TESIS - BM185407

ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DI KANTOR WILAYAH PT. XYZ SE-INDONESIA

BAIQ FINDIARIN BILLYAN
09211850053009

Dosen Pembimbing
Prof. Dr. techn. Drs. Mohammad Isa Irawan, MT.

Departemen Manajemen Teknologi
Fakultas Desain Kreatif Dan Bisnis Digital
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2020

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Magister Manajemen Teknologi (M.MT)

di

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

BAIQ FINDIARIN BILLYAN

NRP: 09211850053009

Tanggal Ujian: 19 Agustus 2020

Periode Wisuda: Maret 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing:

1. **Prof. Dr.techn. Drs. Mohammad Isa Irawan, MT.** .....
   NIP: 19631225 19890 31 001

Penguji:

1. **Dr.techn. Ir. R. V. Hari Ginardi, M.Sc.** .....
   NIP: 19650518 19920 31 003

2. **Erma Suryani, ST., MT., Ph.D.** .....
   NIP: 19700427 200501 2 001

Kepala Departemen Manajemen Teknologi
Fakultas Desain Kreatif Dan Bisnis Digital

Prof. Ir. I Nyoman Pujawan, M.Eng, Ph.D, CSCP

NIP: 196912311994121076

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DI KANTOR WILAYAH PT. XYZ SE-INDONESIA

Nama	:	Baiq Findiarin Billyan
NRP	:	09211850053009
Pembimbing	:	Prof. Dr. techn. Drs. Mohammad Isa Irawan, MT

ABSTRAK

Perusahaan yang mulai memperbaharui sistemnya menggunakan sistem berbasis ERP, sejak tahun 2000 presentase kesuksekan penerimaannya masih mencapai 75% dan kegagalannya 25%. Terdapat beberapa issue seperti terkait kualitas SDM, sistem yang tidak user friendly, kesalahan proses pencatatan, sistem terkadang sering error, koneksi pada sistem harus stabil, proses sistem yang panjang, dsb. Terkait dengan issue tersebut, perusahaan yang menjadi penyedia dalam memasarkan sistem ERP SAP menyediakan pendampingan oleh *local support* (LS) untuk membantu pengguna terkait pencatatan pada divisi-divisi terpilih yang menggunakan sistem ini untuk berkerja sehari-hari. Hal tersebut membuat peneliti ingin melakukan analisis terkait apa saja sebenarnya faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi sistem ERP SAP pada kanwil perusahaan ini, jika dilihat dari kinerja user kanwil yang didampingi oleh LS. Model yang digunakan dalam menganalisis faktor tersebut yaitu UTAUT2, karena jangkauan variable metode ini menggabungkan variabel yang ada pada metode sebelumnya dalam sebuah konsep utama, dan memiliki tujuan mendeskripsikan minat seseorang dalam menggunakan sebuah sistem teknologi informasi dan juga perilaku pengguna. Pada metode ini peneliti menambahkan variable konstruk *trust* dan *learning value*. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan metode PLS-SEM. Penelitian dengan metode kuantitatif ini dilakukan pendekatan survei kepada 87 responden pada pengguna modul SAP FICO dan MM di kantor wilayah PT. XYZ se-Indonesia dengan didampingi *local support.* Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat beberapa faktor yang berpengaruh secara signifikan dalam penerimaan teknologi ERP SAP ini yaitu terkait *Hedonic Motivation, Price Value,* dan *Habit*. Peneliti merekomendasikan terkait ketiga faktor tersebut sebaiknya untuk dapat lebih diperhatikan saat ini oleh penyedia sistem ERP SAP sebagai bahan lanjutan untuk pembuatan strategi maupun pengembangan sistem selanjutnya, seperti meningkatkan kualitas SDM, dsb.

Kata kunci: *ERP, PLS-SEM, SAP, Technology Acceptance, UTAUT2.*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

ANALYSIS OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) SYSTEM IN THE REGIONAL OFFICE OF PT. XYZ THROUGHOUT INDONESIA

Nama	: Baiq Findiarin Billyan
NRP	: 09211850053009
Pembimbing	: Prof. Dr. techn. Drs. Mohammad Isa Irawan, MT

ABSTRACT

The companies that are start to renew their system using ERP-based systems, since 2000 the precentage of success has still reached 75% and 25% failure. There are several issues such as related to the quality of human resources, not user friendly system, incorrect format to record, if system has errors, about connections, the long-time process, etc. Related to the issue, the company which is a provider in marketing of ERP SAP provides assistance by local support to help users regarding the recording of selected divisions that use this system for daily work. This makes the researcher do the analysis related to what factors actually influence the acceptance technology of ERP SAP with a local support (LS) or implementor as a support for users of that companies in regional office. Researcher using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model for analyze the factors, because the variable scope of this method combines the existed variables from the previous method in a main concept, and has the purpose to describing someone's interest in using an information system of technology and user behavior. Then, researcher added construct variable trust and learning value. Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method are used to test the research hypothesis. This research is quantitative study with a survey approach to 87 respondents in SAP FICO and MM modules in regional office of PT. XYZ throughout Indonesia accompanied by the local support. The results of this study is there are several factors that significantly influence in the technology acceptance of the ERP SAP in PT. XYZ, which is Hedonic Motivation, Price Value, and Habit. Researchers recommend that three factors should be considered more closely by ERP system providers as a material reference that related to the further strategy development and system development, such as improving the quality of human resouces, etc.

Keywords: *ERP, PLS-SEM, SAP, Technology Acceptance, UTAUT2.*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul "ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DI KANTOR WILAYAH PT. XYZ SE-INDONESIA". Tesis ini diajukan sebagai syarat dalam menyelesaikan studi magister di Departemen Magister Manajemen Teknologi, Fakultas Desain Kreatif Dan Bisnis Digital, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Peneliti mendapatkan banyak dukungan moral maupun material dari berbagai pihak dalam menyelesaikan tesis ini. Atas bantuan yang diberikan, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. I Nyoman Pujawan, M.Eng., Ph.D, CSCP, CSCA, selaku Kepala Departemen Magister Manajemen Teknologi.
2. Bapak Jerry Dwi Trijoyo Purnomo, S.Si., M.Si., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Manajemen Teknologi.
3. Bapak Prof. Dr.techn. Drs. Mohammad Isa Irawan, M.T., selaku dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, dan ilmu pengetahuan.
4. Bapak Dr. techn. Ir. R. V. Hari Ginardi, M.Sc., selaku dosen penguji tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, dan ilmu pengetahuan.
5. Ibu Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D., selaku dosen penguji tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, dan ilmu pengetahuan.
6. Seluruh dosen pengajar MMT yang telah memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan yang begitu banyak. Terima kasih atas ilmu yang telah diajarkan kepada peneliti.
7. Seluruh karyawan MMT yang telah banyak membantu dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua, saudara, keluarga, dan teman-teman tercinta yang selalu memberikan dukungan untuk kesuksesan dan kelancaran selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman angkatan 2018 yang memberikan motivasi, mengingatkan, serta memberikan masukan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan berbagai macam *support* selama perkuliahan dan penyusunan tesis ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga tesis dapat memberikan manfaat bagi pembaca, dan peneliti lainnya. Peneliti menyadari bahwa dalam tesis ini terdapat kelebihan maupun kekurangan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dan peneliti lainnya untuk perbaikan di masa mendatang.

Surabaya, 30 Juni 2020

Baiq Findiarin Billyan

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **V**

ABSTRACT ..... **VII**

KATA PENGANTAR ..... **IX**

DAFTAR ISI ..... **XI**

DAFTAR GAMBAR ..... **XV**

DAFTAR TABEL ..... **XVII**

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 3

1.3 Tujuan 3

1.4 Manfaat 3

1.5 Kontribusi Penelitian 4

1.6 Batasan Masalah 4

1.7 Sistematika Penelitian 4

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA **7**

2.1 Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance*) 7

2.2 Enterprise Resource Planning (ERP) 8

2.3 System Application & Productions (SAP) 8

2.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 11

2.5 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) 13

2.6 *Structural Equation Modelling* (SEM) 15

2.7 *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) 16

2.8 *Tools SmartPLS* 16

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN **19**

3.1 Identifikasi Masalah 20
3.2 Rancangan Penelitian 21
3.3 Hipotesis Penelitian 23
3.4 Pembuatan Kuesioner 24
3.5 Pengumpulan Data 25
3.5.1 Metode Pengumpulan Data 25
3.5.2 Indikator Kuesioner dan Variabel 25
3.5.3 Struktur Kuesioner 26
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 29
3.7 Pengolahan Data 30
3.7.1 Analisis Awal Pengolahan Data 30
3.7.2 Analisis Data dengan Metode PLS-SEM 30
3.8 Pengujian Hipotesis 36
3.9 Analisis Hasil, Kesimpulan dan Rekomendasi 36
3.10 Penyusunan Laporan Penelitian 37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
4.1 Analisis Awal Data Penelitian 39
4.2 Analisis Deskriptif Demografi Pengguna 39
4.2.1 Hasil Demografi Pengguna Secara Umum 40
4.2.2 Analisis Demografi berdasarkan Kota Domisili 41
4.2.3 Analisis Demografi berdasarkan Jenis Kelamin 42
4.2.4 Analisis Demografi berdasarkan Umur 42
4.2.5 Analisis Demografi berdasarkan Status 43
4.2.6 Analisis Demografi berdasarkan Pendidikan Terakhir 43
4.2.7 Analisis Demografi berdasarkan pengalaman pengguna sebelum adanya Local Support 44

4.3 Analisis Data dengan PLS-SEM 45
4.3.1 Definisi dan Analisis *Outer Model* (Model Pengukuran) 45
4.3.2 Definisi *Inner Model* (Model Struktural) 48
4.3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 49
4.3.4 Estimasi Model Jalur Metode PLS-SEM 51
4.3.5 Evaluasi Model Pengukuran, Model Struktural, *Goodness Of Fit* (model reflektif dan formatif) 52
4.3.6 Evaluasi *outer model* (Model pengukuran) 52
4.3.7 Evaluasi *inner model* (Model struktural) 58
4.3.8 Interpretasi Hasil 62
4.4 Hasil Akhir dan Rekomendasi 71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 83
5.1 Kesimpulan 83
5.2 Saran 84
DAFTAR PUSTAKA 89
LAMPIRAN 1

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Modul yang terintegrasi pada software ERP SAP 9
Gambar 2.2 Konstruk UTAUT 12
Gambar 2.3 Konstruk UTAUT2 13
Gambar 3.1 Alur Metodologi Penelitian 20
Gambar 3.2 Gambaran pengembangan metode UTAUT2 22
Gambar 4.1 Analisis Demografi berdasarkan Kota Domisili 41
Gambar 4.2 Analisis Demografi berdasarkan Jenis Kelamin 42
Gambar 4.3 Analisis Demografi berdasarkan Umur 42
Gambar 4.4 Analisis Demografi berdasarkan Status 43
Gambar 4.5 Analisis Demografi berdasarkan Pendidikan Terakhir 44
Gambar 4.6 Analisis Demografi berdasarkan pengalaman pengguna sebelum adanya Local Support 45
Gambar 4.7 Gambaran *outer model* (model pengukuran) penelitian 47
Gambar 4.8 Gambaran *inner model* (model struktural) penelitian 49
Gambar 4.9 Gambaran jalur model PLS-SEM 52
Gambar 4.10 Gambar Model Hasil Penelitian dengan Behavior Intention 68
Gambar 4.11 Gambar Model Hasil Penelitian dengan Use Behavior 68

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rincian Variabel, Indikator, Item Pertanyaan, dan Sumber Acuan 26
Tabel 3.2 Kriteria penilaian pengolahan data dengan metode PLS dengan menggunakan model struktural 35
Tabel 3.3 Kriteria penilaian pengolahan data dengan metode PLS dengan menggunakan model pengukuran 35
Tabel 4.1 Hasil demografi pengguna secara umum 40
Tabel 4.2 Definisi dan Analisis *Outer Model* (Model Pengukuran) 46
Tabel 4.3 Definisi *Inner model* (Model Struktural) 48
Tabel 4.4 Cronbach's Alpha, Composite Reliability, Average Variance Extracted (AVE) 50
Tabel *4.5* *Indicator Reliability* 53
Tabel 4.6 Nilai *Cronbach's Alpha 1* 54
Tabel 4.7 Nilai Cronbach's Alpha 2 55
Tabel 4.8 *Composite Reliability* 56
Tabel 4.9 Convergent Validity 57
Tabel 4.10 Nilai discriminant validity 58
Tabel 4.11 Coefficient of Determinant (R2) 59
Tabel 4.12 Efek Variabel f-square (f^2) 59
Tabel 4.13 *Cross-validated Redundancy* (Q^2) 60
Tabel 4.14 Path Coefficient 61
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Variabel Laten 63
Tabel 4.16 Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Jenis Kelamin 65
Tabel 4.17 Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Umur 66
Tabel 4.18 Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Pengalaman 67
Tabel 4.19 Hasil Akhir Pengujian Hipotesis 69

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 1
PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini diuraikan beberapa hal terkait dengan gambaran penelitian ini. Uraian tersebut meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, batasan masalah penelitian, dan sistematika penelitian penelitian.

1.1 Latar Belakang

Inovasi teknologi yang semakin pesat berkembang mengakibatkan dampak yang cukup signifikan saat ini, perusahaan-perusahaan juga terus memperbaharui sistem kerjanya, sistem pencatatannya, dsb. Seperti halnya perusahaan yang mulai memperbaharui sistemnya menggunakan sistem berbasis ERP. Pada penelitian sebelumnya (W et al., 2020), mengimplimentasikan sistem ERP sejak tahun 2000, tetapi presentase kesuksekan penerimaannya masih mencapai 75% dan kegagalannya 25%. Terdapat beberapa issue seperti terkait kualitas SDM, sistem yang tidak user friendly, kesalahan proses pencatatan, sistem terkadang sering error, koneksi pada sistem harus stabil, proses sistem yang panjang, dan lain sebagainya.

Sekitar tahun 2019 PT. XYZ yang bergerak di bidang keuangan mengaplikasikan sistem ERP yang dikenal dengan nama SAP pada kantor wilayahnya se-Indonesia. Dalam implementasinya ada masalah target penerimaan oleh pengguna tidak berjalan sesuai waktu yang dijadwalkan, sehingga dapat berdampak pada keterlambataan proyek, dan lain sebagainya. Penelitian ini melakukan analisis faktor penerimaan pada kantor wilayah se-Indonesia untuk perusahaan tersebut yang mengimplementasikan sistem yang meliputi SAP FICO dan SAP MM.

Terkait dengan issue tersebut perusahaan yang menjadi penyedia dalam memasarkan sistem ERP SAP, selain menyediakan jasa sistem dan mengembangkan sistem sesuai permintaan dari perusahaan yang ingin mengimplementasikan ke perusahaannya, beberapa client memerlukan pendampingan oleh *local support* (LS) atau implementor untuk melakukan

implementasi dalam hal pencatatan pada divisi-divisi terpilih yang menggunakan sistem ini untuk berkerja sehari-hari. *Local support* ini diharapkan akan membantu mengatasi beberapa issue yang terjadi dan lebih tepatnya mengenai tidak user friendly tersebut, sehingga memungkinkan dapat membantu pengguna dalam pengolahan data, dan pencatatan datanya. Hal tersebut membuat peneliti melakukan analisis terkait apa saja sebenarnya faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi sistem ERP SAP pada kanwil perusahaan ini, jika dilihat dari kinerja user kanwil yang didampingi oleh *local support*. Apa hal tersebut menjadi salah satu pengaruh atau tidak dengan adanya *local support* pada kanwil perusahaan tersebut dalam mendampingi implementasi ini.

Model yang digunakan untuk menganalisis faktor tersebut peneliti menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2). UTAUT (Venkatesh et al., 2003) salah satu model dengan konsep penerimaan teknologi terbaru yang diketahui merupakan metode terbaik yang digunakan oleh banyak industri terkait teknologi oleh para ahli. Model ini juga diketahui mengkolaborasikan beberapa model lama seperti *Innovation Diffusion Theory (IDT), Motivational Model (MM), Model of PC Utilization (MPCU), Social Cognitive Theory (SCT) Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), The Theory of Reasoned Action (TRA),* dan *Combined TAM and TPB (c-TAM-TPB).*

Dalam penelitian ini peneliti menambahkan variable konstruk *trust* dan *learning value,* kemudian pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan jenis penelitian kuantitatif melalui pendekatan survei kepada sebanyak 87 responden pada modul SAP FICO dan MM dari level manajemen hingga staff, dimana responden adalah pengguna yang menggunakan teknologi ERP dengan aplikasi SAP di kantor wilayah PT. XYZ se-Indonesia dengan didampingi *local support.* Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diperolehnya faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam penerimaan teknologi ERP, dan rekomendasi untuk kemudian dimanfaatkan oleh penyedia teknologi ERP sebagai referensi dalam pengembangan maupun proyek lebih lanjut. Jika benar adanya *local support* tersebut yang mungkin berpengaruh dalam implementasi ini yang diharapkan dapat membantu user kanwil

melancarkan proses implementasi terkait pencatatan apabila ada kemungkinan pencatatan tidak dijalankan sesuai aturan.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini mengangkat beberapa rumusan masalah yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi *ERP* pada *SAP*, kemudian bagaimana faktor-faktor tersebut dikatakan berpengaruh dalam penerimaan pengguna teknologi *ERP* pada *SAP*.
2. Rekomendasi seperti apa yang dapat digunakan untuk meningkatkan penerimaan teknologi *ERP* pada *SAP* agar digunakan oleh banyak pengguna.

1.3 Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi *ERP* pada *SAP* serta bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi *ERP* pada *SAP*.
2. Menghasilkan rekomendasi seperti apa yang digunakan untuk meningkatkan tingkat penerimaan teknologi *ERP* pada *SAP* agar digunakan oleh banyak pengguna.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi *ERP* pada *SAP* serta bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi *ERP* pada *SAP*.
2. Dihasilkan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat penerimaan teknologi *ERP* pada sistem *SAP* agar digunakan oleh banyak pengguna.

