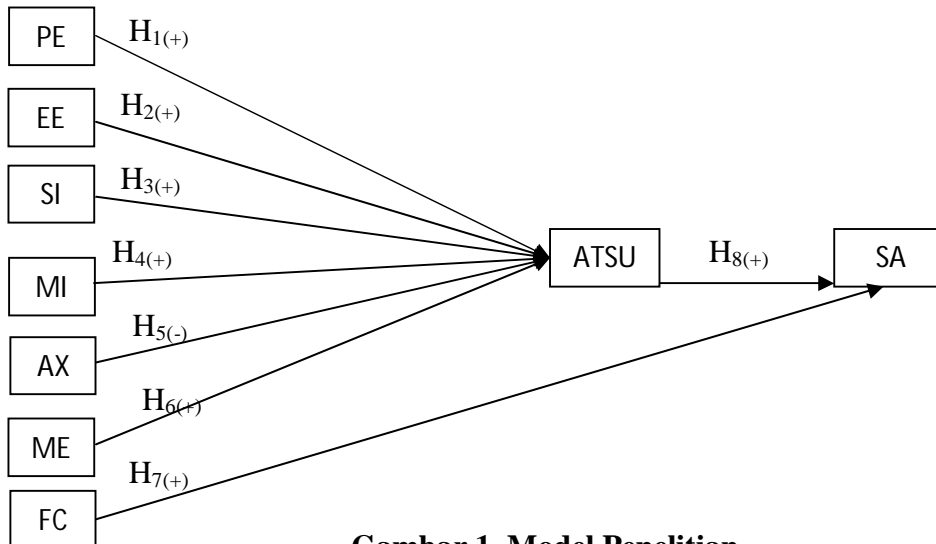
yang berpengaruh untuk memahami penggunaan di lingkungan *mandatory*, karena mempresentasikan tingkat kepuasan *user* terhadap sistem. Jadi untuk perusahaan dengan lingkungan *mandatory*, agar sistem tersebut digunakan oleh *user*, maka harus mempertahankan *attitude positive user*.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menghipotesiskan bahwa semakin tinggi sikap *user* dari pengaruh dalam diri *user* itu sendiri maupun pengaruh sosial maka semakin meningkatkan penerimaan (*symbolic adoption*) *user* terhadap SAP.

H₈ : *Attitude toward system use berpengaruh positif terhadap symbolic adoption.*

2.7 Model Penelitian

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian

Keterangan :

SA = *Symbolic Adoption*

ATSU = *Attitude Toward System Use*

PE = *Performance Expectancy*

EE = *Effort Expectancy*

SI = *Social Influence*

FC = *Facilitating condition*

MI = *Managerial intervention*

AX = *Anxiety*

ME = *Management Effectiveness*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian yang akan diteliti (Syamsul Hadi, 2006). Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah setiap karyawan yang menggunakan sistem SAP pada Wilmar Internasional Jakarta.

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasinya, diambil sebagai sumber data penelitian (Syamsul Hadi, 2006). Sampel dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi SAP, yaitu keseluruhan pengguna SAP atau setiap orang yang menggunakan sistem SAP dalam keseharian aktivitas kerjanya di berbagai level organisasi pada Wilmar Internasional. Pihak-pihak tersebut meliputi staff, manajer menengah maupun puncak. Mereka juga dapat berasal dari divisi manapun, namun masih dalam penggunaan sistem SAP.

3.2 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (Sekaran, 2003). Data yang diambil tersebut dilakukan melalui kuesioner yang merupakan penggabungan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Kuesioner dibagikan kepada responden melalui media email pada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam

pengimplementasian SAP. Besarnya sampel ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengembalikan daftar pertanyaan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan metode angket atau kuisisioner. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian agar peneliti memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Supardi, 2005). Data diambil dengan menyebarkan kuisisioner atau angket kepada orang yang memenuhi kriteria yang ditetapkan yaitu orang yang menggunakan SAP dalam aktivitas kerjanya. Kuisisioner yang telah diisi oleh responden tersebut akan diseleksi terlebih dahulu agar kuisisioner yang tidak lengkap tidak diikutsertakan dalam analisis penelitian.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai (variabel laten), karena itu variabel-variabel akan diukur melalui dimensi dan indikator-indikator yang relevan (ibid). Untuk mendapatkan data yang bernilai interval responden diminta mengisi tanda *ceklist* di kolom berisi pilihan 1-6. Tanda *ceklist* yang diberikan merupakan respon yang paling sesuai dengan persepsi yang responden rasakan setiap pernyataan yang diajukan. Nilai 1-6 menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan.

Nilai 1 berkorelasi dengan pernyataan “sangat tidak setuju”, nilai yang semakin mendekati nilai ini menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan kuisisioner rendah. Nilai 6 berkorelasi dengan pernyataan “sangat

setuju”, nilai yang semakin mendekati nilai ini menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan kuesioner tinggi.

Dalam penelitian ini terdapat 9 variabel yaitu *symbolic adoption*, *attitude toward system use*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *managerial intervention*, *anxiety*, *management effectiveness* dan *facilitating condition*.

1. *Symbolic Adoption* mengacu pada *mental acceptance* seseorang terhadap suatu inovasi (Nah, Tan, The, 2004) yang terdiri dari 3 item.
2. *Attitude toward system use* diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk tidak menyukai atau menyukai suatu sistem, aplikasi, *staffing system* atau proses yang berhubungan dengan pemanfaatan sistem aplikasi (Nah, et.al 2004). Indikator yang digunakan adalah 4 indikator.
3. *Performance expectancy* yaitu tingkatan keyakinan *user* bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu mereka dalam menghasilkan prestasi kinerja yang maksimal. Variabel ini menggambarkan ekspektasi kinerja yang dipersepsikan oleh *user* yang diukur dengan 4 item.
4. *Effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkatan kemudahan yang dirasakan *user* dalam menggunakan sistem (ibid). Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan.
5. *Social influence* yaitu kesadaran seseorang mengenai adanya pengaruh orang lain yang menggunakan sistem (ibid). Variabel ini diukur dengan menggunakan 6 item pertanyaan.

6. *Managerial intervention* adalah tindakan spesifik manajemen dan peraturan yang dilakukan organisasi untuk mempengaruhi penerimaan ERP oleh *user*. Variabel ini diukur dengan 5 item pertanyaan.
7. *Anxiety* adalah suatu gambaran kecemasan atau reaksi secara emosi ketika dihadapkan pada atau dalam menggunakan suatu teknologi (penggunaan sistem), atau hanya ketakutan suatu individu yang mungkin muncul dalam menggunakan teknologi (Venkatesh et.al.,2003). Variabel ini diukur dengan 4 item pertanyaan.
8. *Management effectiveness* mengacu pada karakteristik yang berhubungan dengan masalah organisasi dan tindakan manajemen pada staf dalam organisasi(Balduck & Buelen, 2008). Variabel ini diukur dengan 5 item pertanyaan
9. *Facilitating condition* yaitu keyakinan adanya fasilitas organisasi dan teknis yang mensupport aktivitas *user*. Variabel ini diukur dengan 4 item pernyataan.

3.5 Uji Kualitas Data

Model penelitian akan dianalisis dengan menggunakan *structural Equation Model (SEM)*, dengan menggunakan bantuan *software* PLS. Penggunaan PLS cocok untuk prediksi dan membangun teori dan sampel yang dibutuhkan relative kecil, minimal sepuluh kali item konstruk yang paling kompleks (Ghozali, 2006). Keuntungan lain menggunakan PLS adalah dapat mengestimasi ukuran model pada validitas dan reliabilitas, serta menggunakan indikator konstruk laten. PLS

menghasilkan parameter dari model struktural yang menguji kekuatan dari hubungan yang dihipotesiskan.

Uji instrumen data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap variable-variabel yang ada. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Pengujian validitas dilakukan untuk menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2006). Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang dimaksud. Uji validitas dilakukan terhadap seluruh pertanyaan yang ada dalam setiap variabel. Untuk menaksir validasi item pertanyaan dalam penelitian ini dilakukan dengan *discriminant validity* menggunakan PLS. Selain itu, penaksiran dilakukan dengan melihat AVE (*average variant extracted*). Nilai AVE harus lebih besar dari 0.5 (Fornell dan Larcker dalam Ghazali, 2006 :25).