Hal ini bisa menjadi referensi bagi penyedia teknologi *ERP* pada sistem *SAP* untuk pengembangan dan proyek lain di masa mendatang.

1.5 Kontribusi Penelitian

Kontribusi dari penelitian ini adalah menghasilkan model baru pada penelitian tentang penerimaan teknologi, khususnya yang berkaitan dengan *ERP pada SAP*. Selain itu, penelitian ini juga akan menghasilkan rekomendasi seperti strategi untuk meningkatkan penggunaan teknologi *ERP pada SAP*.

1.6 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan pada penelitian ini, batasan masalah yang ditentukan adalah sebagai berikut:

- Pada penelitian ini menggunakan data dari hasil kuesioner sebanyak 87 responden pengguna ERP pada SAP di Kantor Wilayah PT. XYZ di Indonesia.
- Pada penelitian ini menggunakan responden yang memegang modul SAP FICO (divisi keuangan) dan SAP MM (divisi logistik) dari level manager hingga staff.
- Pada penelitian ini menggunakan responden yang didampingi oleh *local support* SAP di Kantor Wilayah PT. XYZ di Indonesia.
- Pada penelitian ini dibatasi dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi ERP pada SAP berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT2).
- Penelitian terbatas ini hanya dilakukan pada Kantor Wilayah PT. XYZ yang menggunakan SAP di seluruh Indonesia.

1.7 Sistematika Penelitian

Berikut ini adalah sistematika penelitian yang akan diterapkan pada proses penelitian ini :

- **Bab 1 Pendahuluan**

  Bab ini menyajikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, kontribusi penelitian, dan sistematika penelitian.

- **Bab 2 Kajian Pustaka**

  Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu juga menyajikan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

- **Bab 3 Metode Penelitian**

  Bab ini menjelaskan tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan. Selain itu juga menjelaskan variabel penelitian, definisi operasional, penentuan jenis sampel, jenis dan sumber data, jalannya penelitian dan alur penelitian.

- **Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

  Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan dan pengolahan data, serta menguraikan tentang deskripsi objek penelitian melalui gambaran umum dan proses pengintegrasian data yang diperoleh untuk mencari makna dari hasil analisis.

- **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

  Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini serta saran bagi penelitian di masa mendatang.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 2
KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori yang digunakan dalam penelitian. Dasar teori yang digunakan antara lain mengenai definisi penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance*), Enterprise Resource Planning (ERP), System Application & Productions (SAP), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), *Structural Equation Modelling* (SEM), *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

2.1 Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance*)

Penerimaan teknologi pada penelitian sebelumnya (Teo, 2011) dapat didefinisikan sebagai seorang pengguna yang bersedia bekerja dengan menggunakan teknologi untuk tugas-tugas yang dirancang sebagai pendukung. Selama bertahun-tahun, peneliti penerimaan in menjadi lebih menarik dalam memahami faktor-faktor yang terkait penggunaan teknologi dengan pengaturan yang bebeda-beda. Dari penelitian terdahulu, banyak penelitian yang telah dilakukan untuk memahami penerimaan teknologi dalam konteks bisnis. Ini dipahami, bahwa memberikan suatu hubungan yang dekat antara penggunaan teknologi yang tepat dan batas profitnya. Dibanyak penelitian penerimaan ini, peneliti telah berusaha mengidentifikasi dan memahami jenis penerimaan pengguna sehingga sebagai bentuk yang mempengaruhi desain dan proses implementasi pada alurnya untuk menghindari atau meminimalkan perlawanan atau penolakan ketika pengguna berinteraksi dengan teknologi.

Banyak ahli implementasi ERP menekankan akan pentingnya pendidikan dan pelatihan yang tepat untuk keduanya baik pegawai dan manajer. Banyak orang akan secara alamiah menentang perubahan cara mereka melakukan pekerjaannya. Banyak analis memiliki catatan bahwa dukungan manajemen teratas merupakan hal penting dalam kesuksesan penerimaan dan implementasi seperti perubahan besarnya perusahaan.

Dalam penerimaan teknologi terdapat beberapa jenis metode yang digunakan, seperti Technology Acceptance Model (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB).

2.2 Enterprise Resource Planning (ERP)

ERP adalah sebuah sistem yang terintegrasi pada divisi-divisi yang ada pada suatu perusahaan untuk membantu jalannya proses utama dan administrative penting perusahaan dalam sebuah logic database sehingga semua divisi dapat menyimpan dan mendapatkan kembali informasinya secara real-time (Glowalla, 2012). Hasil dari intregasi data pada sistem tersebut akan menghasilkan laporan akhir untuk perusahaan. Banyak perusahaan yang menggunakan sistem ERP ini sebagai platform penyedia dalam proses mengintegrasikan dan data. Faktanya, perusahaan dan organisasi dapat mencapai keuntungan kompetitif terbaik dengan hati-hati mengelola pelatihan (training) dan pendidikan (education), sejauh aktifitas sistem terintegrasi dengan baik (Syafiera et al., 2020).

Pada penelitian sebelumnya (Syafiera et al., 2020) terdapat beberapa penyebab kegagalan pengimplementasian ERP yang dijelaskan dalam kondisi berikut:

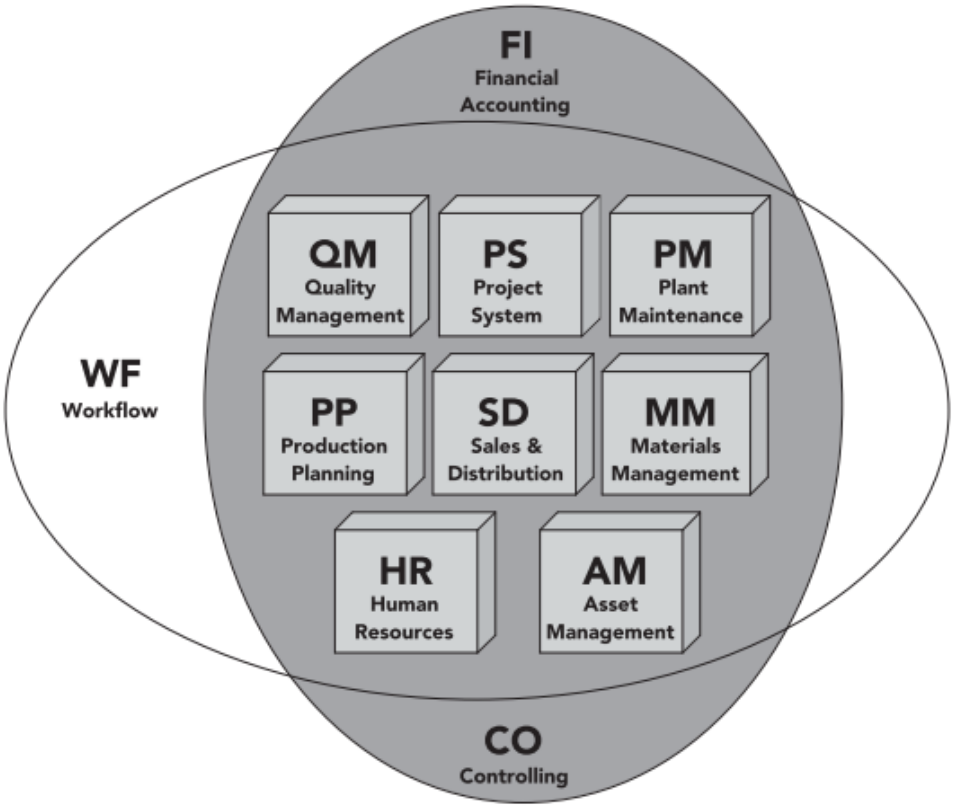
1. Perencanaan yang buruk. Perencanaan harus termasuk beberapa masalah terkait bisnis dan user availability untuk pengambilan keputusan pada konfigurasi sistem.
2. Manajemen proyek yang kurang bagus. Hanya ada beberapa perusahaan yang membuat ERP tanpa melibatkan konsultan.
3. Kurangnya evaluasi perangkat lunak. Organisasi atau perusahaan tidak memahami apa dan bagaimana perangkat lunak ERP bekerja, dan alasan lainnya.

2.3 System Application & Productions (SAP)

Pada tahun 1972, terdapat 5 orang mantan pekerja sistem analis IBM di Mannheim, Germany yaitu Dietmar Hopp, Hans Plattner, Klaus Tschira, dan Claus Wellenreuther membentuk Systemanalyse und Programmentwicklung (System Analysis and Program Development or SAP, yang disebut “S-A-P”). SAP adalah

perusahaan pertama yang mengembangkan aplikasi untuk sistem ERP yang digunakan dalam menyelesaikan 50% transaksi bisnis di dunia. Pada 2007, SAP memiliki 33.000 pelanggan dan mencapai tiga kali lipat angka tersebut di 2010. Visi dari SAP adalah dikembangkannya aplikasi perangkat lunak yang standar pada proses bisnis bersifat real time. Pertama kali dibuat untuk aplikasi akuntansi, kemudian SAP membentuk basis untuk melanjutkan pengembangan aplikasi (Monk & Wagner, 2019).

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya (Glowalla, 2012) SAP adalah perangkat lunak (software) yang menyediakan informasi dari suatu transaksi bisnis yang dihasilkan dari penggabungan departemen dalam perusahaan sebagai fasilitator dalam membuat sebuah keputusan. Untuk gambaran detailnya dapat dilihat pada **Gambar 2.1** berikut.



Gambar 2.1 Modul yang terintegrasi pada software ERP SAP

Dalam **Gambar 2.1** SAP (Monk & Wagner, 2019) ini terdapat beberapa modul ERP yang dapat digunakan untuk masing-masing divisi, yaitu:

- Modul Sales and Distribution (SD)

  Modul ini mencatat penjualan pesanan dan rencana pengiriman. Informasi mengenai pelanggan (harga, bagaimana dan kemana produk akan dikirim, bagaimana pelanggan akan ditagihkan, dan lainnya) dengan pemeliharaan dan akses dari modul ini.

- Modul Materials Management (MM)

  Modul ini mengatur penerimaan bahan baku dari penyedia stok (pembelian) dan penanganan selanjutnya dari bahan baku inventory, dari penyimpanan ke pengerjaan pemrosesan barang menuju tujuan akhir pengiriman barang ke pelanggan.

- Modul Production Planning (PP)

  Modul ini memelihara informasi produksi. Disini produksi merupakan perencanaan dan penjadwalan, dan pencatatan kegiatan produksi yang sebenarnya.

- Modul Quality Management (QM)

  Modul ini merencanakan dan mencatatat aktifitas mengontrol kualitas, seperti pemeriksaan produk dan sertifikasi bahan.

- Modul Plant Maintenance (PM)

  Modul ini mengatur pemeliharaan resource dan perencanaan untuk pemeliharaan pencegahan mesin pabrik, untuk meminimalisir kerusakan mesin peralatan.

- Modul Aset Management (AM)

  Modul ini membantu perusahaan untuk mengatur pembelian aset tetap (pabrik dan mesin) dan depresiasi terkait.

- Modul Human Resources (HR)

  Modul ini memfasilitasi dalam perekrutan pegawai, recruiter yang bertugas dalam melakukan penerimaan pegawai baru untuk sebuah perusahaan, hiring yang merupakan pendekatan pada pegawai yang dimulai saat pengumuman pegawai yang meninggalkan organisasi untuk kesempatan lainnya, dan training yang dimana pegawai baru mulai masuk

dalam tahap pelatihan terlebih dahulu. Keuntungan dan upah pegawai juga termasuk dalam modul ini.

- Modul Project System (PS)

  Modul ini memungkinkan perencanaan dan kontrol pada R&D baru, konstruksi, dan proyek pemasaran. Modul ini memungkinkan untuk pengumpulan biaya-biaya atas suatu proyek, dan sering digunakan untuk mengatur implementasi dari sistem ERP SAP. PS mengatur barang yang dibuat atas sebuah pesanan, yang volumenya rendah, produk yang tinggi kompleksitasnya seperti kapal laut dan pesawat terbang.

- Modul Finansial Accounting (FI)

  Modul ini mencatat transaksi umum di akun buku besar. Modul ini menghasilkan laporan keuangan untuk keperluan laporan eksternal.

- Modul Controlling (CO)

  Modul ini melayani dalam hal tujuan manajemen internal, menugaskan biaya produksi untuk produk dan untuk pusat biayanya, sehingga profitabilitas dari kegiatan perusahaan dapat dianalisis. Modul CO ini mendukung pengambilan keputusan manajerial.

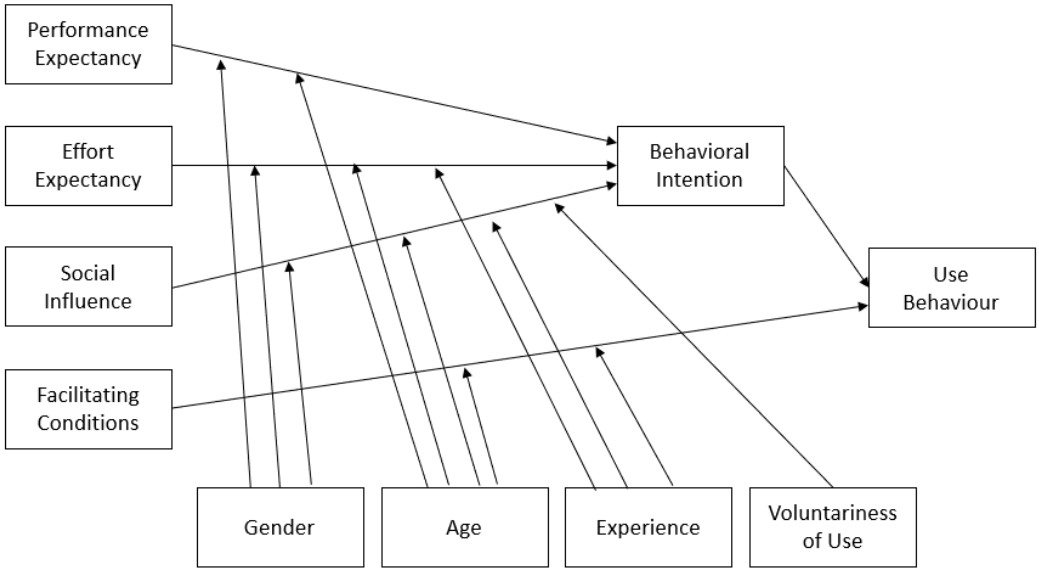
- Modul Workflow (WF)

  Modul ini bukanlah merupakan modul yang mengotomatiskan fungsi bisnis tertentu. Sebaliknya, ini merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengotomatiskan salah satu aktifitas pada ERP SAP. Itu dapat melakukan analisis dan karyawan yang cepat (melalui e-mail) jika mereka membutuhkan pengambilan tindakan. Alur kerja ideal untuk proses bisnis yang bukan kegiatan sehari-hari, tetapi itu terjadi cukup sering sehingga sepadan dengan usaha untuk menerapkan alur kerja, seperti menyiapkan faktur pelanggan.

2.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

UTAUT (Venkatesh et al., 2003) merupakan salah satu model dengan konsep penerimaan teknologi terbaru yang diketahui merupakan metode terbaik yang digunakan oleh banyak industri terkait teknologi oleh para ahli. Model ini juga diketahui mengkolaborasikan beberapa model lama seperti *Innovation Diffusion*

Theory (IDT), Motivational Model (MM), Model of PC Utilization (MPCU), Social Cognitive Theory (SCT), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), The Theory of Reasoned Action (TRA), dan *Combined TAM and TPB (c-TAM-TPB).*



Gambar 2.2 Konstruk UTAUT

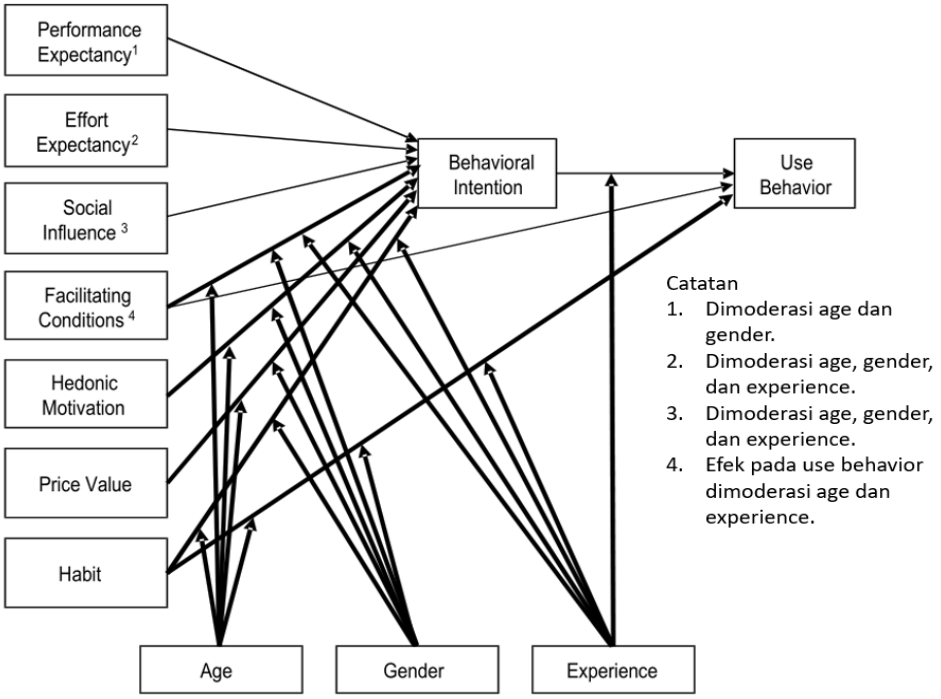
Pada penelitian sebelumnya (Venkatesh et al., 2003) terdapat 4 konstruk utama dalam **Gambar 2.2** yang mempengaruhi secara langsung penerimaan pengguna dan kebiasaan penggunaan seperti *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *social influence* (pengaruh sosial), *facilitating conditions* (kondisi fasilitas), dan *effort expectancy* (ekspektasi upaya). Berbeda dengan halnya teori yang tidak berpengaruh secara langsung seperti, perilaku terhadap penggunaan teknologi, *self-efficacy,* dan kecemasan. Label yang digunakan sebagai konstruk menggambarkan esensi dari konstruk dan dimaksudkan untuk tidak bergantung pada perspektif teori tertentu. Dalam hal ini didefinisikan konstruk tertentu yang digunakan sebagai penentu moderator utamanya seperti *gender* (jenis kelamin), *age* (usia), *voluntariness* (sukarelawan), dan *experiences* (pengalaman).

Di penelitian sebelumnya mengenai UTAUT (Oshlyansky et al., 2007), terdapat keunggulan yang dapat dibandingkan dengan metode penerimaan teknologi lainnya yaitu dalam hal variabel yang dijangkau dimana metode UTAUT

menggabungkan variabel pada metode sebelumnya dalam sebuah konsep yang utama, berdampak persepsi pengguna dan reaksinya pada teknologi bahwa metode UTAUT ini dipahami menjadi lebih baik daripada metode sebelumnya. Kemudian, metode UTAUT ini dapat digunakan oleh banyak negara dan cukup bagus karna dapat diterjemahkan dalam berbagai bahasa.

2.5 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2)

Kemudian pada penelitian sebelumnya UTAUT2, (Venkatesh et al., 2012) melanjutkan penelitian terkait metode UTAUT. Pada metode UTAUT2 ini terdapat 7 konstruk yang mempengaruhi *behavioral intention* (niat perilaku) dan *use behavior* (penggunaan teknologi). Konstruk tersebut terdiri dari 4 konstruk utama yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions*. Kemudian pada metode lanjutan ini peneliti menambahkan 3 konstruk yaitu *habit, hedonic motivation*, dan *price value*. Tetapi pada metode ini (Venkatesh et al., 2012), peneliti menghilangkan moderator *voluntariness* seperti **Gambar 2.3**. Dalam konstruk ini dimediasi menggunakan mediator *age* (usia), *gender* (jenis kelamin), dan *experience* (pengalaman).



Gambar 2.3 Konstruk UTAUT2

Berikut penjelasan detail terkait model konstruksi yang ada pada metode UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012).

1. Performance Expectancy (PE): tingkat dimana menggunakan teknologi akan memberikan keuntungan pada pelanggan dalam melakukan kegiatan tertentu.
2. Effort Expectancy (EE): tingkat kemudahan pelanggan dalam menggunakan teknologi.
3. Social Influence (SI): sejauh mana pelanggan melihat bahwa orang lain yang penting (seperti keluarga dan teman-teman) percaya bahwa mereka seharusnya menggunakan teknologi tertentu.
4. Facilitating Conditions (FC): merujuk pada persepsi pelanggan mengenai sumber daya dan dukungan yang ada untuk melakukan suata perilaku.
5. Hedonic Motivation (HM): kenikmatan yang dirasakan, kesenangan atau kesenangan yang diperoleh dari penggunaan teknologi.
6. Price Value (PV): didefinisikan sebagai penjualan konsumen yang kognitif antara manfaat yang dirasakan dari aplikasi dan biaya moneter untuk menggunakannya.
7. Habit (H): telah didefinisikan sebagai tingkat dimana orang cenderung melakukan suatu perilaku secara otomatis karena pembelajaran.
8. Behavioral Intention (BI): Niat perilaku didefinisikan sebagai seorang yan memiliki kemungkinan persepsi atau probabilitas subyektif bahwa dia akan terlibat dalam suatu perilaku tertentu.
9. Use Behavior (UB): Mengukur frekuensi pengguna yang aktual dari penggunaan teknologi.

Kemudian pada penelitian sebelumnya (Venkatesh et al., 2012) juga mempresentasikan beberapa hipotesis yang terkait dengan UTAUT2 yaitu sebagai berikut.

- H1: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, PE memiliki efek positif pada BI.

- H2: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, EE memiliki efek positif pada BI.
- H3: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, SI memiliki efek positif pada BI.
- H4: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, FC memiliki efek positif pada BI.
- H5: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, HM memiliki efek positif pada BI.
- H6: Layak pada usia dan jenis kelamin, PV memiliki efek positif pada BI.
- H7: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, H memiliki efek positif pada BI.
- H8: FC memiliki efek positif dan signifikan pada UB.
- H9: Layak pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, H memiliki efek positif dan signifikan pada UB.
- H10: Layak pada pengalaman, BI memiliki efek positif dan signifikan pada UB.

Untuk metode UTAUT2 ini terdapat beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode-metode lain yang sering digunakan, yaitu dalam hal jangkauan variable yang ada, karena metode UTAUT2 ini menggabungkan variabel yang ada pada metode-metode sebelumnya dalam sebuah konsep utama. Metode ini juga memiliki tujuan dalam mendeskripsikan minat seseorang dalam menggunakan sebuah sistem teknologi informasi dan juga perilaku pengguna.

2.6 *Structural Equation Modelling* (SEM)

Pada penelitian sebelumnya (Joseph F. Hair et al., 2014) SEM merupakan sebuah kelas teknik multivariasi yang mengkombinasikan aspek dari analisis faktor dan regresi, memungkinkan peneliti untuk secara bersamaan memeriksa hubungan antara variabel pengukuran dan variabel laten serta antar variabel laten. SEM adalah suatu model statistik yang memiliki kemampuan dalam menganalisis suatu pola hubungan dari hubungan hipotesis antara variabel pada indikator dan konstruk

latennya, kesalahan pengukuran secara langsung maupun tidak langsung, dan konstruk laten satu dengan lainnya.

Pada metode SEM ini peneliti dapat melakukan beberapa kegiatan sekaligus, seperti pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis path), mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (setara dengan analisis regresi dan model struktural), dan pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis path).

Karakteristik dari metode SEM ini adalah sebagai teknik analisis yaitu dapat lebih menegaskan (*confirm*) daripada menerangkan, dimana disini seorang peneliti lebih *prefer* pada SEM dalam penentuan suatu model tertentu yang valid atau tidak, daripada menggunakan SEM untuk menemukan model tersebut cocok atau tidak, meskipun SEM sebenarnya sering mencakup elemen-elemen yang digunakan untuk menerangkan. Terkait hal tersebut diperlukan untuk membuat suatu jenis hipotesis yang terdiri dari jenis struktural dan pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang awalnya didasarkan pada justifikasi teori sebelum menggunakan SEM.

2.7 *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Terdapat dua jenis pendekatan dalam metode SEM, yaitu pendekatan *variance* (VB-SEM) dengan teknik *Partial Least Squares-SEM (*PLS-SEM) dan SEM berbasis *covariance* atau disebut juga dengan *Covariance Based-SEM* (CB-SEM). PLS merupakan metode analisis yang kuat karena mampu digunakan dalam setiap jenis skala data seperti ordinal, interval, nominal, dan rasio, tanpa menggunakan banyak syarat asumsi yang harus dipenuhi. Perbedaan PLS-SEM dengan CB-SEM yaitu pada CB-SEM lebih fokus dalam membuat metode yang ditujukan dalam menjelaskan *covariances* dari semua indikator konstruk. Sedangkan PLS-SEM memiliki tujuan untuk memprediksi, dan lebih cocok karena pendekatannya mengasumsikan semua ukuran varians adalah varians yang berguna untuk dijelaskan.

2.8 *Tools SmartPLS*

Tools ini dikembangkan pada tahun 2005 oleh Professor Cristian M. Ringle, Sven Wended, dan Alexander Will. Tools SmartPLS adalah salah satu perangkat

lunak yang digunakan sebagai alat untuk menjalankan analisis PLS-SEM (Joseph F. Hair et al., 2014).

GUI pada tools ini cukup user friendly untuk dipahami oleh pengguna dalam melakukan estimasi model jalur PLS. Kemudian untuk beberapa problem solving yang dibutuhkan dapat di diskusikan melalui forum yang disediakan oleh website tools ini.

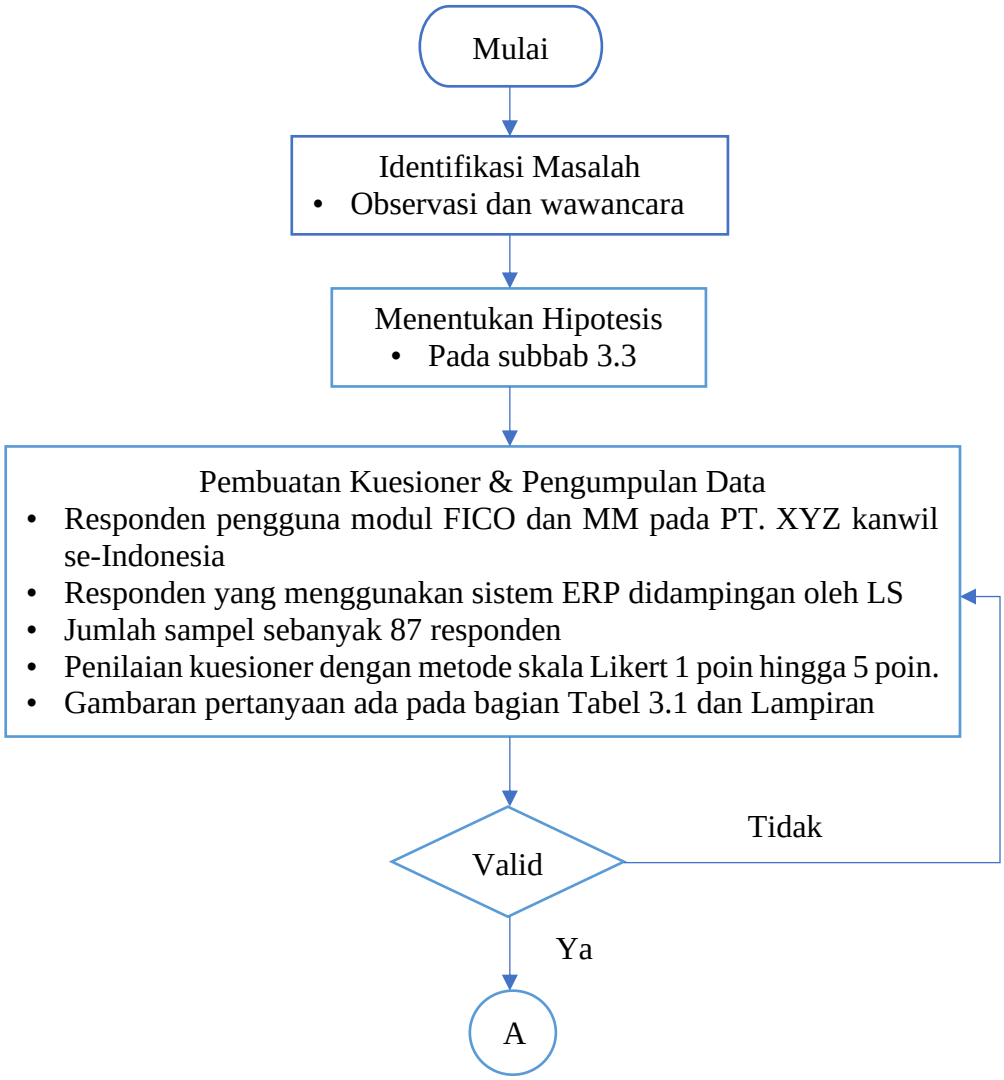
Terdapat beberapa kelebihan tools yang menjadi alasan peneliti menggunakan tools SmartPLS dalam penelitian ini. Kelebihan tools SmartPLS dengan *software* lainnya yaitu dijabarkan sebagai berikut.

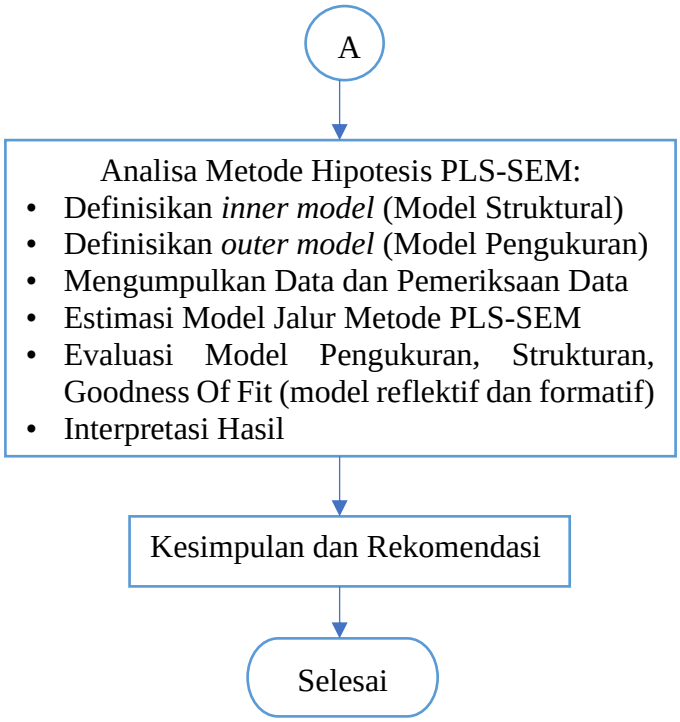
- Ketika distribusi datanya sangat miring (skewness) dan independensi antar data pengamatan pada penelitian itu tidak dapat dijamin, maka tools SmartPLS ini dapat digunakan.
- Algoritma pada metode PLS memiliki algoritma yang tidak terbatas hanya untuk hubungan antar indikator dengan konstruk laten memiliki sifat yang reflektif, melainkan dapat digunakan juga dalam hubungan yang memiliki sifat formatif.
- Terkait dengan data yang memiliki model yang sangat kompleks dan juga memiliki jumlah sampe yang sangat sedikit, maka tools SmartPLS ini juga dapat digunakan.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 3
METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metodologi penelitian yang akan dilaksanakan terdiri dari studi literatur, rancangan penelitian, penentuan hipotesis dan model penelitian, populasi penelitian dan jumlah sampel, metode pengumpulan data, variabel operasional dan indikator kuesioner, rancangan kuesioner, analisis dan penilaian menggunakan PLS-SEM, dan pembuatan laporan yang alurnya ditunjukkan pada **Gambar 3.1**. Selanjutnya disertakan jadwal kegiatan penelitian yang memuat garis waktu dari semua langkah penelitian.





Gambar 3.1 Alur Metodologi Penelitian

3.1 Identifikasi Masalah

Dalam bab ini peneliti melakukan identifikasi masalah terkait pencarian dan mempelajari mengenai masalah-masalah yang dilakukan untuk penelitian melalui obeservasi dan wawancara. Observasi yang dimaksud disini yaitu peneliti melihat dan berinteraksi dalam hal bagaimana manajemen antara user dan implementor dalam menggunakan aplikasi tersebut, kemudian bagaimana penggunaan user terhadap aplikasi tersebut, dsb. Kemudian terkait hal wawancara, peneliti disini memberikan beberapa pertanyaan terkait sistem, penggunaannya, dan terkait local support pada beberapa personil seperti bagian marketing, hrd, admin, konsultan, local support, dan pengguna sistem pada salah satu kanwil pada PT. XYZ.

Setelah itu peneliti lanjut menentukan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh penerimaan teknologi ERP dengan menggunakan metode UTAUT2. Kemudian menganalisis faktor-faktor tersebut dengan metode PLS-SEM.

Peneliti dalam penelitian ini setelah melakukan perumusan masalah dan tujuan penelitian, langkah selanjutnya adalah mengkaji hal-hal yang terkait dengan

topik penelitian. Dalam tahap ini peneliti melakukan langkah mengkaji studi literatur terkait kepustakaan dengan penelitian agar mengetahui dan memahami batas penelitian yang dilakukan. Studi literatur pada penelitian ini bersumber dari beberapa buku, penelitian sebelumnya hingga jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini.

3.2 Rancangan Penelitian

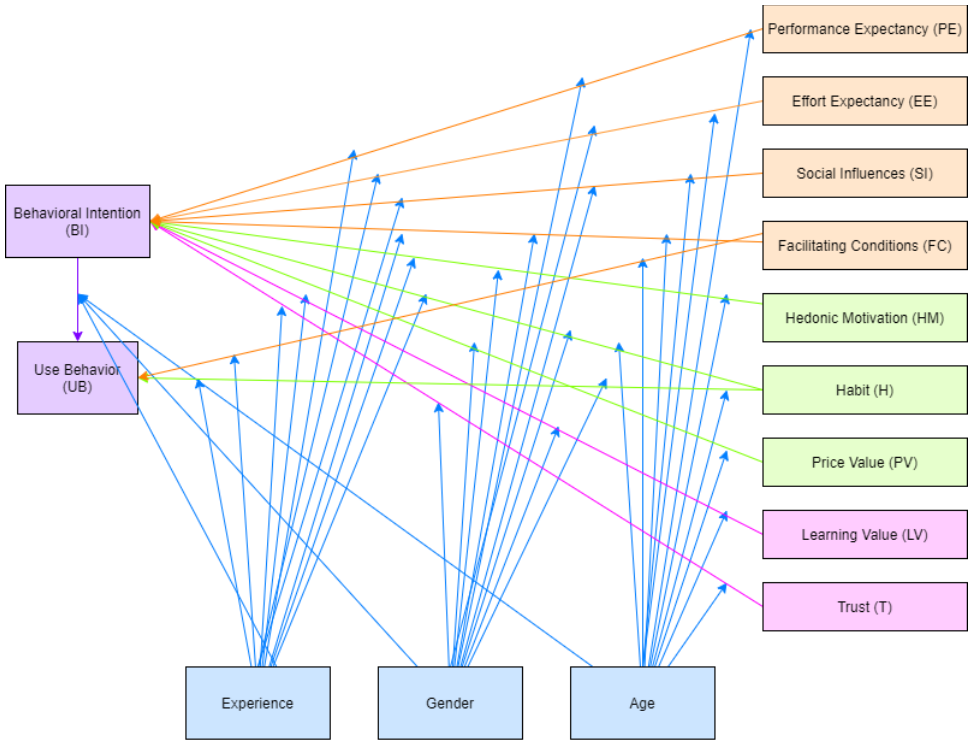
Dalam mengetahui faktor-faktor yang terkait dalam penerimaan teknologi ERP pada penelitian ini, peneliti menggunakan model yang konseptual berdasar pada beberapa penelitian terdahulu dan temuan baru yang telah diuji. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yang terkait pendekatan melalui survei. Model kuantitatif merupakan model pendekatan ilmiah yang dalam melihat sebuah realitas dapat diamati, terukur, hubungan variabelnya memiliki sifat sebab-akibat, konkrit, terklasifikasikan, dimana data penelitiannya merupakan angka dan langkah analisisnya menggunakan model statistik.