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk diinginkan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas (*reliability*) adalah suatu alat pengukur yang menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan dalam pengukurannya (Jogiyanto, 2004). Konsistensi menunjukkan seberapa baik item-item pertanyaan yang mengukur sebuah konsep bersatu menjadi sebuah kumpulan (Sekaran, 2003). Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Cooper dan Schindler, 2006). Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *composite reliability*. Data yang

diperoleh akan dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *composite reliability* besar atau sama dengan 0.7.

3.6 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan 2 pengolahan data yaitu analisis yang bersifat deskriptif dan analisis yang bersifat analitik. Data-data tersebut berupa data tentang data demografi responden dan data untuk pengujian hipotesis. Analisis yang berkaitan dengan penjelasan berbagai perilaku variabel dilakukan dengan analisis deskriptif berdasarkan pada berbagai teori dan pendekatan yang relevan. Analisis yang memiliki keterkaitan antara berbagai variabel dilakukan dengan pendekatan uji statistik berupa analisa persamaan simultan. (*Simultaneous Equation Model, SEM*) yang dibantu dengan program aplikasi SmartPLS. Pendekatan SEM merupakan sekumpulan teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif kompleks secara simultan. Hubungan yang kompleks tersebut dibangun antara satu atau lebih variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen PLS merupakan metode analisis yang *powerful* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu dan jumlah sampel kecil. *Weight estimate* berfungsi untuk menciptakan komponen skor variabel laten yang didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antara variable laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk yang lainnya dalam

model. Jika nilai akar kuadrat *AVE* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* baik (Fornell dan Larcker, 1981). Untuk uji reliabilitas, konstruk diukur dengan menggunakan model *composite reliability*. Konstruk dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* nya di atas 0.7

3.7 Hipotesis Operasional

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya, serta mengacu pada hipotesis teori, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_a) kemudian akan dilakukan pengujian atas Hipotesis Nol (H_0) tersebut untuk membuktikan apakah Hipotesis Nol (H_0) tersebut ditolak atau gagal ditolak. Hipotesis tersebut dapat dinotasikan sebagai berikut :

1. H_{01} : *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_1 \leq 0$).
 H_{a1} : *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_1 > 0$).
2. H_{02} : *Effort Expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan sistem ($\beta_2 \leq 0$).
 H_{a2} : *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan sistem ($\beta_2 > 0$).
3. H_{03} : *Social Influence* tidak berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_3 \leq 0$).

Ha₃ : *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_3 > 0$).

4. H0₄ : *Managerial Intervention* tidak berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_4 \leq 0$).

Ha₄: *Managerial Intervention* berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_4 > 0$).

5. H0₅ : *Anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap *attitude toward system use*. ($\beta_5 > 0$).

Ha₅ : *Anxiety* berpengaruh negatif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_5 \leq 0$).

6. H0₆ : *Management Effectiveness* tidak berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_6 \leq 0$).

Ha₆: *Management Effectiveness* berpengaruh positif terhadap *attitude toward system use* ($\beta_6 > 0$).

7. H0₇ : *Facilitating condition* tidak berpengaruh positif terhadap *symbolic adoption* ($\beta_7 \leq 0$).

Ha₇ : Kondisi pendukung berpengaruh positif terhadap *symbolic adoption* ($\beta_7 > 0$).

8. H0₈ : *Attitude toward system use* tidak berpengaruh positif terhadap *symbolic adoption* ($\beta_8 \leq 0$).

Ha₈ : *Attitude toward system use* berpengaruh positif terhadap *symbolic adoption* ($\beta_8 > 0$).

3.8 Pengujian Hipotesis

Uji T

Menurut Ghozali (2005) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika *T-statistik* > 1,64 ,maka hipotesis nul (H0) ditolak sedangkan Ha diterima. Ini berarti secara parsial variable independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika *T-statistik* < 1,64 maka hipotesis nul (H0) diterima sedangkan Ha ditolak. Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut ini persamaan yang merefleksikan pengujian hipotesis yang ditujukan untuk menguji hubungan penerimaan *user (symbolic adoption)* terhadap ERP dengan sikap dalam menggunakan sistem, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, intervensi manajerial, *anxiety* dan kondisi pendukung.

Rumus Regresi:

$$ATSU = \alpha + \beta_1PE + \beta_2EE + \beta_3SI + \beta_4MI + \beta_5AX + \beta_6ME + \varepsilon_1$$

$$SA = \alpha + \beta_7ATSU + \beta_8FC + \varepsilon_2$$

Keterangan :

SA = *Symbolic Adoption*

ATSU = *Attitude Toward System Use*

PE = *Performance Expectancy*

EE = *Effort Expectancy*

SI = *Social Influence*

FC = *Facilitating condition*

MI = *Managerial intervention*

AX = *Anxiety*

ME = *Management Effectiveness*

α = **Konstanta**

β = **Koefisien regresi**

ε = **Error**

BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas analisis data dan hasil penelitian tentang model penerimaan user dalam implementasi sistem SAP. Berdasar teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan formulasi hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua.

Hasil pengolahan data merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak. Analisis ini dibagi menjadi empat bagian, yaitu bagian pertama, hasil pengumpulan data yang menjelaskan jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, deskripsi responden yang menjadi target penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan. Ketiga, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas dan reliabilitas. Keempat, pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan hasil uji hipotesis.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data seperti telah disajikan dalam bab tiga, dengan menggunakan kuesioner. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling* yang merupakan metode pengambilan sampel dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Dalam hal ini sebagai subyek responden adalah pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi SAP yaitu keseluruhan pengguna SAP atau setiap staff yang menggunakan sistem SAP dalam keseharian aktivitas kerjanya diberbagai divisi yang terdapat di Wilmar International.

4.2 Deskripsi Responden

4.2.1 Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, responden dibagi atas 4 kategori yaitu responden usia 21- 25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun, dan 41-45 tahun. Dari pengumpulan yang dilakukan didapatkan data sebagai berikut : responden yang berusia 21-25 tahun sebanyak 8 orang (22.22%), berusia 26-30 sebanyak 15 orang (41.67%), berusia 31-35 tahun sebanyak 7 orang (19.44%), berusia 36-40 tahun sebanyak 6 orang (16.67%). Responden paling banyak ditemui adalah responden yang berusia 26-30 tahun yaitu sebanyak 15 orang (41.67%).

Tabel 4.1

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah	Presentase
21-25	8	12.22%
26-30	15	41.67%
31-35	7	19.44%
36-40	6	16.67%
TOTAL	36	100%

Sumber : Data diolah

4.2.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil pengumpulan data yang didasarkan pada jenis kelamin, didapatkan data sebagai berikut : responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang (47.22%) dan responden perempuan berjumlah 19 orang (52.78%). Untuk responden yang paling banyak ditemui adalah responden perempuan yaitu sebanyak 19 orang (52.78%).

Tabel 4.2

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	17	47.22%
Perempuan	19	52.78%
TOTAL	36	100%

Sumber : Data diolah

4.2.3 Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikan, responden terdiri dari 5 kategori yaitu SLTA atau dibawahnya, Diploma (D3), Strata 1 (S1), Strata 2 (S2), dan Strata 3 (S3). Dari pengumpulan data yang dilakukan, responden yang memiliki jenjang pendidikan SLTA atau dibawahnya sebanyak 0 orang (0%), responden yang memiliki jenjang pendidikan Diploma (D3) sebanyak 9 orang (25%), responden yang memiliki jenjang pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 27 orang (75%), responden yang memiliki jenjang pendidikan Strata 2 (S2) sebanyak 0 orang (0%), dan responden yang memiliki jenjang pendidikan strata 3 (S3) sebanyak 0 orang (0%). Untuk responden yang paling banyak ditemui adalah responden yang memiliki jenjang pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 27 orang (75%).

Tabel 4.3

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SLTA	0	0
DIPLOMA (D3)	9	25%
STRATA1 (S1)	27	75%
STRATA2 (S2)	0	0
STRATA3 (S3)	0	0
TOTAL	36	100%

Sumber : data diolah

4.3 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.05 (dengan signifikansi 0.05 dan T statistik > 1.71), sedangkan untuk pengujian validitas dengan menggunakan *discriminant validity* (Tabel 4.5) adalah dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model maka memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Dalam penelitian ini tidak terdapat item yang tidak valid,

sehingga secara otomatis tidak ada indikator yang harus di drop dari model penelitian yang telah dibangun.

Tabel 4.4
AVE dan Akar AVE

	Average variance extracted (AVE)	AKAR (AVE)
PE	0,772	0,819
EE	0,755	0,869
SI	0,664	0,815
MI	0,679	0,824
AX	0,788	0,888
ME	0,803	0,896
FC	0,752	0,867
ATSU	0,806	0,898
SA	0,834	0,913

Sumber : data diolah

Tabel 4.5
Correlation of the latent variables

	PE	EE	SI	MI	AX	ME	FC	ATSU	SA
PE	1,000								
EE	0,635	1,000							
SI	0,586	0,744	1,000						
MI	0,603	0,826	0,835	1,000					
AX	-0,089	-0,186	-0,352	-0,260	1,000				
ME	0,667	0,727	0,769	0,814	-0,15785	1,000			
FC	-0,429	-0,642	-0,483	-0,572	-0,142	-0,536	1,000		
ATSU	0,768	0,838	0,856	0,869	-0,272	0,834	-0,592	1,000	
SA	0,618	0,441	0,421	0,377	-0,266	0,542	-0,226	0,600	1,000

Sumber : data diolah

Dari tabel di atas (Tabel 4.5) dapat disimpulkan bahwa akar AVE konstruk *Performance Expectancy* (PE) sebesar 0,819 lebih tinggi daripada korelasi antara

konstruk *Performance Expectancy* (PE) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Effort Expectancy* (EE) sebesar 0,869 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk *Effort Expectancy* (EE) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Social Influence* (SI) sebesar 0.815 lebih tinggi daripada korelasi antara *Social Influence* (SI) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Managerial Intervention* (MI) sebesar 0.824 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk *Managerial Intervention* (MI) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Anxiety* (AX) sebesar 0.888 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk *Anxiety* (AX) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Management Effectiveness* (ME) sebesar 0.896 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk *Management Effectiveness* (ME) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Facilitating Condition* (FC) sebesar 0.867 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk *Facilitating Condition* (FC) dengan *Attitude Toward System Use* (ATSU). Akar AVE konstruk *Attitude Toward System Use* (ATSU) sebesar 0.898 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk *Attitude Toward System Use* (ATSU) dengan *Symbolic Adoption* (SA). Dari hasil di atas bahwa semua variabel memiliki *discriminant validity* yang tinggi.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas pada data konstruk dapat menggunakan *composite reliability*. Konstruk memiliki reliabilitas yang baik jika *composite reliability*-nya di atas 0.70. Berikut hasil perhitungan konstruk menggunakan PLS

Tabel 4.6

Composite Reliability

	Composite Reliability
PE	0,931231
EE	0,948545
SI	0,921516
MI	0,913321
AX	0,936766
ME	0,953282
FC	0,923649
ATSU	0,943304
SA	0,937889

Sumber: Data diolah

Hasil output composite reliability untuk masing-masing variabel sangat reliabel karena seluruh variabel di atas 0.70.

4.4 Menilai Inner Model atau Struktural Hasil Penelitian

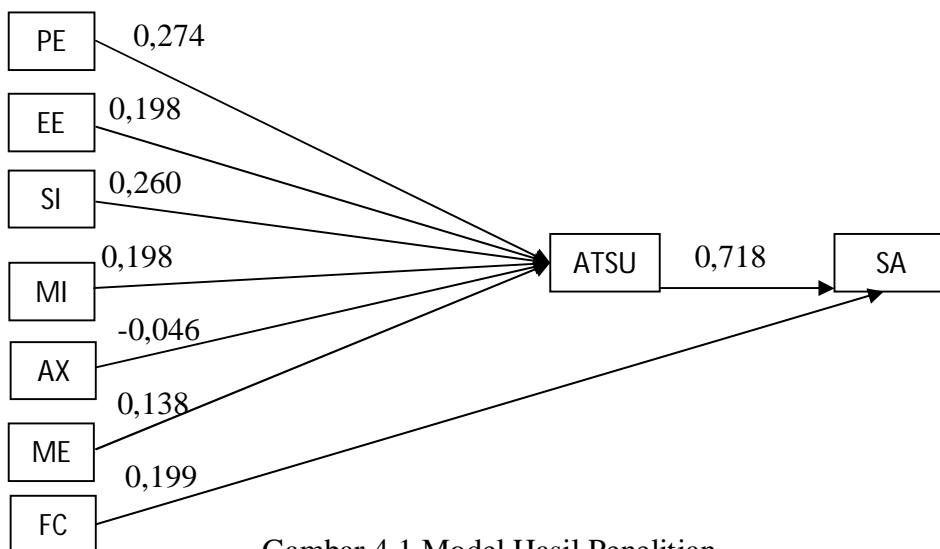
Menilai inner model adalah untuk mengevaluasi hubungan konstruk laten atau variabel yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini yaitu hal-hal yang mempengaruhi penerimaan *user* dalam implementasi sistem SAP yaitu *performance expectancy*, *effort expextancy*, *social influence*, *managerial intervention*, *anxiety*, *management effectiveness*, *fasilitating condition*, *attitude toward system use*, dan *symbolic adoption*. Berikut adalah perhitungan *inner model* dari data yang diperoleh dengan menggunakan PLS :

Tabel 4.7

Result for inner weight

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics (O/STERR)	P-value
PE -> ATSU	0,274	0,258	0,075	3,642	0,000591
EE -> ATSU	0,198	0,199	0,113	1,754	0,045634
SI -> ATSU	0,260	0,270	0,143	1,818	0,040301
MI -> ATSU	0,198	0,159	0,115	1,716	0,048998
AX -> ATSU	-0,046	-0,059	0,092	0,496	0,312056
ME -> ATSU	0,138	0,170	0,106	1,299	0,102623
FC -> SA	0,199	0,118	0,189	1,053	0,151039
ATSU -> SA	0,718	0,712	0,191	3,758	0,000438

Sumber : data diolah



Gambar 4.1 Model Hasil Penelitian

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 H1 : *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use* (ATSU)

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,274, *p-value* atau tingkat signifikansi sebesar 0,000591 sedangkan untuk T statistik sebesar 3,642. Hasil tersebut menyatakan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif dengan *Attitude Toward System Use* bernilai positif, memiliki signifikansi kuat dan didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu (H1) yang merepresentasikan hubungan positif *Performance Expectancy* dengan *Attitude Toward System Use* terdukung. Hal ini berarti bahwa besarnya manfaat yang dirasakan dan harapan pengguna SAP yang akan meningkatkan performansi kinerja mereka, membentuk sikap mereka terhadap SAP, sikap positif yang merupakan pendapat user tentang SAP, akhirnya mempengaruhi penerimaan mereka terhadap sistem. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori-teori penerimaan secara umum dimana faktor manfaat adalah hal yang mendorong sikap penerimaan (Davis, 1989; Nah *et.al*,2004, Linders, 2006) (I Gusti Nyoman Sedana & St. Wisnu Wijaya (2010)) .

4.5.2 H2 : *Effort Expectancy (EE)* berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use (ATSU)*

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Effort Expectancy* memiliki nilai original sample estimate sebesar 0,198, p-value sebesar 0,045634, sedangkan untuk T statistik sebesar 1,754. Hasil tersebut menyatakan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dengan *Attitude Toward System Use* memiliki signifikan mederat dan didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dengan *Attitude Toward System Use*. Nilai positif pada *original sample estimate* diartikan bahwa sistem aplikasi SAP merupakan hal yang mudah digunakan, *user* percaya bahwa menggunakan sistem aplikasi SAP mampu memberikan peningkatan performansi *user* dalam bekerja. Hal ini membentuk suatu persepsi pada diri *user* bahwa sistem aplikasi SAP bermanfaat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Selain itu *user* merasakan bahwa dengan menggunakan sistem aplikasi SAP mampu memberikan efektifitas, akurasi dan efisiensi dalam melakukan sebuah pekerjaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Jack T Marchewka Chang Liu & Kurt Kostiwa (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “*An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software*”.