Kemudian pada penelitian sebelumnya UTAUT2, (Venkatesh et al., 2012) melanjutkan penelitian terkait metode UTAUT. Pada metode UTAUT2 ini terdapat 7 konstruk yang mempengaruhi *behavioral intention* (niat perilaku) dan *user behavior* (penggunaan teknologi). Konstruk tersebut terdiri dari 4 konstruk utama yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions*. Kemudian pada metode lanjutan ini peneliti menambahkan 3 konstruk yaitu *habit, hedonic motivation*, dan *price value*.

Dalam penelitian ini menggunakan metode UTAUT2 karena metode ini adalah salah satu konsep penerimaan teknologi jenis baru yang dipercaya menjadi salah satu metode terbaik didunia saat ini oleh para ahli, dan metode ini juga banyak digunakan oleh industri terkait teknologi.

Dalam penelitian ini peneliti menambahkan dua variabel konstruk yaitu *trust* (kepercayaan) dan *learning value* (nilai pembelajaran). Terkait variabel tambahan tersebut berdasarkan pada penelitian sebelumnya (El-Masri & Tarhini, 2017), mereka manambahkan variabel *trust* (T) karena penelitian mereka menghasilkan bahwa variabel *trust* ini merupakan variabel yang berpengaruh dalam penerimaan teknologi.

Pada penelitian sebelumnya terkait variabel *learning value* (Ain, et al., 2015), mereka menambahkan variabel *learning value (LV)*. Penelitian mereka menunjukkan bahwa variabel tersebut juga berpengaruh secara signifikan terhadap penelitiannya. Berikut **Gambar 3.2** gambaran pengembangan metode UTAUT2 untuk penelitian ini.



Gambar 3.2 Gambaran pengembangan metode UTAUT2

Berikut beberapa penjelasan singkat terkait model konstruksi yang ada pada metode UTAUT2 pada **Gambar 3.2** diatas.

1. Performance Expectancy (PE) untuk mengetahui sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan teknologi akan dapat membantunya dalam meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya.
2. Effort Expectancy (EE) untuk mengetahui tingkat kemudahan terkait penggunaan teknologinya.
3. Social Influence (SI) untuk mengetahui tingkat pengaruh lingkungan dalam penggunaan teknologinya.

4. Facilitating Conditions (FC) untuk mengetahui infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mendukung pengguna dalam menggunakan teknologi.
5. Hedonic Motivation (HM) untuk mengetahui teknologi tersebut sebagai sesuatu yang menyenangkan atau rasa bahagia yang diperoleh oleh pengguna ketika menggunakan teknologi. Hal tersebut telah terbukti memainkan peran penting dalam menentukan penerimaan/penggunaan teknologi.
6. Price Value (PV) untuk mengetahui tingkat perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang didapatkan karena penggunaan teknologi tersebut.
7. Habit (H) untuk mengetahui sejauh mana individu cenderung dalam melakukan suatu perilaku secara otomatis karena telah mengetahui sebelumnya.
8. Learning Value (LV) untuk mengetahui dari penggunaan suatu produk teknologi dapat memegang value jika memberikan manfaat.
9. Trust (T) untuk mengetahui kepercayaan akan penggunaan teknologi dan menyebabkan saling ketergantungan.
10. Behavioral Intention (BI) untuk mengetahui niat perilaku yang didefinisikan sebagai seorang yang memiliki kemungkinan persepsi atau probabilitas subyektif bahwa dia akan terlibat dalam suatu perilaku tertentu.
11. Use Behavior (UB) untuk mengetahui frekuensi pengguna yang aktual dari penggunaan teknologi.

3.3 Hipotesis Penelitian

Dalam step berikut merupakan beberapa hipotesis yang terkait dengan UTAUT2 yang akan dilakukan untuk diuji dalam penelitian ini.

- H1: Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah PE memiliki efek positif pada BI.

- H2: Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah EE memiliki efek positif pada BI.
- H3: Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah SI memiliki efek positif pada BI.
- H4: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah FC memiliki efek positif pada BI.
- H5: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah HM memiliki efek positif pada BI.
- H6: Terkait variabel usia dan jenis kelamin, apakah PV memiliki efek positif pada BI.
- H7: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah Habit (H) memiliki efek positif pada BI.
- H8: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah FC memiliki efek positif dan signifikan pada UB.
- H9: Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah *Habit* (H) memiliki efek positif dan signifikan pada UB.
- H10: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman apakah akan memiliki efek positif dan signifikan pada BI terhadap UB.
- H11: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah *Trust* (T) memiliki efek yang sifnifikan terhadap BI
- H12: Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah LV memiliki efek yang sifnifikan terhadap BI

3.4 Pembuatan Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai media untuk pengumpulan datanya. Pertanyaan yang diberikan pada form kuesioner juga berupa pertanyaan terstruktur yang memiliki alternatif jawaban yang telah disediakan. Dalam penilaiannya akan menggunakan metode skala Likert dengan 1 poin hingga 5 poin.

3.5 Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dari pengguna sistem ERP SAP yang didampingi oleh local support secara online pada kantor wilayah se-Indonesia. Pengguna sistem ERP SAP tersebut adalah pengguna modul SAP FICO dan SAP MM. Kemudian data tersebut yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam penerimaan teknologi ERP.

3.5.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dikumpulkan dengan cara menyebarkan form survey secara online dengan pengumpulan data terstruktur berupa kuesioner melalui beberapa media komunikasi dengan memanfaatkan website Google Forms sebagai form kuesioner digital saat ini. Kuesioner ini diisi sendiri oleh responden atau dapat disebut dengan istilah *self-administered survei.*

3.5.2 Indikator Kuesioner dan Variabel

Terkait pertanyaan yang ada pada kuesioner analisis penerimaan teknologi ERP ini isinya berdasar dari informasi-informasi yang terdiri dari variabel yang akan diteliti. Variabel tersebut terdiri dari beberapa, yaitu:

- Sejumlah 9 variabel bebas seperti *price value, habit, performance expectancy, effort expectancy, hedonic motivation, social influence, facilitating condition, trust,* dan *learning value.*
- Sejumlah 3 variabel moderator seperti *gender, age,* dan *experience*.
- Sejumlah 2 variabel terikat seperti *use behavior* dan *behavioral intention.*

Terkait dengan semua variabel *behavior intention* dan independen pertanyaan yang ada pada kuesioner analisis penerimaan teknologi ERP diukur menggunakan skala likert dengan poin 1 hingga 5 yang memiliki deskripsi sebagai berikut.

- Poin 1 untuk kategori Sangat Tidak Setuju (STS)
- Poin 2 untuk kategori Tidak Setuju (TS)
- Poin 3 untuk kategori Netral (N)
- Poin 4 untuk kategori Sangat (S)

- Poin 5 untuk kategori Sangat Setuju (SS)

Kemudian untuk variabel *use behavior* pengukuran dengan sebuah pertanyaan seperti berapa sering menggunakan sistem ERP.

- Poin 1 untuk intensitas penggunaan sebanyak minimal 1 kali per tahun
- Poin 2 untuk intensitas penggunaan sebanyak minimal 1 kali per semester
- Poin 3 untuk intensitas penggunaan sebanyak minimal 1 kali per bulan
- Poin 4 untuk intensitas penggunaan sebanyak minimal 1 kali per minggu
- Poin 5 untuk intensitas penggunaan sebanyak tiap hari

3.5.3 Struktur Kuesioner

Terkait struktur pada kuesioner analisis penerimaan teknologi ERP ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- Bagian A terkait data demografi responden seperti domisili, nama, jenis kelamin, umur, status, latar belakang pendidikan.
- Bagian B terkait pertanyaan paling utama.

Berikut merupakan tabel **Tabel 3.1** yang berupa gambaran pertanyaan yang digunakan untuk mengukur atribut yang akan diteliti.

Tabel 3.1 Rincian Variabel, Indikator, Item Pertanyaan, dan Sumber Acuan

Variabel	**Indikator**	**Item Pernyataan**	**Sumber Acuan**
Performance Expectancy (X.1)	Kegunaan (X.1.1)	Kegunaan pada kehidupan sehari-hari.	(Venkatesh, et al., 2012)
	Peningkatan peluang (X.1.2)	Meningkatkan peluang ke depan.	
	Penyelesaian yang terstruktur (X.1.3)	Membantu menyelesaikan banyak hal dengan lebih detail.	
	Peningkatan produktivitas (X.1.4)	Sistem ERP dapat meningkatkan produktivitas saya.	
Effort Expectancy (X.2)	Mudah dimengerti (X.2.1)	Sistem ERP mudah dimengerti dengan adanya LS.	(Venkatesh, et al., 2012)

	Mudah digunakan (X.2.2)	Sistem ERP mudah digunakan dengan adanya LS.	
	Fitur baru mudah dipelajari (X.2.3)	Mudah mempelajari fitur baru pada sistem ERP dengan adanya LS.	
	Mudah menjadi mahir (X.2.4)	Mudah menjadi mahir dalam menggunakan sistem ERP dengan adanya LS.	
Social Influence (X.3)	Pengguna di sekitar (X.3.1)	Orang-orang di sekitar yang menggunakan sistem ERP.	(Venkatesh, et al., 2012)
	Persepsi orang di sekitar (X.3.2)	Orang-orang di sekitar yang berpikir harus menggunakan sistem ERP.	
	Pengaruh orang di sekitar (X.3.3)	Orang-orang di sekitar yang memengaruhi untuk menggunakan sistem ERP.	
Facilitating Conditions (X.4)	Kepemilikan pengetahuan (X.4.1)	Memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan sistem ERP dengan adanya LS.	(Venkatesh, et al., 2012)
	Kompatibilitas (X.4.2)	Sistem ERP kompatibel dengan teknologi lain yang digunakan.	
	Bantuan (X.4.3)	Mendapatkan bantuan dari orang lain atau LS ketika kesulitan menggunakan sistem ERP.	
Hedonic Motivation (X.5)	Penggunaan yang menyenangkan (X.5.1)	Menggunakan sistem ERP itu menyenangkan ketika berhasil menyelesaikan transaksi.	(Venkatesh, et al., 2012)
	Kebutuhan (X.5.2)	Menggunakan sistem ERP setiap waktu sebagai kebutuhan.	
	Kesediaan menggunakan (X.5.3)	Kesediaan menjadi bagian yang dapat menggunakan sistem ERP.	
Price Value (X.6)	Biaya (X.6.1)	Sistem ERP memiliki biaya yang terjangkau bagi perusahaan.	(Venkatesh, et al., 2012)

	Manfaat dibanding biaya (X.6.2)	Sistem ERP memberi manfaat yang lebih dibanding biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.	
	Nilai dibanding biaya (X.6.3)	Sistem ERP memberikan nilai yang lebih dibanding biaya yang oleh dikeluarkan (*good value for the money*) oleh.	
Habit (X.7)	Kebiasaan (X.7.1)	Menggunakan sistem ERP sudah menjadi kebiasaan.	(Venkatesh, et al., 2012)
	Keharusan (X.7.2)	Keharusan menggunakan sistem ERP.	
Learning Value (X.8)	Manfaat dibanding upaya (X.8.1)	Sistem ERP bernilai lebih dari upaya yang dilakukan (*good value for the effort*).	(Ain, et al., 2015)
	Kemudahaan interaksi (X.8.2)	Sistem ERP memungkinkan untuk berbagi pengetahuan dengan orang lain dengan mudah.	
	Kesempatan belajar (X.8.3)	Sistem ERP memberikan kesempatan untuk memutuskan kecepatan belajar.	
	Kesempatan (X.8.4)	Sistem ERP memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan.	
Trust (X.9)	Kepentingan pengguna (X.9.1)	Kepercayaan terhadap penyedia jasa sistem ERP yang mengutamakan kepentingan pengguna.	(Gefen, et al., 2003) (Chandra, et al., 2010)
	Dapat dipercaya (X.9.2)	Penyedia jasa sistem ERP dapat dipercaya.	
	Performa (X.9.3)	Sistem pada teknologi ERP memiliki performa yang bagus.	
	Keamanan (X.9.4)	Sistem pada teknologi ERP aman.	
Behavioral Intention (Y.1)	Niat (Y.1.1)	Niat untuk terus menggunakan sistem ERP di masa mendatang.	(Venkatesh, et al., 2012)

	Kebiasaan (Y.1.2)	Menggunakan sistem ERP dalam kehidupan sehari-hari.	
	Minat penggunaan (Y.1.3)	Minat untuk terus menggunakan sistem ERP sesering mungkin.	
Use Behavior (Y.2)	Intensitas (Y.2.1)	Intensitas menggunakan sistem ERP.	(Venkatesh, et al., 2012)
	Pengalaman (Y.2.2)	Lama penggunaan sistem ERP.	

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam langkah ini peneliti melakukan pengujian kuesioner sebelum menyebarkannya. Langkah ini dimaksudkan untuk menguji kuesioner yang akan digunakan telah memenuhi syarat untuk media pengukuran yang baik dan sesuai terkait standar metode penelitian atau belum. Dalam pengujian validitas dan reliabilitas ini, peneliti menggunakan semua kuesioner responden.

Kemudian langkah ini juga memiliki tujuan dalam mengetahui pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di kuesioner bisa dipahami oleh responden sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang sesuai atau tidak. Apabila ada kekurangan, maka akan dilakukan perbaikan terhadap kuesioner tersebut. Hasil inilah yang akan digunakan kembali hingga terbentuk kuesioner dengan pertanyaan yang isinya dapat dipahami dan tidak mengandung ambiguitas pada responden. Kuesioner dengan akhir terbaik akan disebarkan pada semua responden sebagai sampel data yang digunakan dalam penelitian ini.

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan pada penelitian ini dapat disebut bahwa ini dapat digunakan untuk mengukur yang seharusnya diukur dengan meminta pendapat maupun penilaian orang lain yang lebih kompeten terkait masalah yang diteliti.

Uji Reliabitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sebuah hasil pengukuran dapat menghasilkan suatu hasil yang dapat dikatakan konsisten jika suatu instrumennya digunakan berulang kali. Jika terjadi kesalahan pada pengukuran maka akan berdampak pada hasil yang berbeda pada pengukuran suatu objek yang sama.

3.7 Pengolahan Data

Pada penelitian ini untuk proses pengolahan datanya menggunakan analisis dan penilaian dengan metode SEM. Beberapa langkah yang dilakukan sebagai berikut.

3.7.1 Analisis Awal Pengolahan Data

Terkait analisis awal pengolahan data, penelitian menganalisis kuesioner yang telah terisi dari responden. Hal tersebut dilakukan untuk melihat layak atau tidak layak kuesioner digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan. Diketahui dari penelitian sebelumnya bahwa terdapat beberapa alasan tidak digunakannya kuesioner sebagai bahan penelitian lanjutan, yaitu:

- Terkait kuesioner yang diisi oleh responden yang tidak sesuai dengan kualifikasinya.
- Terkait jawaban responden yang tidak menunjukkan *central tendency* (jawaban responden hanya memilih angka 3 saja dalam pertanyaan yang memiliki skala angka 5.
- Terkait jawaban yang pertanyaannya tidak dipahami oleh responden maupun tidak memahami instruksi dalam kuesioner.

3.7.2 Analisis Data dengan Metode PLS-SEM

Setelah mendapatkan kuesioner yang telah diisi kemudian data akan diolah dengan metode PLS-SEM. Pengujian yang dilakukan dalam tahap ini yaitu pengujian *outer model* dan *inner model*. Pengujian *inner model* ini digunakan untuk mengetahui besar BI dan UB dapat berpengaruh dengan penerimaan teknologi ERP ini dengan perhitungan R^2. Langkah selanjutnya setelah itu adalah menganalisis variable yang berpengaruh dengan menggunakan analisis *t-value* dengan *bootstrapping* pada metode PLS-SEM. Terkait metode analisis PLS-SEM tersebut, pada penelitian sebelumnya (Joseph F. Hair et al., 2014) terdapat beberapa langkah, yaitu:

- Definisikan outer model

  Langkah selanjutnya yaitu *outer model* ini sebagai wujud representasi hubungan antara variabel indikator dan variabel konstruk yang

mengukurnya dalam penentuan sifat berupa tipe formatif atau reflektif, dan untuk konstruk memiliki tipe pengukuran *single item* dan *multi item.* Rumus untuk persamaan *outer model* sebagai berikut.

$$x = \Pi_x \xi + \varepsilon_x \quad (3)$$

$$y = \Pi_y \eta + \varepsilon_y \quad (4)$$

Keterangan:

$x\ dan\ y$ = matriks variabel manifest independen dan dependen

$\xi\ dan\ \eta$ = matriks variabel laten independen dan dependen

$\Pi =$ koefisien matriks (matriks loading)

$\varepsilon =$ matriks $outer\ model$ residu

- Definisikan inner model

Langkah awal *inner model* ini memiliki tujuan sebagai formulasi model hubungan antar variabel laten, dan dalam mendefinisikan model struktural ini perlu diperhatikan dalam menggambarkan suatu hubungan dan hipotesis pada teori yang diuji. Seperti hubungan pada usia, jenis kelamin dan pengalaman, PE memiliki efek positif pada BI. Terdapat rumus persamaan *inner model* yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$\eta = \beta\eta + r\xi + \zeta \quad (1)$$

Keterangan:

$\eta =$ matriks konstruk laten endogen

$\beta =$ koefisien matriks variabel endogen

$r =$ koefisien matriks variabel eksogen

$\xi =$ matriks konstruk laten eksogen

$\zeta = inner\ model$ residual matriks

Selain melihat nilai *R-square,* model PLS ini juga terdapat evaluasi dengan cara melihat *Q-square* yang prediktif relevansinya oleh model dan estimasi parameternya. Nilai pada *Q-square* ini yaitu *Q-square > 0,* yang mana nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki prediksi yang relevan, sebaliknya jika nilai *Q-square ≤ 0,* hal tersebut menunjukkan model

tersebut memiliki prediksi yang relevan. Terkait dengan perhitungannya rumus *Q-square* yaitu dijelaskan sebagai berikut.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_{1^2})(1 - R_{2^2}) \dots \dots (1 - R_{p^2}) \quad (2)$$

Keterangan:

Dimana $R_{1^2}, R_{2^2}, \dots \dots, R_{p^2}$ adalah $R\ square$ variabel endogen

Dari besaran Q^2 ini memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana bahwa hal tersebut jika semakin mendekati nilai 1 maka semakin baik. Besaran Q^2 tersebut setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalurnya (*path analysis).*

- Mengumpulkan Data dan Pemeriksaan Data

  Berikutnya proses pengumpulan data sebagai estimasi pada metode PLS-SEM, jika terdapat jawaban responden yang tidak terisi maka perlu diindikasikan sebagai *missing value*. Jika *missing value* dalam data disetiap indikator relatif kecil misalnya kurang dari 5%, akan direkomendasikan penggantian untuk nilai *mean* daripada *casewise deletion.* Untuk jenis pemeriksaannya menggunakan diagnosa *outlier*.