4.5.3 H3 : *Social Influence (SI) berpengaruh positif terhadap Attitude Toward System Use (ATSU)*

Dari data yang dilolah didapatkan bahwa *Social Influence* memiliki nilai original sample estimate sebesar 0,260 menunjukkan bahwa hubungan antara *Social Influence* dengan *Attitude Toward System Use* bernilai positif, dan p-value sebesar 0,040301 yang menunjukkan signifikan moderat, sedangkan untuk T statistik sebesar 1,818. Hasil tersebut menyatakan bahwa *Social Influence* berhubungan positif dengan *Attitude Toward System Use*, memiliki signifikan moderat dan didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengujian tersebut maka dapat diinterpretasikan bahwa dalam penelitian ini *Social Influence* terbukti berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use* . Artinya bahwa pengaruh sosial yang ada di lingkungan perusahaan seperti adanya dukungan dari manajer puncak untuk menggunakan SAP mempengaruhi sikap positif dari user dalam menggunakan sistem. Hasil tersebut sekaligus mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Venkatesh, *et.al* (2003) yang menyatakan pengaruh sosial sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem. Nilai positif pada *original sample estimate* diartikan bahwa lingkungan yang ada disekitar *user* mempengaruhi keputusan *user* untuk menggunakan sistem aplikasi SAP atau tidak menggunakan. *User* menganggap bahwa penggunaan sistem aplikasi SAP meningkatkan kualitas gengsi dibandingkan dengan yang tidak menggunakan sistem aplikasi SAP. *User* juga menganggap bahwa apabila menggunakan sistem aplikasi SAP akan meningkatkan status dari instansi tempat mereka bekerja.

4.5.4 H4 : *Managerial intervention* (MI) berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use* (ATSU)

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Managerial Intervention* memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,198 menunjukkan bahwa hubungan antara *Managerial Intervention* dengan *Attitude Toward System Use* bernilai positif, dan p-value sebesar 0,048998 menunjukkan nilai signifikansi moderat, sedangkan untuk T statistik sebesar 1,716. Hasil tersebut menyatakan bahwa *Managerial Intervention* berhubungan positif dengan *Attitude Toward System Use*, signifikan moderat dan didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa *Managerial Intervention* memiliki hubungan positif dengan *Attitude Toward System Use*. Artinya bahwa adanya *Managerial Intervention* seperti adanya training bagi pengguna SAP membuat user memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan sistem SAP. Hasil tersebut sekaligus mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Agarwal (2000), yang menyatakan bahwa intervensi manajerial merupakan faktor yang mempengaruhi *Attitude Toward System Use* yang hingga akhirnya menerima sistem.

4.5.5 H5 : *Anxiety* (AX) berpengaruh negatif terhadap *Attitude Toward System Use* (ATSU)

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Anxiety* memiliki nilai *original sample estimate* sebesar -0,046 menunjukkan bahwa hubungan antara *Anxiety* dengan *Attitude Toward System Use* bernilai negatif, dan nilai p-value sebesar 0,312056 yang berarti tidak signifikan, sedangkan untuk T statistik sebesar 0,496.

Hasil tersebut menyatakan bahwa bahwa *anxiety* berhubungan negatif dengan *Attitude Toward System Use*, tidak signifikan dan tidak didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis lima (H5) yang merepresentasikan hubungan negatif *Anxiety (AX)* dengan *Attitude Toward System Use* tidak terdukung. Artinya bahwa tidak terdapat tingkat kecemasan didalam diri *user* untuk menggunakan sistem aplikasi SAP sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan keyakinan pada diri *user* bahwa mereka mampu dan bisa menggunakan sistem aplikasi SAP. Hal ini disebabkan oleh *performance expectancy dan effort expectancy user* yang besar untuk menjalankan SAP dan user di Wilmar International sebagian besar telah memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem. Hal ini meningkatkan sikap positif *user* terhadap SAP, dan pada akhirnya mempengaruhi penerimaan mereka terhadap sistem aplikasi SAP.

4.5.6 H6 : *Management Effectiveness (ME)* berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use (ATSU)*

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Management Effectiveness* memiliki nilai *entire sample estimate* sebesar 0,138 menunjukkan bahwa hubungan antara *Management Effectiveness* dengan *Attitude Toward System Use* bernilai positif, dan p-value sebesar 0,102623 yang berarti tidak signifikan, sedangkan untuk T statistik sebesar 1,299. Hasil tersebut menyatakan bahwa *Management Effectiveness* berhubungan positif dengan *Attitude Toward System Use*, tidak signifikan dan tidak didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa *Management Effectiveness* tidak terbukti memiliki hubungan positif dengan *Attitude Toward System Use*. Artinya bahwa tindakan-tindakan atau sikap manajemen dalam organisasi tidak mempengaruhi sikap user dalam menggunakan sistem. Selain itu, komunikasi yang baik dari manajemen kurang merata terhadap user. Harapan user tentang kelanjutan organisasinya juga tidak besar. Beberapa hal yang mempengaruhi keefektivan manajemen, misalnya sifat dan sikap individu dalam manajemen. Maka, perlu adanya komunikasi dan pemahaman tentang perilaku yang baik dalam manajemen, sehingga dapat menumbuhkan sikap positif dalam diri user.

4.5.7 H7 : *Facilitating condition* (FC) berpengaruh positif terhadap *Symbolic Adoption* (SA)

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Facilitating Condition* memiliki nilai original sample estimate sebesar 0,199 menunjukkan bahwa hubungan antara *Facilitating Condition* dengan *symbolic adoption* bernilai positif, dan nilai p-value sebesar 0,151039 yang berarti tidak signifikan sedangkan untuk T statistik sebesar 1,053. Hasil tersebut menyatakan bahwa *facilitating condition* (KP) berhubungan positif dengan *symbolic adoption* (SA), tidak signifikan dan tidak didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa *Facilitating Condition* tidak terbukti memiliki hubungan yang positif dengan *symbolic adoption* (SA). Artinya kondisi lingkungan perusahaan tidak merata secara keseluruhan dalam menciptakan kondisi yang mendukung terciptanya

keberhasilan implementasi sistem aplikasi SAP ini. Ada beberapa hal yang mempengaruhi dalam menciptakan suatu kondisi lingkungan dalam organisasi (instansi) yang mendukung keberhasilan dalam implementasi sistem aplikasi SAP yaitu adanya keseragaman dan pemerataan dalam memberikan informasi maupun ilmu yang berkaitan dengan implementasi SAP untuk setiap divisi, adanya perbedaan antara divisi satu dengan yang lainnya mengenai pembekalan pengetahuan, penyediaan buku manual, dan kondisi divisi itu sendiri yang belum bisa menyesuaikan dengan kehadiran sistem aplikasi SAP ini. Hasil tersebut tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et.al* (2003), yang menyatakan bahwa kondisi pendukung mempengaruhi penerimaan sistem.

4.5.8 H8 : *Attitude Toward System Use (ATSU)* Berpengaruh Positif terhadap *Symbolic Adoption (SA)*

Dari data yang diolah didapatkan bahwa *Attitude Toward System Use* memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,718 menunjukkan bahwa hubungan antara *Attitude Toward System Use* dengan *symbolic adoption (SA)* bernilai positif, dan p-value sebesar 0,000438 yang berarti signifikan kuat, sedangkan untuk T statistik sebesar 3,758. Hasil tersebut menyatakan bahwa *Attitude Toward System Use* berhubungan positif dengan *symbolic adoption (SA)*, signifikan kuat dan didukung oleh data yang ada.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat diinterpretasikan bahwa *Attitude Toward System Use* memiliki hubungan positif terhadap *symbolic adoption (SA)*. Artinya bahwa semakin tinggi *user* memiliki motivasi (pengaruh) dari dalam diri *user*, rasa percaya diri, dan pengaruh sosial, maka semakin tinggi

pula penerimaan *user* (*symbolic adoption*) terhadap sistem. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, bahwa sikap (*attitude*) seseorang merupakan faktor yang berperan penting dalam kaitannya memberikan keputusan untuk menerima sistem aplikasi SAP (penerimaan SAP) (Nah, Tan, dan Teh, 2003).

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
H1 : <i>Performance Expectancy</i> (PE) berpengaruh positif terhadap <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU)	Terbukti
H2 : <i>Effort Expectancy</i> (EE) berpengaruh positif <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU)	Terbukti
H3 : <i>Social Influence</i> (SI) berpengaruh positif terhadap <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU)	Terbukti
H4 : <i>Managerial Intervention</i> (MI) berpengaruh positif terhadap <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU)	Terbukti
H5 : <i>Anxiety</i> (AX) berpengaruh negative terhadap <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU)	Tidak Terbukti
H6: <i>Management Effectiveness</i> (ME) berpengaruh positif terhadap <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU)	Tidak Terbukti
H7 : <i>Facilitating Condition</i> (FC) berpengaruh positif terhadap <i>Symbolic Adoption</i> (SA)	Tidak Terbukti
H8 : <i>Attitude Toward System Use</i> (ATSU) berpengaruh positif terhadap <i>Symbolic Adoption</i> (SA)	Terbukti

4.6 Hasil Model PLS

Kelemahan utama penggunaan perangkat lunak PLS adalah randomisasi analisa yang berakibat pada inkonsistensi hasil. Keluaran yang dihasilkan oleh perangkat lunak PLS selalu berubah-ubah sehingga tidak didapat konsistensi analisa. Untk mengatasi hal ini hal ini, maka peneitian berikutnya menggunakan program SEM atau regresi multivariat lain. Progam tersebut bisa menghasilkan keluaran yang lebih konssten.

Kelemahan lain adalah tidak adanya uji multikolinearitas pada penelitian ini. Dengan tidak adanya uji multikolinearitas maka tidak diketahui interaksi (kolerasi) antar variabel independen. Disisi lain, pendekatan regresi memerlukan uji multikolinearitas meyakinkan bahwa tidak ada variabel independen yang saling berkolerasi. Penelitian yang akan datang disarankan untuk melakukan uji multikolinearitas agar model yang dibuat terbebani dari masalah ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji model penerimaan *user* dalam implementasi sistem SAP di Wilmar International, Jakarta. Adanya *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Condition* (FC) yang terdapat dalam UTAUT serta *Managerial Intervention* (MI), *Anxiety*, *Management Effectiveness* (ME), Sikap *Attitude Toward System Use* (ATSU) dan *Symbolic adoption* merupakan faktor penting yang mempengaruhi penerimaan *user* dalam implementasi SAP, untuk ini peneliti berupaya untuk mengintegrasikan faktor-faktor tersebut dengan membangun model baru dalam penerimaan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. *Performance Expectancy* terbukti berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use*.
2. *Effort Expectancy* terbukti berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use*.
3. *Social Influence* terbukti berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use*.
4. *Managerial Intervention* terbukti berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward System Use*.

5. *Anxiety* tidak terbukti berpengaruh negatif terhadap *Attitude Toward System Use*.
6. *Management Effectiveness* tidak terbukti berpengaruh negatif terhadap *Attitude Toward System Use*.
7. *Facilitating Condition* tidak terbukti berpengaruh positif terhadap *Symbolic Adoption*.
8. *Attitude Toward System Use* terbukti berpengaruh positif terhadap *Symbolic Adoption*.

Sistem SAP telah diterima oleh staff pengguna SAP. Selama 11 tahun implementasi SAP yang dimulai pada tahun 2000 ini. Wilmar International secara garis besar telah berhasil membentuk sikap positif karyawan terhadap penggunaan sistem aplikasi SAP. Hal ini dapat terlihat dari nilai *Attitude Toward System Use* yang besar mempengaruhi *symbolic adoption*.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil dari penelitian itu sendiri diharapkan dapat memberikan referensi bagi jajaran manajemen Wilmar International untuk mengetahui faktor-faktor penting apa saja yang mempengaruhi penerimaan user terhadap sistem dalam implementasi SAP. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Managerial Intervention* karena faktor tersebut berpengaruh positif dengan *Attitude Toward System Use* dan dari setiap unsur tersebut memiliki peranan yang sangat berpotensi untuk meningkatkan kualitas dan kesuksesan dalam rangka pengimplementasian sistem aplikasi SAP.

Sebaiknya *Facilitating Condition dan Management Effectiveness* yang ada didalam organisasi perlu dimaksimalkan dan dilakukan pemerataan menyeluruh dengan cara memberikan fasilitas, *insentif*, modul, *reward*, meeningkatkan kekompakan manajemen, menjalin komuniiasi yang lebih baik dan lain-lain secara merata dan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan pada masing-masing divisi sehingga mampu menciptakan kualitas yang tinggi terhadap penerimaan sistem aplikasi SAP tersebut.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan, yaitu keterbatasan penelitian ini adalah objek penelitian yang hanya terpusat pada Wilmar International sehingga kurang mampu memberikan informasi yang bisa memberikan penilaian secara general dan obyektif. Selain itu terdapat kelemahan kuesioner yang menanyakan dua pertanyaan dalam satu hal (pada pertanyaan anxiety) sehingga dapat membingungkan responden. Untuk model penelitian tidak ada keterangan atau pengujian tentang ketepatan model.

5.4 Saran

Saran untuk penelitian yang akan datang yaitu penelitian berikutnya dapat memperluas sampel, misalnya tidak hanya dari satu perusahaan dalam satu wilayah saja yang menggunakan SAP tetapi juga dari perusahaan di wilayah lain yang juga telah mengimplementasikan SAP. Agar diperoleh kesimpulan dengan lingkup yang lebih luas dengan didasarkan pada karakteristik tertentu di suatu wilayah. Selain itu meneliti kuesioner sebelum disebarkan merupakan hal yang sangat diperhatikan, agar jawaban dari responden juga bisa tepat. Sebaiknya

melakukan pengujian juga terhadap model yang digunakan, apakah model tersebut sudah tepat atau masih perlu dirubah agar tepat. Lakukan pengujian multikol agar hasil yang didapat lebih tepat dan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab, L & Z.M. Dahalin, “*a Conceptual Model of Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT) Modification with Management Effectiveness and Program Effectiveness in Context of Telecentre*”. African Scientist Vol.11, No.4,2010.
- Agarwal, Rithu, V. Sambamurthy and R.M. Stair, “*Research Report: The Solving Relationship between General and Specific Computer Self Efficacy - An Empirical Assessment*”, Information Systems Research, Vol. 11, No. 4 , 2000.
- Ajzen, I., dan Fishben, M, “*Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*”, Englewood Cliffs, NJ: Printice Hall, 1980.
- Balduck A & Buelen M, “*A Two Level Competing Values Framework to Measuring Non-profit Organizational Effectiveness*”, Vleric Leuven Gent Working Paper Series 2008/19, 1-29. Available at <http://www.vlerick.com/en/9638-VLK.html> Accessed on April 7, 2010.
- Chau, P.Y.K., and Hu, P.J.H. “*Information Technology Acceptance by Individual Professionals: A Model Comparison Approach*,” Decision Sciences (32:4), 2001.
- Compeau, D.R., Higgins C.A & Huff S, ”*Social Cognitive Theory and Individual Reactions to Computing Technology: A Longitudinal Study*”, MIS Quarterly (23:2), 1999.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S., “*Business Research Methods 9th edition. International edition*”, New York: Mc Graw Hill, 2006
- Davis F.D, “*Perceived usefulness, Perceived ease of use and user acceptance of information technology*”, MIS Quarterly, 13(3):319-340. Sep. 1989.
- Davis F.D, Bagozzi R.P & Warshaw P.R, “*Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace*”, Journal of Applied Social Psychology 22:1111-1132. Mar, 1992.
- Ghozali, Imam.”*Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*”, Semarang: Universitas Diponegoro,2006.