- Estimasi Model Jalur Metode PLS-SEM

  Dalam langkah ini diagram jalur dibutuhkan agar dapat menggambarkan hubungan antar konstruk dan indikatornya serta konstruk tersebut nanti dapat memudahkan peneliti dalam melihat model secara keseluruhan. Pada estimasi model jalur ini, metode PLS membuat estimasi parameter dan *path coefficient* model lainnya untuk memaksimalkan jenis (*varians)* yang dijelaskan oleh variabel dependen. Variabel indikator ini digunakan untuk menginput data mentah dalam mengestimasikan nilai konstruk sebagai wujud dari penyelesaian metode PLS-SEM.

- Evaluasi Model Pengukuran, Struktural, dan Goodness Of Fit (GOF)

  Pada langkah ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi model sebagai wujud validitas dan reliabilitas (kehandalan) dari indikatornya. Model pengukuran reflektif melakukan evaluasi dengan *average variance extracted* untuk menilai *convergent validity*, dan *composite reliability* untuk menilai *internal consistency* serta *individual indicator reliability*. Kemudian

juga untuk menilai *discriminant validity* menggunakan perhitungan *cross loading* dan Fornell-Lacker *criterion*.

Selanjutnya untuk langkah struktural ini tujuannya adalah mengetahui hubungan antar variabel laten dengan koefisien jalur (*path coefficient)* menunjukkan ada atau tidak signifikan hubungannya dalam metode penelitian ini. Langkah yang dilakukan adalah dengan melihat nilai R-*Square* (R^2) pada setiap prediksi dari model struktural, nilai tersebut yang akan menjelaskan pengaruh eksogen (variabel laten) tertentu pada endogen (variabel laten) atau seberapa besar pengaruhnya.

Kemudian pada langkah *Goodness Of Fit* terdapat beberapa jenis yaitu *outer model* reflektif, formatif, dam GOF inner model. Pada model reflektif, model dievaluasi berdasarkan *convergent* yang dilihat dari nilai *loading factor* yang nilainya dapat dianggap cukup antara 0.5 sampai 0.6 dan sebaiknya lebih besar dari 0.7, sedangkan untuk jumlah variabel laten antara 3 sampai 7. Selanjutnya untuk *discriminant validity* dilihat berdasarkan nilai AVE yang berada pada angka > 0.5, dan untuk *composite reliability* berada pada angka > 0.6.

Untuk rumus yang digunakan dalam perhitungan AVE yaitu sebagai berikut.

$$AVE = \frac{\Sigma\lambda_{i^2}}{\Sigma\lambda_{i^2}\Sigma\lambda_i var\ (\varepsilon_i)} \quad (5)$$

Keterangan:

λ_i = *loading factor*

$var\ (\varepsilon_i)$ = 1-λ_{i^2}

Sedangkan rumus yang digunakan pada metode ini untuk menghitung *composite reliability* yaitu sebagai berikut.

$$pc = \frac{(\Sigma\lambda_i)^2}{(\Sigma\lambda_i)^2 + \Sigma_i var\ (\varepsilon_i)} \quad (6)$$

Pada model formatif menggunakan *outer model* evaluasi berdasarkan pada *substansive content* yang dapat dilihat pada signifikansi nilai dan *weight* multikolonieritas.

Pada GOF inner modelnya diukur dengan memprediksi *Q-square* yang relevan. Rumusnya yaitu menggunakan persamaan *Q-square* berikut.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_{1^2})(1 - R_{2^2}) \dots \dots (1 - R_{p^2})$$

Keterangan:

Dimana $R_{1^2}, R_{2^2}, \dots \dots, R_{p^2}$ adalah $R\,square$ variabel endogen pada model tersebut. Terkait Q^2, hal tersebut dapat dikatakan sama dengan koefisien determinasi total yang terdapat pada analisis jalur seperti R^2 pada regresi.

- Interpretasi Hasil dan Penarikan Kesimpulan

  Pada langkah terakhir ini dilakukan interpretasi hasil, yaitu langkah yang dilakukan berdasar pada hasil dari metode yang akan dibuat oleh peneliti terkait prediksi hubungan antar variabel yang berada dalam hipotesis, yaitu signifikannya hubungan antar variabel. Hasil tersebut dibutuhkan untuk menguji signifikansi untuk semua hubungan pada model struktural. Hasil yang diperoleh itu berasal dari uji signifikansi *p-value, t-value*, atau *bootstrapping confidence interval. Bootstrapping* disini diperlukan untuk menilai signifikansi *path coefficient*.

Kriteria Penilaian Pengolahan Data dengan Metode PLS

Terkait metode PLS, metode tersebut memiliki dua jenis penilaian yaitu model struktural (*structural model*) atau sering disebut *inner model*, dan model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model.* Model struktural dapat memberikan petunjuk kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Sedangkan model pengukuran memberikan petunjuk terkait variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur.

Dalam penelitian ini dijelaskan dalam bentuk tabel mengenai kriteria penilaian pengolahan data dengan metode PLS dengan menggunakan model struktural ditunjukkan pada **Tabel 3.2**, dan kriteria penilaian pengolahan data dengan metode PLS dengan menggunakan model pengukuran ditunjukkan pada **Tabel 3.3**.

Tabel 3.2 Kriteria penilaian pengolahan data dengan metode PLS dengan menggunakan model struktural

Kriteria	Penjelasan
Estimasi koefisien jalur	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan. Nilai signifikansi ini dapat diproleh dengan prosedur *bootstrapping.*
R-*Square (*R^2) untuk variabel laten endogen	Hasil R^2 sebesar 0.75, 0.5, dan 0.25 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa model "baik", "moderat", dan "lemah"

Tabel 3.3 Kriteria penilaian pengolahan data dengan metode PLS dengan menggunakan model pengukuran

Kriteria	Penjelasan
Evaluasi Pengukuran Reflektif	
Loading Factor	Nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0.7
Average Variance Extracted (AVE)	Nilai AVE harus diatas 0.5
Discriminant Validity	Nilai akar kuadrat dari AVE harus lebih besar dari pada nilai korelasi antar variabel laten
Cross Loading	Diharapkan setiap blok indikator memiliki loading lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya
Composite Realibility	*Composite realibility* harus di atas 0.6
Cronbach's Alpha	Nilai *cronbach's alpha* harus diatas 0.7
Model Pengukuran Formatif	
Signikansi Nilai Weight	Nilai estimasi untuk model pengukuran formatif harus signifikan. Tingkat signifikansi ini dinilai dengan prosedur *bootstrapping*
Multikolonieritas	Variabel manifest dalam blok harus diuji apakah terdapat multikol. Nilai *variance inflation factor* (VIF) dapat digunakan untuk menguji hal ini. Nilai VIF di atas 10 mengindikasikan terdapat multikol.

Pengujian Model Penelitian untuk Pengolahan Data

Pada penelitian ini bedasarkan **Gambar 3.2,** metode pengembarangan UTAUT2 yang ditambahkan variabel *learning value* dan *trust.* Untuk mengetahui variabel tersebut valid atau tidak, maka dilakukan pengujian model dalam penelitian ini. Langkah pengujiannya adalah dengan membandingkan hasil perhitungan antar model dengan moderator pengalaman (*experience*), jenis kelamin (*gender*), dan usia (*age*) dengan model yang tidak menggunakan moderator tersebut. Kemudian dari langkah tersebut dapat dilihat bahwa model tersebut sesuai atau tidak untuk penelitian ini.

3.8 Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini melakukan uji hipotesis berdasar pada metode penelitian dengan hipotesanya, kemudian diolah menggunakan PLS yang akan menghasilkan nilai P (P-*value*). Nilai tersebut yang digunakan dalam penentuan keputusan mengenai penerimaan hipotesis atau tidak dengan membandingkan nilai tersebut dengan nilai alpha (α) = 5% dengan beberapa ketentuan berikut.

- P-*value* ≤ nilai α, berarti hipotesis diterima. Jika hipotesis diterima, maka terdapat pengaruh yang dapat dikatakan signifikan dari variabel yang independen terhadap variabel yang dependen.
- P-*value* > nilai α, berarti hipotesis ditolak. Jika hipotesis ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang dapat dikatakan signifikan dari variabel yang independen terhadap variabel yang dependen.

3.9 Analisis Hasil, Kesimpulan dan Rekomendasi

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil dari pengujian hipotesis. Hasil analisis pada penelitian ini akan menghasilkan hubungan antar variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan teknologi ERP. Hasil tersebutlah yang akan digunakan sebagai landasan atas pengambilan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

3.10 Penyusunan Laporan Penelitian

Penyusunan laporan penelitian ini dilakukan dengan membuat rangkuman-rangkuman hingga kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Terkait jawaban untuk rumusan-rumusan masalah yang telah ditentukan pada awal penelitian akan dijawab melalui kesimpulan, sehingga dari kesimpulan tersebut dapat digunakan sebagai referensi juga untuk penyedia sistem ERP dan juga sebagai rekomendasi dalam pengembangan proyek selanjutnya.

Penyusunan laporan ini dilakukan oleh peneliti karena laporan ini digunakan sebagai alat dokumentasi atas semua langkah yang telah dilakukan oleh peneliti agar dapat digunakan untuk memberikan informasi yang bermanfaat untuk pembaca maupun peneliti selanjutnya, dan juga dalam laporan ini terdapat beberapa saran yang nantinya dapat digunakan untuk peneliti dalam meneliti hal-hal baru di masa mendatang.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 4
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas beberapa hal terkait dengan penelitian yang telah dilakukan. Penelitian tersebut meliputi: data dari hasil kuesioner pengguna, hasil proses penerapan metode PLS-SEM dengan metode UTAUT2 menggunakan tools SmartPLS dalam hal analisis data dan pengujian hipotesis penelitian.

4.1 Analisis Awal Data Penelitian

Pada bagian ini terkait analisis awal pengolahan data, penelitian menganalisis kuesioner yang telah terisi dari responden. Hal tersebut dilakukan untuk melihat layak atau tidak layak kuesioner digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan. Kuesioner ini diserbarkan selama kurang lebih 3 pekan melalui media online, dan diperoleh data sebanyak 87 responden.

Berdasarkan data dari 87 responden tersebut merupakan pengguna yang menggunakan teknologi ERP SAP pada kantor wilayah PT. XYZ se-Indonesia, setelah dilakukan pemeriksaan dan dinyatakan semua data layak digunakan sebagai bahan penelitian, karena tidak ada kecendrungan kemungkinan seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya, yaitu pengisian kuesioner dengan jawaban netral semua ataupun pilihan jawaban yang sama semua pada masing-masing pertanyaannya. Maka dari itu, data kuesioner sebanyak 87 data ini dapat diolah lebih lanjut dalam penelitian ini.

4.2 Analisis Deskriptif Demografi Pengguna

Analisis deskriptif merupakan bagian analisis yang mendeskripsikan hasil data kuesioner dari pengguna secara umum. Pada analisis demografi pengguna berikut proses pengumpulan datanya berjalan dari tanggal 12 Mei 2020 sampai dengan 30 Juni 2020, kuesioner penelitian menggunakan media online yaitu Google Forms, dan disebarkan melalui media sosial seperti WhatsApp. Pada analisis demografi ini terdapat beberapa variabel yaitu seperti kota domisili, jenis kelamin, umur, status, pendidikan terakhir, dan pengalaman pengguna sebelum adanya *Local Support.*

4.2.1 Hasil Demografi Pengguna Secara Umum

Berikut adalah hasil demografi pengguna secara umum dari 87 responden, datanya dapat dilihat pada **Tabel 4.1** berikut. Terdapat beberapa variabel seperti kota domisili dari 12 kantor wilayah, jenis kelamin, umur, status, pendidikan terakhir, pengalaman pengguna, lama penggunaan, dan frekuensi penggunaan.

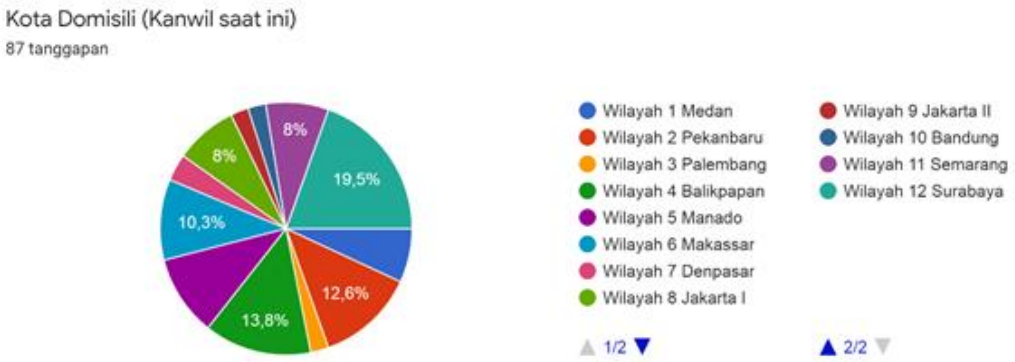
Tabel 4.1 Hasil demografi pengguna secara umum

Variabel	Klasifikasi	Jumlah Pengguna	Persentase
Kota Domisili	Wilayah 1 Medan	6	6,9%
	Wilayah 2 Pekanbaru	11	12,6%
	Wilayah 3 Palembang	2	2,3%
	Wilayah 4 Balikpapan	12	13,8%
	Wilayah 5 Manado	9	10%
	Wilayah 6 Makassar	9	10%
	Wilayah 7 Denpasar	3	3,4%
	Wilayah 8 Jakarta I	7	8%
	Wilayah 9 Jakarta II	2	2,3%
	Wilayah 10 Bandung	2	2,3%
	Wilayah 11 Semarang	7	8%
	Wilayah 12 Surabaya	17	19,5%
Jenis Kelamin	Pria	44	50,6%
	Wanita	43	49,4%
Umur	<30 tahun	39	45%
	>30 tahun	48	55%
Status	Belum Menikah	32	36,8%
	Sudah Menikah	53	60,9%
	Duda/Janda/Lainnya	2	2,3%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	2	2,3%
	D1/D2/D3	12	13,8%
	S1/D4	71	81,6%
	S2/S3	2	2,3%
Pengalaman Pengguna	Belum Pernah	73	83,9%
	Sudah Pernah	14	16,1%
Lama Penggunaan	Kurang dari 1 bulan	6	6,9%
	2 bulan - 3 bulan	14	16,1%
	3 bulan - 6 bulan	8	9,2%
	6 bulan - 1 tahun	30	34,5%
	lebih dari 1 tahun	29	33,3%
Frekuensi Penggunaan	1-2 kali setahun	1	1,1%
	1-3 kali dalam 6 bulan	6	6,9%

	1-4 kali sebulan	17	19,5%
	2-3 kali seminggu	23	26,4%
	5-6 kali seminggu/setiap hari	40	46%

4.2.2 Analisis Demografi berdasarkan Kota Domisili

Berikut adalah hasil demografi pengguna berdasarkan kota domisili dari 87 responden, terdiri dari 6 pengguna (6,9%) wilayah 1 Medan, 11 pengguna (12,6%) wilayah 2 Pekanbaru, 2 pengguna (2,3%) wilayah 3 Palembang, 12 pengguna (13,8%) wilayah 4 Balikpapan, 9 pengguna (10,3%) wilayah 5 Manado, 9 pengguna (10,3%) wilayah 6 Makassar, 3 pengguna (3,4%) wilayah 7 Denpasar, 7 pengguna (8%) wilayah 8 Jakarta I, 2 pengguna (2,3%) wilayah 9 Jakarta II, 2 pengguna (2,3%) wilayah 10 Bandung, 7 pengguna (8%) wilayah 11 Semarang, dan 17 pengguna (19,5%) wilayah 12 Surabaya. Gambaran persentasenya ditunjukkan pada **Gambar 4.1** berikut.

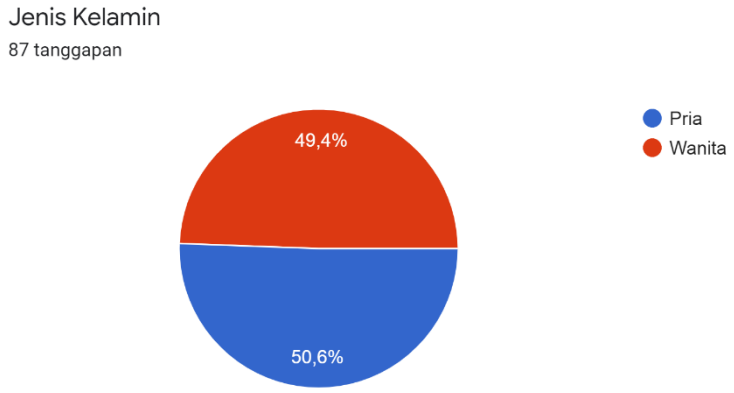


Gambar 4.1 Analisis Demografi berdasarkan Kota Domisili

Jika dilihat berdasar gambaran tersebut pada wilayah 12 Surabaya lebih banyak respondennya daripada yang lain, hal tersebut karena pada saat penyebaran kuesioner wilayahnya berdekatan dengan lingkungan peneliti. Selain itu juga karena wilayahnya memang memiliki banyak cabang, sehingga terkait dengan banyaknya data, dan penggunanya juga memiliki tugas masing-masing yang berbeda dalam hal pencatatan.