- Gibson, N, Holland P.H, & Light B, "*Enterprise Resource Planning: a Business Approach to Systems Development*", Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences, 1999.
- Goodhue, D.L. and Thompson, R.L, "*Task-technology fit and individual performance*", MIS Quarterly, 19(2), 213-236, 1995
- Hadi, Syamsul, "Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan", Yogyakarta: Ekonisia, 2006.
- Igbaria, M and Parasuraman, S, "*A Path Analytic Study of Individual Characteristics Computer Anxiety, and Attitudes Toward Microcomputers*", Jurnal of Management, Vol. 15 No. 3, 1989.
- Indriantoro, Nur, "Pengaruh Computer Anxiety Terhadap Keahlian Dosen Dalam Penggunaan Komputer", JAAI, Volume 4, Desember, 2000
- Komara, Acep. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi", Solo : Simposium Nasional Akuntansi VIII, 2006.
- Kusuma, Dermawan Hambara. " Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sistem SAP dengan Menggunakan Model UTAUT", Studi kasus pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2011.
- Linux, ERP-GPL Project. Retrieved November 22, 2009, <http://www.infolinux.web.id>
- Marchewka Jack.T & Kurt Kostiwa, "*An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software*", *communications of the IIMA*, 2010.
- Malhotra, Yogesh dan Dennis F. Galletta, "*Extending the technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation*", *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences, 1999.*
- Marantika, Budiarningsih, "Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sistem SAP Dengan Menggunakan Model UTAUT", Studi kasus pada PT Pertamina EP UBEP Jambi, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2010.
- Markus, M.L., & Tanis C, "*The Enterprise Systems experience-from adoption to success*", Pinnaflex Educational Resources Inc., 2000.

Masbukhin, Pengantar SAP, Retrieved November 22,2009,
www.ilmukomputer.com

Nah F.F.H., Tan X, dan Teh S.H., “*An Empirical Investigation on End-User’s Acceptance of Enterprise Systems*”, Information Resources Management Journal, No. 3, 2004.

O’Leary, D. E, “*Enterprise resource planning systems: systems, life cycle, electronic commer, and risk*”, The Press Syndicate of The University of Cambridge, United Kingdom, 2000.

Pozzebon, M, “*Combining a Structuration Approach with a Behavioral-based Model to Investigate ERP Usage*”, Faculty of Management,McGill University, Canada, 2000.

Sedana, I Gusti Nyoman & St. Wisnu Wijaya, ”*UTAUT Model for Understanding Learning Management System*”, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2010.

Sekaran, Uma., (terj), *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2006.

Seymour, Lisa., Wadzanai Makanya, & Simon B, ”*End-Users’ Acceptance of Enterprise Resource Planning Systems: an Investigation of Antecedents*”, University of Cape Town, South Africa, 2007.

Supardi, “*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*”, Yogyakarta: UII Press, 2005

Venkatesh, V., Morris M.G, Davis G.B, & Davis, F.D, “*User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*”, MIS Quarterly Vol.27 No.3, 2003.

Winarno, Wing Wahyu, “*Sistem Informasi Manajemen*”, Yogyakarta: LPP AMP YKPN.2004.

<http://en.wikipedia.org/wiki/peopleSoft>

LAMPIRAN 1

KUESIONER



Yogyakarta, Februari 2012

Assalamu'alaikum wr.wb

Responden yang terhormat,

Kita ketahui bersama bahwa Wilmar International Jakarta telah menggunakan aplikasi ERP SAP selama kurang lebih sebelas tahun sejak tahun 2000. Sebagai pegawai yang langsung menggunakan aplikasi ERP SAP ini anda tentu mengalami pandangan dan pendapat yang berbeda satu sama lain selama masa penggunaan sistem informasi ERP SAP tersebut. Apa yang anda rasakan bisa saja berupa hal yang membuat Anda nyaman dalam menggunakan sistem informasi ERP SAP ini ataupun tidak. Oleh karena itu, untuk keberhasilan dan keakuratan penelitian ini, saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan spontan mengenai apa yang anda rasakan. Penelitian ini akan membantu dalam menelaah faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem informasi ERP SAP oleh pengguna. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi di Universitas Islam Indonesia (UII), Program Studi Ekonomi Akuntansi.

Kerahasiaan jawaban yang anda berikan Saya jamin sepenuhnya. Terimakasih atas kejujuran dan bantuan anda, semoga Allah SWT memberikan kemudahan bagi kita semua, Aamiin.

Jazakallohu khoiron,

Peneliti,

Dinda Fadhilah

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner ini memiliki halaman, termasuk pengantar.
2. Kuesioner memiliki 41 pernyataan.
3. Penilaian terhadap kuesioner ini adalah :
Nilai 1 : “sangat tidak setuju”, kolom yang semakin mendekati nilai ini menunjukkan tingkat persetujuan yang semakin rendah terhadap pernyataan.
Nilai 6 : “sangat setuju”, kolom yang semakin mendekati nilai ini menunjukkan tingkat persetujuan yang semakin tinggi terhadap pernyataan.
4. Berikan tanda (✓) di kolom yang memiliki nilai paling sesuai dengan yang Anda rasakan.

DATA PRIBADI

Sebelum mengisi kuesioner ini, diharapkan menuliskan informasi tentang data diri Anda :

Nama	<i>(kosongkan bila anda keberatan)</i>
UsiaTahun
Jenis Kelamin	(...) Laki-laki (...)Perempuan
Jenjang Pendidikan	(...) SLTA/ lebih rendah (...)D3 (...)S1 (...)S2 (...)S3

Pada angket ini terdapat 41 item pernyataan dengan skala nilai 1-6. Pilihlah skala nilai dari 1-6 yang paling sesuai dengan kondisi yang anda rasakan.

Berikut ini daftar pernyataan yang akan anda isi:

PERNYATAAN		SKALA					
<i>Performance Expectancy</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
1	Saya merasakan manfaat aplikasi SAP bagi pekerjaan saya.						
2	Menggunakan SAP membuat saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat						
3	Menggunakan SAP meningkatkan produktifitas saya.						
4	Kesempatan untuk naik jabatan menjadi lebih besar jika saya memanfaatkan SAP dengan baik						

<i>Effort Expectancy</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
5	Saya mudah memahami cara-cara penggunaan SAP.						
6	Bagi saya mudah untuk menjadi terampil (<i>expert</i>) dalam menggunakan SAP.						
7	Mengoperasikan modul-modul aplikasi SAP adalah hal yang mudah.						
8	Sistem aplikasi SAP mudah dipelajari.						
9	Saya mudah memahami posisi pekerjaan saya dalam alur proses bisnis sistem SAP.						
10	Saya mudah mengetahui dampak jika tidak secara rutin melaksanakan pekerjaan saya.						

<i>Social Influence</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
11	Orang-orang di instansi saya berfikir, saya harus menggunakan SAP.						
12	Ada orang penting di instansi saya yang berfikir saya harus menggunakan SAP.						
13	<i>Top Management</i> di instansi saya mendukung menggunakan SAP.						
14	Secara umum, instansi saya mendukung penggunaan SAP.						
15	Orang yang menggunakan SAP di instansi saya terlihat lebih bergengsi dari yang tidak menggunakan SAP.						
16	Penggunaan SAP adalah simbol status bagi instansi saya.						
11	Orang-orang di instansi saya berfikir, saya harus menggunakan SAP.						

<i>Facilitating condition</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
17	Perusahaan saya menyediakan buku manual penggunaan SAP.						
18	Saya dibekali pengetahuan oleh instansi saya untuk harus menggunakan SAP.						
19	SAP cocok dengan aplikasi lain yang saya gunakan dalam pekerjaan.						
20	Ada sekelompok orang tertentu yang membantu mengatasi kesulitan saya dalam menggunakan SAP.						

<i>Managerial intervention</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
21	Dalam rangka implementasi SAP manajemen melakukan restrukturisasi dan reposisi yang mendukung penggunaan dan pengembangan SAP.						
22	Peraturan-peraturan yang dikeluarkan <i>top- management</i> menuntut saya untuk menggunakan SAP.						
23	Manajemen instansi saya menginstruksikan diadakannya <i>training</i> secara berkala bagi pengguna SAP.						
24	Pihak instansi saya mendorong anggota instansi untuk menambah ilmu dibidang SAP dengan memfasilitasi pendidikan mereka.						
25	Perusahaan memberikan <i>insentif</i> khusus bagi <i>user</i> yang berprestasi dalam proses penggunaan SAP.						

<i>Anxiety</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
26	Saya merasa sangat nervous/groggi dalam menggunakan SAP.						
27	Saya takut apabila saya melakukan kesalahan dalam menggunakan SAP.						
28	SAP terkadang membuat saya merasa terintimidasi.						
29	Saya merasa takut dalam menggunakan SAP karena saya merasa belum memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan SAP.						

<i>Management Effectiveness</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
30	Harapan saya Wilmar International akan bertahan lama.						
31	Manajemen Wilmar International menerima bantuan keuangan terhadap layanan yang efisien.						
32	Manajemen dan staff di Wilmar International ramah.						
33	Saya melihat semangat tim dan staff yang termotivasi dalam staf Wilmar International.						
34	Tangan-tangan berpengalaman tersedia untuk memberikan pengetahuan dalam Wilmar International						
30	Harapan saya Wilmar International akan bertahan lama.						

<i>Attitude Toward System Use</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
35	Menurut saya, penggunaan SAP di instansi saya adalah ide yang bagus.						
36	Saya menyukai ide menggunakan SAP untuk melaksanakan tugas-tugas karyawan.						
37	Menurut saya bekerja dengan menggunakan aplikasi SAP adalah sesuatu yang menyenangkan.						
38	Menggunakan SAP membuat pekerjaan saya menjadi lebih menarik.						

<i>Symbolic Adoption</i>		STS (1)	(2)	(3)	(4)	(5)	SS (6)
39	Saya antusias dalam menggunakan SAP.						
40	Saya sangat menyetujui keputusan penggunaan SAP di instansi saya.						
41	Saya berharap untuk melihat pemanfaatan yang menyeluruh dan pengembangan SAP di instansi saya.						

Saya, Dinda Fadhilah selaku peneliti mengucapkan banyak terimakasih atas kerjasama dan partisipasi anda yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi koesioner ini, semoga Allah SWT memberikan segala kemudahan bagi anda. Amin.,

Assalamu'alaykum wr.wb

Jazakallohu khoiron..,

LAMPIRAN 2

DATA KUESIONER

No	PE 1	PE 2	PE 3	PE 4
1	6	5	6	6
2	5	5	5	5
3	4	3	5	3
4	5	4	3	4
5	3	3	4	4
6	4	4	4	3
7	5	5	4	4
8	5	5	4	5
9	6	6	5	5
10	6	6	6	6
11	4	6	5	6
12	4	5	4	4
13	5	4	4	5
14	5	5	5	5
15	5	5	6	5
16	6	5	6	4
17	5	5	6	4
18	6	6	6	6
19	2	2	3	2
20	4	3	5	3
21	4	4	3	4
22	3	3	4	4
23	4	4	4	4
24	5	5	4	4
25	5	5	4	5
26	6	6	5	5
27	4	4	4	4
28	6	6	6	6
29	3	3	3	3
30	5	4	4	5
31	5	5	5	5
32	3	3	3	3
33	6	5	6	4
34	5	5	6	4
35	4	5	4	4
36	5	5	4	5

No	EE 1	EE 2	EE 3	EE 4	EE 5	EE 6
1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	6	6	5	5
3	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5
5	3	4	3	5	3	5
6	3	5	3	3	3	5
7	5	5	4	4	5	5
8	4	5	5	5	5	4
9	4	5	4	4	5	4
10	5	5	4	4	4	4
11	5	4	3	5	4	5
12	5	5	3	4	3	5
13	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	5	3	4
15	4	6	6	5	5	5
16	5	6	6	6	6	6
17	5	3	5	4	5	4
18	6	6	6	6	6	5
19	3	3	3	3	3	4
20	5	4	5	5	5	5
21	3	3	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4
24	5	5	4	4	5	5
25	4	5	3	3	5	4
26	4	5	4	4	5	4
27	3	1	1	1	1	3
28	6	6	6	6	6	6
29	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4
31	5	4	5	5	3	4
32	2	2	2	2	2	2
33	5	5	5	6	6	6
34	5	6	5	6	6	4
35	5	4	4	4	5	5
36	6	5	5	5	6	6

No	SI 1	SI 2	SI 3	SI 4	SI 5	SI 6
1	5	6	6	6	6	6
2	5	6	6	6	6	6
3	5	6	5	6	3	6
4	5	5	5	3	1	4
5	5	5	5	3	1	4
6	6	6	5	3	6	5
7	5	5	5	3	4	5
8	5	4	5	3	4	4
9	5	4	5	5	4	4
10	5	4	6	6	5	4
11	5	4	6	5	5	4
12	5	4	5	6	5	4
13	5	4	4	5	5	4
14	5	4	5	4	5	4
15	5	4	3	4	5	4
16	5	4	5	5	5	4
17	5	4	6	5	4	6
18	5	4	4	4	4	4
19	3	3	2	2	2	2
20	5	6	5	6	3	6
21	5	5	5	3	1	4
22	5	5	5	3	1	4
23	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	3	4	5
25	5	4	5	3	4	4
26	5	4	5	5	4	4
27	1	1	2	2	1	2
28	5	6	6	6	6	6
29	3	3	3	3	3	3
30	5	4	4	5	5	4
31	5	4	5	4	5	4
32	3	3	3	3	3	3
33	6	6	6	6	6	6
34	5	4	6	5	4	6
35	5	5	5	3	4	5
36	5	4	5	3	4	4

No	FC 1	FC 2	FC 3	FC 4
1	3	3	3	3
2	1	5	4	6
3	3	5	3	5
4	3	3	3	4
5	3	1	3	2
6	3	1	3	2
7	3	4	3	5
8	2	4	4	5
9	2	2	2	2
10	4	5	4	5
11	4	5	4	5
12	4	3	4	4
13	4	4	4	5
14	3	3	3	3
15	3	3	3	3
16	1	2	2	2
17	3	3	3	3
18	2	2	2	2
19	5	6	5	6
20	3	5	3	5
21	3	3	3	4
22	3	1	3	2
23	4	4	4	4
24	3	4	3	5
25	2	4	4	5
26	4	4	4	5
27	4	5	4	5
28	2	2	2	2
29	4	3	4	4
30	4	4	4	5
31	4	4	6	5
32	6	6	6	6
33	1	2	2	2
34	2	3	3	3
35	3	3	3	2

36	2	4	4	5
----	---	---	---	---

No	MI 1	MI 2	MI 3	MI 4	MI 5
1	5	6	5	5	4
2	5	6	5	5	5
3	6	5	5	4	5
4	4	5	4	4	4
5	6	5	5	5	4
6	5	5	4	5	4
7	5	4	5	4	4
8	4	5	5	5	4
9	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	4
11	4	4	4	5	5
12	4	5	4	5	5
13	4	4	5	4	5
14	5	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5
16	4	5	4	4	5
17	4	6	5	4	5
18	6	6	5	5	6
19	2	3	3	4	3
20	6	5	5	4	4
21	4	5	4	3	4
22	6	5	5	5	4
23	4	4	4	4	4
24	5	5	5	4	4
25	4	5	5	5	4
26	5	4	4	4	5
27	2	2	2	2	2
28	6	5	5	6	4
29	3	3	3	3	3
30	4	4	5	4	5
31	5	5	5	4	4
32	3	3	3	3	3

33	6	5	5	5	5
34	4	6	5	4	5
35	5	3	3	4	4
36	4	5	5	5	4

No	AX 1	AX 2	AX 3	AX 4
1	3	3	5	3
2	2	2	1	3
3	2	3	3	3
4	2	3	5	2
5	2	3	5	2
6	4	4	4	4
7	3	3	3	3
8	3	3	3	4
9	3	3	3	3
10	1	1	1	1
11	3	3	3	2
12	3	3	3	3
13	2	2	2	2
14	3	2	3	2
15	4	4	4	4
16	3	4	3	4
17	3	2	3	4
18	6	5	5	5
19	2	2	1	3
20	2	3	3	3
21	5	5	5	5
22	2	2	2	2
23	3	3	3	3
24	3	3	3	3
25	3	4	3	2
26	3	3	3	3
27	5	5	5	5
28	2	2	2	2
29	4	4	4	4