4.2.3 Analisis Demografi berdasarkan Jenis Kelamin

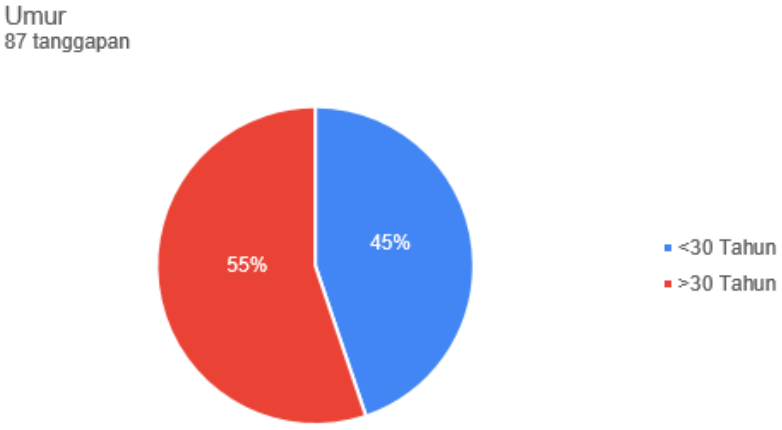
Berikut merupakan hasil demografi pengguna berdasarkan jenis kelamin dari 87 responden, terdiri dari 44 pengguna (50,6%) pria dan sisanya 43 pengguna (49,4%) wanita. Jika dilihat berdasar gambaran ini jumlah pengguna baik pria maupun wanita hampir sama jumlahnya, dan terkait gambaran persentasenya ditunjukkan pada **Gambar 4.2** berikut.



Gambar 4.2 Analisis Demografi berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.4 Analisis Demografi berdasarkan Umur

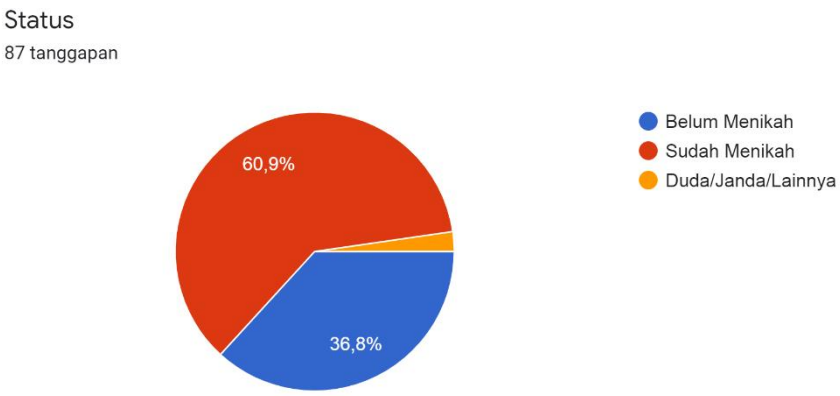
Berikut merupakan hasil demografi pengguna berdasarkan umur dari 87 responden, terdiri dari 39 pengguna (45%) berusia dibawah 30 tahun, dan sisanya 48 pengguna (55%) berusia diatas 30 tahun. Jika dilihat berdasar gambaran ini pengguna lebih banyak yang berusia sekitar 30 tahun keatas. Terkait gambaran persentasenya ditunjukkan pada **Gambar 4.3** berikut.



Gambar 4.3 Analisis Demografi berdasarkan Umur

4.2.5 Analisis Demografi berdasarkan Status

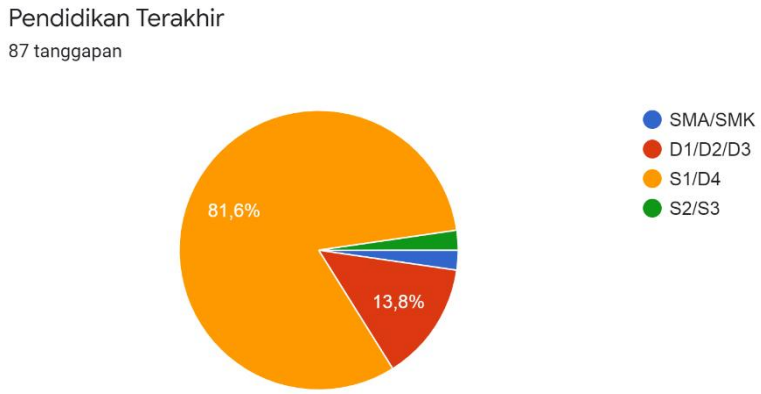
Berikut merupakan hasil demografi pengguna berdasarkan status dari 87 responden, terdiri dari 32 pengguna (36,8%) yang belum menikah, 53 pengguna (60,9%) yang sudah menikah, dan sisanya 2 pengguna (2,3%) yang duda/janda/lainnya. Jika dilihat berdasar gambaran ini rata-rata pengguna sudah berkeluarga/sudah menikah. Terkait gambaran persentasenya ditunjukkan pada **Gambar 4.4** berikut.



Gambar 4.4 Analisis Demografi berdasarkan Status

4.2.6 Analisis Demografi berdasarkan Pendidikan Terakhir

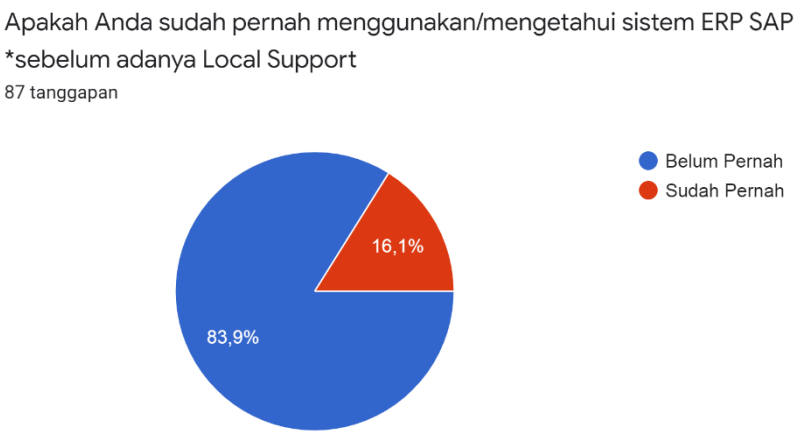
Berikut merupakan hasil demografi pengguna berdasarkan umur dari 87 responden, terdiri dari 2 pengguna (2,3%) dengan pendidikan terakhir SMA/SMK, 12 pengguna (13,8%) dengan pendidikan terakhir D1/D2/D3, 71 pengguna (81,6%) dengan pendidikan terakhir S1/D4, dan sisanya 2 pengguna (2,3%) dengan pendidikan terakhir S2/S3. Jika dilihat berdasar gambaran ini rata-rata pengguna dengan pendidikan terakhir adalah S1/D4, karna rata-rata pegawai adalah yang telah menempuh S1/D4. Terkait gambaran persentasenya ditunjukkan pada **Gambar 4.5** berikut.



Gambar 4.5 Analisis Demografi berdasarkan Pendidikan Terakhir

4.2.7 Analisis Demografi berdasarkan pengalaman pengguna sebelum adanya Local Support

Berikut merupakan hasil demografi pengguna berdasarkan pengalaman pengguna sebelum adanya Local Support dari 87 responden, terdiri dari 73 pengguna (83,9%) belum pernah mengetahui sistem ERP SAP dan sisanya 14 pengguna (16,1%) sudah pernah mengetahui sistem ERP SAP. Jika dilihat berdasar gambaran ini jumlah pengguna yang belum pernah mengetahui sistem ERP SAP lebih banyak daripada yang sudah pernah mengetahui sistem ERP SAP tersebut. Karena memang pada saat training hanya pengguna yang akan menggunakan sistem tersebut yang dikumpulkan untuk dilakukan pelatihan, tetapi seiring berjalannya waktu banyak pengguna yang berpindah posisi/jabatan sehingga pergantian pengguna pun yang terjadi menjadi lebih banyak pengguna yang akhirnya belum pernah mengetahui sistem tersebut sebelumnya. Terkait gambaran persentasenya ditunjukkan pada **Gambar 4.6** berikut.



Gambar 4.6 Analisis Demografi berdasarkan pengalaman pengguna sebelum adanya Local Support

4.3 Analisis Data dengan PLS-SEM

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode Partial Least Suare Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Terdapat beberapa tahapan analisis, yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis *outer model* (model pengukuran), analisis *inner model* (model struktural), evaluasi Goodness Of Fit (model reflektif dan formatif), dan interpretasi hasil. Pada bagian analisis ini peneliti menggunakan perangkat lunak (software) SmartPLS sebagai media pengolahan datanya.

4.3.1 Definisi dan Analisis *Outer Model* (Model Pengukuran)

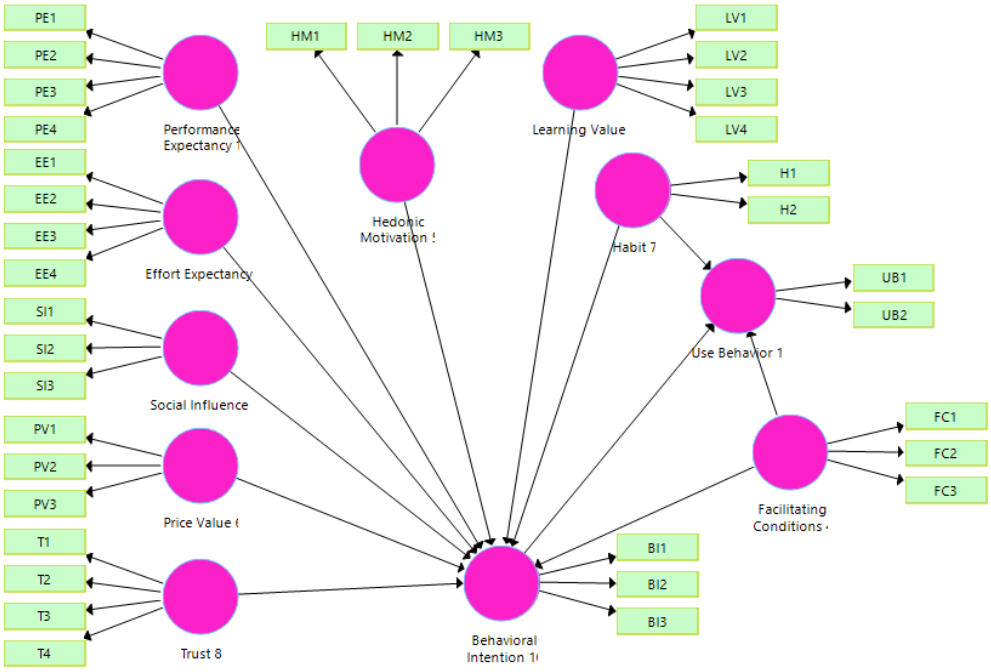
Definisi *outer model* dalam penelitian ini dengan menggabungkan beberapa variabel laten yang berdasar pada teori yang menjadi dasar penelitian ini. Variabel yang dimaksud adalah variabel eksogen dan variabel endogen pada **Tabel 4.2** berikut. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa yang memiliki nilai -1.000 adalah variabel yang terhubung. Terdapat beberapa variabel dan masing-masing indikatornya yaitu seperti Behavior Intention (BI), Use Behavior (UB), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Habit (H), Hedonic Motivation (HM), Learning Value (LV), Performance Expectancy (PE), Price Value (PV), Social Influence (SI), dan Trust (T).

Tabel 4.2 Definisi dan Analisis *Outer Model* (Model Pengukuran)

Variabel	BI	EE	FC	H	HM	LV	PE	PV	SI	T	UB
BI1	-1.000										
BI2	-1.000										
BI3	-1.000										
EE1		-1.000									
EE2		-1.000									
EE3		-1.000									
EE4		-1.000									
FC1			-1.000								
FC2			-1.000								
FC3			-1.000								
H1				-1.000							
H2				-1.000							
HM1					-1.000						
HM2					-1.000						
HM3					-1.000						
LV1						-1.000					
LV2						-1.000					
LV3						-1.000					
LV4						-1.000					
PE1							-1.000				
PE2							-1.000				
PE3							-1.000				
PE4							-1.000				
PV1								-1.000			
PV2								-1.000			
PV3								-1.000			
SI1									-1.000		
SI2									-1.000		
SI3									-1.000		
T1										-1.000	

T2										-1.000	
T3										-1.000	
T4										-1.000	
UB1											-1.000
UB2											-1.000

Kemudian untuk gambaran yang lebih jelas dari hasil tabel tersebut digambarkan menjadi diagram terdapat pada **Gambar 4.7** berikut. Beberapa variabel dan masing-masing indikatornya yaitu seperti Behavior Intention (BI) memiliki 3 indikator (BI1, BI2, dan BI3), Use Behavior (UB) memiliki 2 indikator (UB1 dan UB2), Effort Expectancy (EE) memiliki 4 indikator (EE1, EE2, EE3, dan EE4), Facilitating Conditions (FC) memiliki 3 indikator (FC1, FC2, dan FC3), Habit (H) memiliki 2 indikator (H1 dan H2), Hedonic Motivation (HM) memiliki 3 indikator (HM1, HM2, dan HM3), Learning Value (LV) memiliki 4 indikator (LV1, LV2, LV3, dan LV4), Performance Expectancy (PE) memiliki 4 indikator (PE1, PE2, PE3, dan PE4), Price Value (PV) memiliki 3 indikator (PV1, PV2, dan PV3), Social Influence (SI) memiliki 3 indikator (SI1, SI2, dan SI3), dan Trust (T) memiliki 4 indikator (T1, T2, T3, dan T4).



Gambar 4.7 Gambaran *outer model* (model pengukuran) penelitian

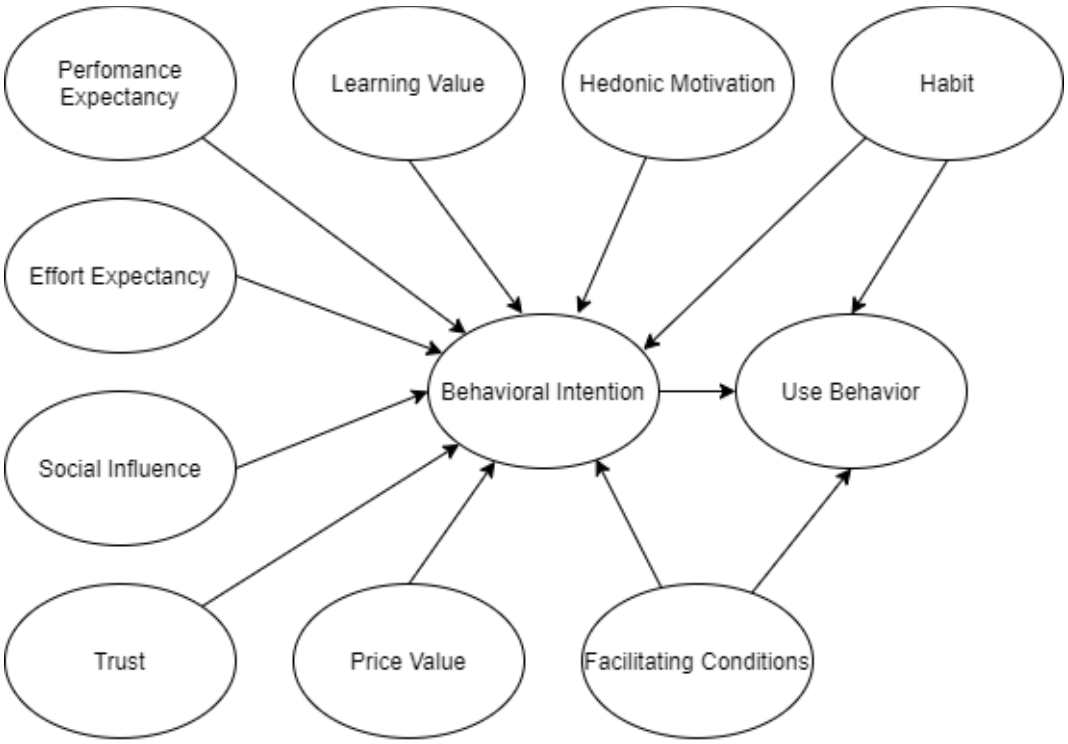
4.3.2 Definisi *Inner Model* (Model Struktural)

Definisi *inner model* dalam penelitian ini dengan menggabungkan beberapa variabel laten yang berdasar pada teori yang menjadi dasar penelitian ini. Variabel yang dimaksud adalah variabel eksogen dan variabel endogen pada **Tabel 4.3** berikut.

Tabel 4.3 Definisi *Inner model* (Model Struktural)

Variabel	BI	EE	FC	H	HM	LV	PE	PV	SI	T	UB
Behavioral Intention 10											1.000
Effort Expectancy 2	1.000										
Facilitating Conditions 4	1.000										1.000
Habit 7	1.000										1.000
Hedonic Motivation 5	1.000										
Learning Value 9	1.000										
Performance Expectancy 1	1.000										
Price Value 6	1.000										
Social Influence 3	1.000										
Trust 8	1.000										
Use Behavior 11											

Dari **Tabel 4.3** dapat dilihat untuk kolom yang memiliki nilai 1.000 maka variabelnya saling terkait dengan beberapa variabel yaitu seperti Behavior Intention (BI), Use Behavior (UB), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Habit (H), Hedonic Motivation (HM), Learning Value (LV), Performance Expectancy (PE), Price Value (PV), Social Influence (SI), dan Trust (T). Untuk gambaran yang lebih jelas digambarkan pada diagram pada **Gambar 4.8** berikut.