30	3	4	3	4
31	3	2	3	2
32	4	4	4	4
33	3	4	3	4
34	3	2	3	4
35	3	3	3	3
36	5	4	5	5

No	ME 1	ME 2	ME 3	ME 4	ME 5
1	6	6	6	5	6
2	3	4	3	3	3
3	4	6	6	5	5
4	4	3	4	3	3
5	4	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5
7	5	4	4	4	5
8	4	4	5	4	5
9	5	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5
11	5	4	4	5	4
12	3	4	4	4	4
13	5	4	4	5	5
14	5	4	5	4	5
15	5	4	6	5	5
16	5	5	4	4	5
17	4	5	5	4	5
18	6	5	5	6	6
19	3	2	2	3	3
20	4	4	5	5	5
21	4	4	3	4	3
22	4	4	4	3	5
23	4	4	4	4	4
24	5	4	4	4	5
25	4	5	5	5	6

26	5	4	5	4	5
27	1	1	2	2	2
28	5	6	6	6	6
29	3	3	3	3	3
30	5	4	4	5	5
31	5	4	5	4	5
32	3	3	3	3	3
33	5	5	6	6	6
34	5	5	5	5	5
35	5	4	4	4	5
36	5	4	5	4	5

No	ATSU 1	ATSU 2	ATSU 3	ATSU 4
1	6	5	6	6
2	6	5	5	6
3	4	5	4	5
4	4	5	3	5
5	4	5	4	5
6	4	5	5	5
7	4	5	4	5
8	3	5	5	5
9	4	5	5	5
10	6	6	6	6
11	4	4	5	5
12	4	4	5	4
13	4	4	5	5
14	4	5	4	5
15	4	5	6	5
16	6	5	6	5
17	4	5	4	5
18	6	5	6	6
19	3	3	3	3
20	4	5	4	5
21	4	5	3	5

22	4	5	4	5
23	4	4	4	4
24	4	5	4	5
25	3	5	5	5
26	4	5	5	5
27	2	2	2	2
28	6	6	6	6
29	2	3	3	3
30	4	4	5	5
31	4	5	4	5
32	3	3	3	3
33	6	6	6	6
34	4	5	4	5
35	4	5	4	5
36	3	5	5	5

No	SA 1	SA 2	SA 3
1	5	5	6
2	4	5	4
3	3	4	3
4	3	4	3
5	3	4	5
6	4	4	5
7	5	5	5
8	5	4	5
9	5	5	5
10	6	6	6
11	5	5	4
12	4	5	4
13	5	5	4
14	5	5	5
15	4	5	5
16	6	6	6
17	5	5	5
18	5	5	6

19	5	5	5
20	3	4	3
21	3	4	3
22	3	4	5
23	4	4	4
24	5	5	5
25	5	4	5
26	5	5	5
27	3	3	3
28	6	6	6
29	3	3	3
30	5	5	4
31	5	5	5
32	5	6	5
33	6	6	6
34	6	5	6
35	5	5	5
36	5	4	5

LAMPIRAN 3

RESULT OF OUTER LOADING

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STERR))
ATSU 1 <- ATSU	0,885	0,888	0,048	0,048
ATSU 2 <- ATSU	0,888	0,874	0,065	0,065
ATSU 3 <- ATSU	0,859	0,857	0,050	0,050
ATSU 4 <- ATSU	0,957	0,957	0,020	0,020

AX 1 <- AX	0,938	0,874	0,181	0,181
AX 2 <- AX	0,922	0,866	0,173	0,173
AX 3 <- AX	0,813	0,804	0,085	0,085
AX 4 <- AX	0,872	0,793	0,204	0,204
EE 1 <- EE	0,826	0,824	0,037	0,037
EE 2 <- EE	0,872	0,843	0,083	0,083
EE 3 <- EE	0,890	0,877	0,046	0,046
EE 4 <- EE	0,909	0,889	0,055	0,055
EE 5 <- EE	0,890	0,876	0,059	0,059
EE 6 <- EE	0,822	0,799	0,080	0,080
FC 1 <- FC	0,798	0,755	0,212	0,212
FC 2 <- FC	0,868	0,811	0,162	0,162
FC 3 <- FC	0,901	0,869	0,097	0,097
FC 4 <- FC	0,897	0,855	0,124	0,124
ME 1 <- ME	0,843	0,810	0,118	0,118
ME 2 <- ME	0,901	0,889	0,062	0,062
ME 3 <- ME	0,904	0,900	0,035	0,035
ME 4 <- ME	0,894	0,885	0,044	0,044
ME 5 <- ME	0,938	0,934	0,030	0,030
MI 1 <- MI	0,782	0,763	0,105	0,105
MI 2 <- MI	0,859	0,835	0,112	0,112
MI 3 <- MI	0,897	0,879	0,070	0,070
MI 4 <- MI	0,804	0,808	0,073	0,073
MI 5 <- MI	0,771	0,734	0,188	0,188
PE 1 <- PE	0,925	0,920	0,032	0,032
PE 2 <- PE	0,914	0,914	0,028	0,028
PE 3 <- PE	0,823	0,829	0,046	0,046

PE 4 <- PE	0,850	0,837	0,055	0,055
SA 1 <- SA	0,937	0,921	0,095	0,095
SA 2 <- SA	0,909	0,885	0,186	0,186
SA 3 <- SA	0,893	0,882	0,062	0,062
SI 1 <- SI	0,861	0,846	0,079	0,079
SI 2 <- SI	0,829	0,787	0,167	0,167
SI 3 <- SI	0,876	0,855	0,114	0,114
SI 4 <- SI	0,749	0,747	0,085	0,085
SI 5 <- SI	0,659	0,685	0,074	0,074
SI 6 <- SI	0,890	0,875	0,095	0,095

LAMPIRAN 4

AVERAGE VARIANCE EXTRACTED

	Average variance extracted (AVE)	AKAR (AVE)
PE	0,772	0,819
EE	0,755	0,869

SI	0,664	0,815
MI	0,679	0,824
AX	0,788	0,888
ME	0,803	0,896
FC	0,752	0,867
ATSU	0,806	0,898
SA	0,834	0,913

LAMPIRAN 5

CORRELATION OF THE LATENT VARIABLE

	PE	EE	SI	MI	AX	ME	FC	ATSU	SA
PE	1,000								
EE	0,635	1,000							
SI	0,586	0,744	1,000						

MI	0,603	0,826	0,835	1,000					
AX	- 0,089	- 0,186	- 0,352	- 0,260	1,000				
ME	0,667	0,727	0,769	0,814	- 0,15785	1,000			
FC	- 0,429	- 0,642	- 0,483	- 0,572	-0,142	- 0,536	1,000		
ATSU	0,768	0,838	0,856	0,869	-0,272	0,834	- 0,592	1,000	
SA	0,618	0,441	0,421	0,377	-0,266	0,542	- 0,226	0,600	1,000

LAMPIRAN 6

COMPOSITE OF RELIABILITY

	Composite Reliability
PE	0,931231
EE	0,948545
SI	0,921516
MI	0,913321
AX	0,936766
ME	0,953282
FC	0,923649
ATSU	0,943304
SA	0,937889

LAMPIRAN 7
RESULT OF INNER WEIGHT

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics (O/STERR)	P-VALUE
PE -> ATSU	0,274	0,258	0,075	3,642	0,000591
EE -> ATSU	0,198	0,199	0,113	1,754	0,045634
SI -> ATSU	0,260	0,270	0,143	1,818	0,040301
MI -> ATSU	0,198	0,159	0,115	1,716	0,048998
AX -> ATSU	-0,046	-0,059	0,092	0,496	0,312056
ME -> ATSU	0,138	0,170	0,106	1,299	0,102623
FC -> SA	0,199	0,118	0,189	1,053	0,151039
ATSU -> SA	0,718	0,712	0,191	3,758	0,000438