Gambar 4.8 Gambaran *inner model* (model struktural) penelitian

Pada **Gambar 4.8** terdapat 2 jenis variabel laten, yaitu variabel eksogen (variabel bebas/tidak terikat), dan variabel endogen (variabel terikat). Variabel yang termasuk dalam kategori variabel eksogen adalah PE, EE, SI, T, PV, FC, LV, HM, dan H. Sedangkan, variabel yang termasuk ke dalam kategori variabel endogen adalah BI dan UB.

4.3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam tahap uji validitas dan uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner ini telah memenuhi syarat sebagai bahan untuk mengukur baik dan sesuainya dengan standar terkait metode penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data dari 87 responden tersebut.

Proses ini dilakukan menggunakan media perangkat lunak SmartPLS menggunakan metode PLS Algorithm, dengan kriteria yang ditetapkan yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability minimal 0,7 dan nilai Average Variance Extracted (AVE) menggunakan minimal 0,5. Pada **Tabel 4.4** merupakan hasil pengukuran terkait variabel tersebut dan menunjukkan hasil yang dapat

dikatakan reliabel dan valid, maka dari itu pertanyaan yang digunakan pada kuesioner ini telah dapat dipahami oleh responden sehingga para responden pun dapat memberikan jawaban yang sesuai. Setelah itu kuesioner dapat disebarkan kepada seluruh responden agar mendapatkan data yang dapat digunakan dalam penelitian berikut.

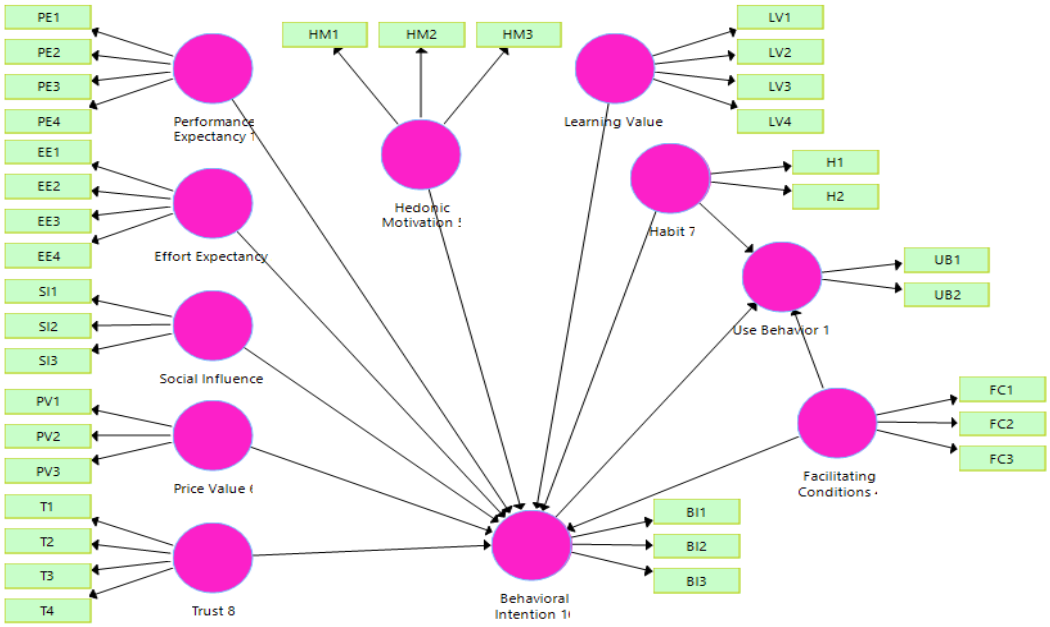
Tabel 4.4 Cronbach's Alpha, Composite Reliability, Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Behavioral Intention 10 (BI)	0.745	0.854	0.662	Data Reliabel dan Valid
Effort Expectancy 2 (EE)	0.871	0.909	0.714	Data Reliabel dan Valid
Facilitating Conditions 4 (FC)	0.408	0.719	0.464	Data Tidak Reliabel dan Valid
Habit 7 (H)	0.807	0.910	0.835	Data Reliabel dan Valid
Hedonic Motivation 5 (HM)	0.768	0.848	0.653	Data Reliabel dan Valid
Learning Value 9 (LV)	0.705	0.807	0.515	Data Reliabel dan Valid
Performance Expectancy 1 (PE)	0.774	0.852	0.591	Data Reliabel dan Valid

Price Value 6 (PV)	0.765	0.862	0.681	Data Reliabel dan Valid
Social Influence 3 (SI)	0.723	0.843	0.642	Data Reliabel dan Valid
Trust 8 (T)	0.828	0.884	0.657	Data Reliabel dan Valid
Use Behavior 11 (UB)	0.438	0.706	0.581	Data Reliabel dan Valid

4.3.4 Estimasi Model Jalur Metode PLS-SEM

Pada tahap ini diagram jalur dibutuhkan agar dapat menggambarkan hubungan antar konstruk dan indikatornya serta konstruk tersebut nanti dapat memudahkan peneliti dalam melihat model secara keseluruhan. Pada estimasi model jalur ini, metode PLS membuat estimasi parameter dan *path coefficient* model lainnya untuk memaksimalkan jenis (*varians)* yang dijelaskan oleh variabel dependen. Variabel indikator ini digunakan untuk menginput data mentah dalam mengestimasikan nilai konstruk sebagai wujud dari penyelesaian metode PLS-SEM. Gambaran jalur metode PLS-SEM digambarkan pada **Gambar 4.9** berikut. Terdapat beberapa variabel dan masing-masing indikatornya yaitu seperti Behavior Intention (BI) memiliki 3 indikator (BI1, BI2, dan BI3), Use Behavior (UB) memiliki 2 indikator (UB1 dan UB2), Effort Expectancy (EE) memiliki 4 indikator (EE1, EE2, EE3, dan EE4), Facilitating Conditions (FC) memiliki 3 indikator (FC1, FC2, dan FC3), Habit (H) memiliki 2 indikator (H1 dan H2), Hedonic Motivation (HM) memiliki 3 indikator (HM1, HM2, dan HM3), Learning Value (LV) memiliki 4 indikator (LV1, LV2, LV3, dan LV4), Performance Expectancy (PE) memiliki 4 indikator (PE1, PE2, PE3, dan PE4), Price Value (PV) memiliki 3 indikator (PV1, PV2, dan PV3), Social Influence (SI) memiliki 3 indikator (SI1, SI2, dan SI3), dan Trust (T) memiliki 4 indikator (T1, T2, T3, dan T4).



Gambar 4.9 Gambaran jalur model PLS-SEM

4.3.5 Evaluasi Model Pengukuran, Model Struktural, *Goodness Of Fit* (model reflektif dan formatif)

Terkait dengan evaluasi model pengukuran, model struktural, dan model reflektif dan formatif dijelaskan pada bagian berikut.

4.3.6 Evaluasi *outer model* (Model pengukuran)

Dalam penelitian ini model pengukuran merupakan suatu model yang reflektif, maka dari itu pengujiannya berupa indikator *reliability*, *internal consistency*, *convergent validity*, dan *discriminant validity*. Berdasar keempat hal tersebut pengujian dilakukan untuk mengetahui bahwa sesuai atau tidaknya indikator yang digunakan adalah indikator yang dapat dikatakan layak (reliabel dan valid) untuk digunakan sebagai alat pengukuran.

Indicator Reliability

Indicator reliability merupakan pengukuran pertama yang dilakukan pada penelitian ini dengan proses melihat nilai *outer loading (loading factor*), value yang dihasilkan dari *outer loading* tersebut memberikan gambaran besarnya korelasi antar masing-masing indikator/variabel pengukuran dengan konstruknya. Indikator

yang digunakan pada penelitian ini menggunakan nilai outer loading > 0,7 dapat dilihat pada **Tabel 4.5** untuk lebih jelasnya.

Tabel *4.5* *Indicator Reliability*

Variabel	Indikator	Hasil *Outer Loading* (Running #1)	Hasil *Outer Loading* (Running #2)
Use Behavior 11	UB2	0.986	0.986
	UB1	0.434	Deleted
Trust 8	T4	0.819	0.819
	T3	0.811	0.811
	T2	0.813	0.813
	T1	0.799	0.799
Social Influence 3	SI3	0.835	0.835
	SI2	0.812	0.812
	SI1	0.756	0.756
Price Value 6	PV3	0.863	0.863
	PV2	0.926	0.926
	PV1	0.663	Deleted
Performance Expectancy 1	PE4	0.792	0.792
	PE3	0.668	Deleted
	PE2	0.759	0.759
	PE1	0.845	0.845
Learning Value 9	LV4	0.765	0.765
	LV3	0.759	0.759
	LV2	0.770	0.770
	LV1	0.551	Deleted
Hedonic Motivation 5	HM3	0.827	0.827
	HM2	0.671	Deleted
	HM1	0.908	0.908
Habit 7	H2	0.941	0.941
	H1	0.886	0.886

Facilitating Conditions 4	FC3	0.677	Deleted
	FC2	0.568	Deleted
	FC1	0.782	0.782
Effort Expectancy 2	EE4	0.917	0.917
	EE3	0.803	0.803
	EE2	0.847	0.847
	EE1	0.809	0.809
Behavioral Intention 10	BI3	0.812	0.812
	BI2	0.791	0.791
	BI1	0.837	0.837

Berdasar **Tabel 4.5** tersebut dihasilkan 7 variabel indikator yang nilainya tidak memenuhi standar yang ditentukan, yaitu Use Behavior indikator UB1, Price Value indikator PV1, Performance Expectancy indikator PE3, Learning Value indikator LV1, Hedonic Motivation indikator HM2, Facilitating Conditions indikator FC3 dan FC2. Karena hal tersebut, maka diperlukan suatu langkah penghapusan terhadap ketujuh variabel indikator tersebut. Sehingga jika dijalankan kembali sudah tidak ada variabel indikator yang tidak memenuhi standar outer loading < 0,7 dan penelitian dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu internal consistency reliability.

Internal Consistency Reliability

Internal consistency reliability merupakan pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini dengan proses melihat nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, value yang dihasilkan dari nilai tersebut memberikan gambaran reliabilitas yang baik adalah menggunakan standar nilai > 0,7 dan hasilnya dapat dilihat pada **Tabel 4.6** berikut.

Tabel 4.6 Nilai *Cronbach's Alpha 1*

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Behavioral Intention 10	0.745	Data Reliabel
Effort Expectancy 2	0.871	Data Reliabel

Facilitating Conditions 4	1.000	Data Reliabel
Habit 7	0.807	Data Reliabel
Hedonic Motivation 5	0.723	Data Reliabel
Learning Value 9	0.653	Data Tidak Reliabel
Performance Expectancy 1	0.745	Data Reliabel
Price Value 6	0.817	Data Reliabel
Social Influence 3	0.723	Data Reliabel
Trust 8	0.828	Data Reliabel
Use Behavior 11	1.000	Data Reliabel

Setelah dilakukan eksekusi data, terdapat variabel yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,7 adalah variabel konstruk Learning Value. Karena hal tersebut, peneliti melakukan penghapusan kembali pada indikator yang memiliki nilai yang kecil yaitu LV2, kemudian LV3. Setelah peneliti melakukan eksekusi ulang data pada tools SmartPLS, maka dihasilkanlah data baru pada **Tabel 4.7** berikut yang menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai reliabilitas yang baik.

Tabel 4.7 Nilai Cronbach's Alpha 2

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Behavioral Intention 10	0.745	Data Reliabel
Effort Expectancy 2	0.871	Data Reliabel
Facilitating Conditions 4	1.000	Data Reliabel
Habit 7	0.807	Data Reliabel
Hedonic Motivation 5	0.723	Data Reliabel
Learning Value 9	1.000	Data Reliabel
Performance Expectancy 1	0.745	Data Reliabel
Price Value 6	0.817	Data Reliabel
Social Influence 3	0.723	Data Reliabel
Trust 8	0.828	Data Reliabel
Use Behavior 11	1.000	Data Reliabel

Setelah nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel indikator reliabel, selanjutnya dilakukan pengecekan pada data *composite reliability*. Hal tersebut dijelaskan pada **Tabel 4.8** yang diketahui bahwa nilai setiap variabel menghasilkan reliabilitas yang baik.

Tabel 4.8 *Composite Reliability*

Variabel	*Composite Reliability*	Keterangan
Behavioral Intention 10	0.854	Data Reliabel
Effort Expectancy 2	0.909	Data Reliabel
Facilitating Conditions 4	1.000	Data Reliabel
Habit 7	0.910	Data Reliabel
Hedonic Motivation 5	0.866	Data Reliabel
Learning Value 9	1.000	Data Reliabel
Performance Expectancy 1	0.853	Data Reliabel
Price Value 6	0.916	Data Reliabel
Social Influence 3	0.843	Data Reliabel
Trust 8	0.884	Data Reliabel
Use Behavior 11	1.000	Data Reliabel

Convergent Validity

Convergent Validity diperlukan untuk mengetahui kesesuaian antar variabel indikator dan konsep teoritis yang mendeskripsikan keberadaan dari indikator itu, langkah ini merupakan bagian evaluasi dengan cara individu dengan mengukur besarnya suatu korelasi atau loading antara variabel indikator (manifest) dengan variabel konstruknya (variabel laten). Hal tersebut dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE), nilai yang menggambarkan besarnya suatu varian atau keberagaman indikator yang terdapat pada suatu konstruk. Jika nilai AVE maka semakin besar representasi nilai dari variabel indikator terhadap variabel konstruknya. Pengujian AVE dapat dikatakan memiliki nilai yang baik apabila minimal nilainya adalah 0,5 dan diketahui hasilnya pada **Tabel 4.9** bahwa nilai masing-masing AVE dari seluruh variabel memiliki nilai yang sesuai dengan

standar yaitu diatas 0,5 sehingga variabel konstruk tersebut dapat dikatakan datanya valid semua dan dapat digunakan.

Tabel 4.9 Convergent Validity

Variabel	*Average Variance Extracted (AVE)*	Keterangan
Behavioral Intention 10	0.661	Data Valid
Effort Expectancy 2	0.714	Data Valid
Facilitating Conditions 4	1.000	Data Valid
Habit 7	0.835	Data Valid
Hedonic Motivation 5	0.766	Data Valid
Learning Value 9	1.000	Data Valid
Performance Expectancy 1	0.659	Data Valid
Price Value 6	0.845	Data Valid
Social Influence 3	0.642	Data Valid
Trust 8	0.657	Data Valid
Use Behavior 11	1.000	Data Valid

Discriminant Validity

Pada *discriminant validity* berikut digambarkan sejauh apa suatu konstruk dapat dikatakan berbeda dengan konstruk lainnya, pengujian ini membandingkan value dari loading konstruk yang dituju harus memiliki nilai yang lebih tinggi daripada *loading value* terhadap konstruk yang lainnya. Dalam pengujian ini menggunkana model korelasi rasio *Heterotrait-Monotrait* (HTMT), apabila nilai HTMT dinilai tinggi melebihi 0,9 maka menunjukkan terdapat permasalahan karena kurangnya discriminan validity. Nilai HTMT tersebut digambarkan pada **Tabel 4.10** berikut. Pada tabel tersebut menunjukkan hasil pengujian HTMT dan tidak ada nilai yang terlihat melebihi 0,9 sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat permasalahan terkait nilai validitas. Terdapat beberapa variabel yaitu seperti Behavior Intention (BI), Use Behavior (UB), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Habit (H), Hedonic Motivation (HM), Learning Value (LV), Performance Expectancy (PE), Price Value (PV), Social Influence (SI), dan Trust (T).

Tabel 4.10 Nilai discriminant validity

Variabel	BI	EE	FC	H	HM	LV	PE	PV	SI	T	UB
BI											
EE	0.350										
FC	0.486	0.247									
H	0.632	0.551	0.599								
HM	0.716	0.577	0.647	0.758							
LV	0.490	0.390	0.205	0.310	0.397						
PE	0.537	0.597	0.399	0.673	0.615	0.380					
PV	0.683	0.128	0.506	0.346	0.587	0.373	0.393				
SI	0.677	0.608	0.403	0.664	0.594	0.434	0.813	0.426			
T	0.564	0.482	0.431	0.551	0.536	0.470	0.556	0.646	0.599		
UB	0.143	0.066	0.203	0.411	0.153	0.009	0.138	0.046	0.113	0.119	

4.3.7 Evaluasi *inner model* (Model struktural)

Pada evaluasi *inner model* berikut akan menjelaskan hasil pengukuran terkait *coefficient of determinant (R^2), efek variabel f-square (f^2), cross-validated redundancy (Q^2),* dan *path coefficient*.

Coefficient of Determinant (R^2)

Dalam pengukuran *Coefficient of Determinant* (R^2) berikut menggambarkan sebesar apa pengaruh dari variabel bebas dan terikat. Terdapat nilai R^2 yang berkisar dari nol (0) hingga satu (1), nilai tersebut mengindikasikan terkait besarnya kombinasi variabel independen (bebas) bersama berpengaruh dengan nilai variabel dependen (terikat). Variabel tersebut yang memiliki level yang lebih tinggi maka menunjukkan tingkat akurasi yang lebih baik, nilai yang digunakan adalah 0.75 (kuat), 0.50 (sedang/moderate), dan 0.25 (lemah). Dapat dilihat berdasar tabel 4-3 bahwa nilai R2 untuk variabel endogen BI adalah 0.520 dan untuk variabel sisanya yaitu Use Behavior (UB) adalah 0.146. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa 9 variabel eksogen lainnya yaitu: Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Habit (H), Hedonic Motivation (HM), Learning Value (LV), Performance Expectancy (PE), Price Value (PV), Social Influence (SI), dan Trust (T) dalam kategori moderate menjelaskan bahwa 52% variansi berasal dari

variabel BI, dan untuk variabel FC, H, dan BI memiliki sejumlah 14,6% variansi berasal dari variabel UB. Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 4.11** berikut.

Tabel 4.11 Coefficient of Determinant (R2)

	R Square	Keterangan
Behavioral Intention 10	0.520	Akurasi sedang (moderate)
Use Behavior 11	0.146	Akurasi lemah

Efek Variabel f-square (f^2)

Pada efek f-square ini dilakukan dengan mengukur masing-masing jalur model yang dapat ditentukan dengan cara menghitung nilai *Cohen's* f^2, nilai f^2 dihitung dengan mencatat perubahan dari R^2 (langkah sebelumnya) ketika konstruk tertentu di eliminasi dari model, maka untuk menghitung f^2 diharuskan membuat dua model jalur PLS. Dimana jalur pertama menjadi model lengkap seperti ditentukan dari hipotesis, kemudian menghasilkan R^2 dari model yang lengkap. Sedangkan model keduanya harus sama kecuali konstruk eksogen yang telah dipilih untuk dihapus dari model, dan menghasilkan R^2 dari model yang tereduksi. Setelah itu nilai R^2 yang awal dikurangi dengan nilai R^2 model tereduksi sehingga didapatkan nilai f^2 (Harja et al., 2019). Terkait efek variabel f-square (f^2) dalam pengujian ini memberikan pengaruh nilai antar variabel, nilai f^2 adalah 0.02 (lemah), 0.15 (sedang), dan 0.35 (besar) dapat diabaikan atau dapat dikatakan tidak memiliki efek. Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 4.12** berikut. Terdapat beberapa variabel yaitu seperti Behavior Intention (BI), Use Behavior (UB), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Habit (H), Hedonic Motivation (HM), Learning Value (LV), Performance Expectancy (PE), Price Value (PV), Social Influence (SI), dan Trust (T).

Tabel 4.12 Efek Variabel f-square (f^2)

Relasi Variabel	**f-square (f^2)**	**Keterangan**
BI pada UB	0,007	Tidak memiliki efek
EE pada BI	0,003	Tidak memiliki efek
FC pada BI	0,000	Tidak memiliki efek

FC pada UB	0,000	Tidak memiliki efek
H pada BI	0,035	Efeknya lemah
H pada UB	0,121	Efeknya lemah
HM pada BI	0,059	Efeknya lemah
LV pada BI	0,039	Efeknya lemah
PE pada BI	0,001	Tidak memiliki efek
PV pada BI	0,097	Efeknya lemah
SI pada BI	0,046	Efeknya lemah
T pada BI	0,000	Tidak memiliki efek

Dari hasil tabel tersebut efek variabel f-square (f^2) dapat dilihat bahwa beberapa memiliki efek yang lemah yaitu H terhadap BI, H terhadap UB, HM terhadap BI, LV terhadap BI, LV terhadap BI, PV terhadap BI, dan SI terhadap BI. Sedangkan relasi variabel lainnya tidak memiliki efek.

Cross-validated Redundancy (Q^2)

Cross-validated Redundancy (Q^2) digunakan terkait pengaruh lain yaitu relatif model struktural pada pengukuran observasi variabel laten endogen. Pada bagian ini apabila nilai Q^2 lebih kecil dari 0, maka model tersebut kurang dalam memiliki prediksi yang relevan. Sedangkan jika Q^2 nilainya lebih besar dari 0, maka model tersebut memiliki nilai prediktif relevan yang dapat dikatakan akurat pada konstruk tertentu. Nilai Q^2 memiliki beberapa tingkatan yaitu 0.02 (lemah), 0.15 (sedang), dan 0,35 (kuat). Langkah ini dilakukan melalui proses PLS *blindfolding* dan menghasilkan data berikut pada **Tabel 4.13**. Pada tabel tersebut nilai Q^2 pada variabel BI adalah 0.268 yaitu nilai tersebut dapat dikatakan memiliki efek yang sedang, sedangkan pada variabel UB adalah 0.091 yaitu nilainya memiliki efek yang lemah.

Tabel 4.13 *Cross-validated Redundancy* (Q^2)

Variabel Endogen	SSO	SSE	Q^2 (=1-SSE/SSO)
Behavioral Intention	261.000	191.007	0,268
Use Behavior	87.000	79.124	0,091

Path Coefficient

Dalam tahap ini mengukur nilai signifikansi dan kekuatan jalur struktural yang telah dihipotesiskan antar konstruk. Langkah ini dilakukan melalui *bootstrapping* PLS-SEM pada software SmartPLS. Pada bagian ini *path coefficients* memiliki nilai yaitu antara minus satu (-1) sampai plus satu (+1), hal tersebut adalah apabila semakin mendekati nilai +1 maka hubungan kedua konstruk semakin kuat, sebaliknya jika makin mendekati -1, maka hal ini mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat negatif. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian *two-tailed* karena penelitian ini belum mengetahui arah hipotesisnya menuju hipotesis positif (+1) atau negatif (-1). Dengan dilakukannya pengujian *two-tailed* maka nilai *t-statistic* yang diharapkan yaitu 1,96 dengan alpha (α) sama dengan 5% dan nilai *p-values* kurang dari 0,05. Apabila kriteria tersebut terpenuhi maka dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signfikan, dapat dilihihat pada **Tabel 4.14** berikut.

Tabel 4.14 Path Coefficient

Relasi Antar Variabel	**Original Sample (O)**	**T Statistics (|O/STDEV|)**	**P Values**
Behavioral Intention 10 -> Use Behavior 11	-0.093	0.679	0.498
Effort Expectancy 2 -> Behavioral Intention 10	-0.047	0.463	0.644
Facilitating Conditions 4 -> Behavioral Intention 10	-0.019	0.131	0.896
Facilitating Conditions 4 -> Use Behavior 11	0.022	0.196	0.845
Habit 7 -> Behavioral Intention 10	0.187	1.208	0.228
Habit 7 -> Use Behavior 11	0.409	3.501	0.001
Hedonic Motivation 5 -> Behavioral Intention 10	0.244	1.948	0.052

Learning Value 9 -> Behavioral Intention 10	0.160	1.585	0.114
Performance Expectancy 1 -> Behavioral Intention 10	-0.031	0.259	0.796
Price Value 6 -> Behavioral Intention 10	0.290	2.196	0.029
Social Influence 3 -> Behavioral Intention 10	0.201	1.610	0.108
Trust 8 -> Behavioral Intention 10	-0.021	0.195	0.846

Dari **Tabel 4.14** tersebut dapat dilihat hasil uji signifikansi dengan bootstrapping bahwa variabel Habit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Use Behavior (UB), dan Price Value (PV) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention (BI).

4.3.8 Interpretasi Hasil

Pada langkah terakhir ini dilakukan interpretasi hasil, yaitu langkah yang dilakukan berdasar pada hasil dari metode yang akan dibuat oleh peneliti terkait prediksi hubungan antar variabel yang berada dalam hipotesis, yaitu signifikannya hubungan antar variabel. Hasil tersebut dibutuhkan untuk menguji signifikansi untuk semua hubungan pada model struktural. Hasil yang diperoleh itu berasal dari uji signifikansi *p-value*, *t-value*, atau *bootstrapping confidence interval*. B*ootstrapping* disini diperlukan untuk menilai signifikansi *path coefficient*.

Uji Hipotesis Variabel Laten

Pada pengujian hipotesis berikut menggunakan kriteria alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu yaitu lebih dari sama dengan 1.96 dan nilai *p-values* kurang dari sama dengan 0.05. Hal tersebut dapat dilihat pada **Tabel 4.15** berikut.

Tabel 4.15 Uji Hipotesis Variabel Laten

Relasi Antar Variabel	**T Statistics**	**P Values**	**Hipotesis Penelitian**	**Keterangan**
Behavioral Intention (BI) -> Use Behavior (UB)	0.673	0.501	H10	Tidak Signifikan
Effort Expectancy (EE) -> Behavioral Intention (BI)	0.465	0.642	H2	Tidak Signifikan
Facilitating Conditions (FC) -> Behavioral Intention (BI)	0.134	0.893	H4	Tidak Signifikan
Facilitating Conditions (FC) -> Use Behavior (UB)	0.205	0.837	H8	Tidak Signifikan
Habit (H) -> Behavioral Intention (BI)	1.190	0.235	H7	Tidak Signifikan
Habit (H) -> Use Behavior (UB)	3.557	0.000	H9	Signifikan
Hedonic Motivation (HM) -> Behavioral Intention (BI)	2.000	0.046	H5	Signifikan
Learning Value (LV) -> Behavioral Intention (BI)	1.661	0.097	H12	Tidak Signifikan
Performance Expectancy (PE) -> Behavioral Intention (BI)	0.262	0.794	H1	Tidak Signifikan

Price Value (PV) -> Behavioral Intention (BI)	2.254	0.025	H6	Signifikan
Social Influence (SI) -> Behavioral Intention (BI)	1.517	0.130	H3	Tidak Signifikan
Trust (T) -> Behavioral Intention (BI)	0.203	0.839	H11	Tidak Signifikan

Berdasarkan pada **Tabel 4.15** tersebut dari 12 hipotesis penelitian yang telah diuji menghasilkan 3 variabel yang signifikan dari variabel eksogen terhadap variabel endogen dan sisanya 9 variabel dinyatakan tidak signifikan. Hipotesis yang signifikan tersebut adalah H9 (Habit terhadap UB), H5 (HM terhadap BI), dan H6 (PV terhadap BI).

Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Jenis Kelamin

Dalam tahap uji hipotesis berikut peneliti melakukan proses pengujian terkait variabel efek jenis kelamin antar variabel eksogen dan variabel endogen. Pengujian hipotesis variabel efek moderasi jenis kelamin ini diproses untuk mengetahui hubungan antar efek moderasi jenis kelamin dengan variabel eksogen Habit, Hedonic Motivation dan Price Value. Terdapat 2 jenis kategori pada moderasi jenis kelamin ini, yaitu Pria dan Wanita. Proses ini dengan PLS-SEM pada software SmartPLS dengan standar nilai *p-value* < 0,05 atau *p-value* > 0,95. Dapat dilihat hasilnya pada **Tabel 4.16** berikut. Bahwa dari hasil pengujian tersebut ternyata baik jenis kelamin Pria maupun Wanita tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada ketiga variabel hipotesis tersebut.

Tabel 4.16 Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Jenis Kelamin

No.	Variabel	Hipotesis	Path Coefficient (Pria)	Path Coefficient (Wanita)	P Values (Pria VS Wanita)	Keterangan
1.	**Habit (H) -> Use Behavior (UB)**	H9	-0.018	0.092	0.654	Tidak Signifikan
2.	**Hedonic Motivation (HM) -> Behavioral Intention (BI)**	H5	-0.107	0.236	0.198	Tidak Signifikan
3.	**Price Value (PV) -> Behavioral Intention (BI)**	H6	0.052	-0.193	0.395	Tidak Signifikan

Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Umur

Dalam tahap uji hipotesis berikut peneliti melakukan proses pengujian terkait variabel efek umur antar variabel eksogen dan variabel endogen. Pengujian hipotesis variabel efek moderasi umur ini diproses untuk mengetahui hubungan antar efek moderasi umur dengan variabel eksogen Habit, Hedonic Motivation dan Price Value. Dengan 2 jenis kategori pada moderasi umur ini, yaitu umur dibawah 25 – 30 tahun dan 31 – diatas 40 tahun. Proses ini dengan PLS-SEM pada software SmartPLS dengan standar nilai *p-value* < 0,05 atau *p-value* > 0,95. Dapat dilihat hasilnya pada **Tabel 4.17** berikut. Bahwa dari hasil pengujian tersebut ternyata efek moderasi umur memiliki pengaruh yang signifikan pada 1 variabel hipotesis yaitu

H5 (HM terhadap BI), dan sisanya H9 dan H6 tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan umur.

Tabel 4.17 Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Umur

No.	Variabel	Hipotesis	Path Coefficient (<25 hingga 30 Tahun)	Path Coefficient (31 hingga >40 Tahun)	P Values	Keterangan
1.	**Habit (H) -> Use Behavior (UB)**	H9	0.074	-0.175	0.307	Tidak Signifikan
2.	**Hedonic Motivation (HM) -> Behavioral Intention (BI)**	H5	-0.057	-0.050	0.987	Signifikan
3.	**Price Value (PV) -> Behavioral Intention (BI)**	H6	-0.069	0.210	0.308	Tidak Signifikan

Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Pengalaman

Dalam tahap uji hipotesis berikut peneliti melakukan proses pengujian terkait variabel efek pengalaman antar variabel eksogen dan variabel endogen. Pengujian hipotesis variabel efek moderasi pengalaman ini diproses untuk mengetahui hubungan antar efek moderasi pengalaman dengan variabel eksogen Habit, Hedonic Motivation dan Price Value. Proses ini dengan PLS-SEM pada software SmartPLS dengan standar nilai *p-value* < 0,05 atau *p-value* > 0,95. Dapat dilihat hasilnya pada **Tabel 4.18** berikut. Bahwa dari hasil pengujian tersebut

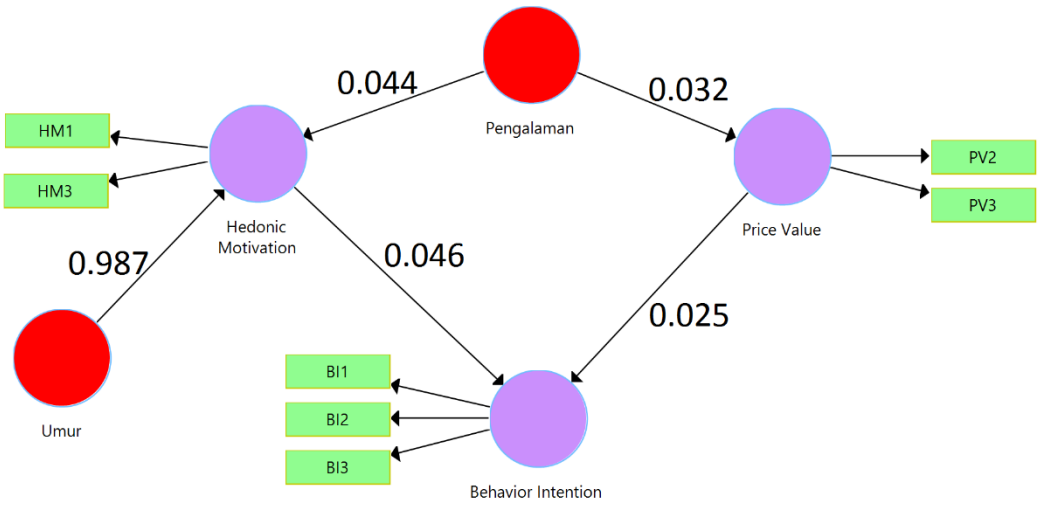
ternyata efek moderasi pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan pada semua variabel.

Tabel 4.18 Uji Hipotesis Variabel Efek Moderasi Pengalaman

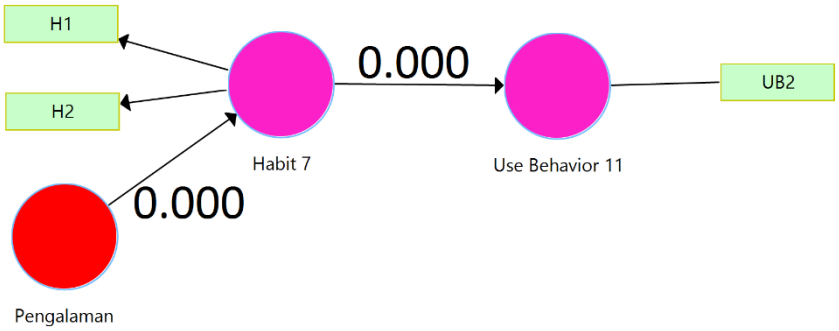
No.	Variabel	Hipotesis	Path Coefficient (Sudah Pernah)	Path Coefficient (Belum Pernah)	P Values	Keterangan
1.	**Habit (H) -> Use Behavior (UB)**	H9	0.414	0.409	0.000	Signifikan
2.	**Hedonic Motivation (HM) -> Behavioral Intention (BI)**	H5	0.251	0.244	0.044	Signifikan
3.	**Price Value (PV) -> Behavioral Intention (BI)**	H6	0.257	0.290	0.032	Signifikan

Gambaran Model Hasil Penelitian

Pada gambaran model hasil penelitian ini mendeskripsikan hasil dari pengujian semua hipotesis terkait variabel eksogen dan endogen, menyatakan dari 12 hipotesis pengujian terdapat 3 variabel yang hasilnya signifikan terkait usia, jenis kelamin, dan umur. Pada bagian ini dihasilkan model penelitian dari beberapa jenis pengujian, gambaran model hasil penelitian ini digambarkan pada **Gambar 4.10** dan **Gambar 4.11** berikut.



Gambar 4.10 Gambar Model Hasil Penelitian dengan Behavior Intention



Gambar 4.11 Gambar Model Hasil Penelitian dengan Use Behavior

Pada **Gambar 4.10** merupakan hasil model akhir penelitian ini yang diketahui terdapat variabel Hedonic Motivation (HM) dan Price Value (PV) yang mempengaruhi Behavior Intention (BI). Variabel moderator seperti umur dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Hedonic Motivation, dan variabel moderator pengalaman juga dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Hedonic Motivation dan Price Value. Sedangkan pada **Gambar 4-11** merupakan hasil model akhir penelitian ini yang diketahui bahwa Habit mempengaruhi Use Behavior (UB), dan juga terdapat variabel moderator seperti pengalaman yang mempengaruhi variabel Habit (H) secara signifikan.

Hasil Akhir Pengujian Hipotesis

Pada bagian hasil akhir pengujian hipotesis ini menguji sekitar 12 hipotesis inti yang pada bagiannya juga terdapat pengujian dengan variabel utama seperti Behavioral Intention, Use Behavior, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value, Habit, Trust, Learning Value, dan variabel moderator yaitu umur, jenis kelamin, dan pengalaman. Bagian hasil akhir pengujian hipotesis tersebut dapat dilihat pada **Tabel 4.19** berikut.

Tabel 4.19 Hasil Akhir Pengujian Hipotesis

No.	Variabel	Hipotesis	Deskripsi	Hasil	Keterangan
1.	*Performance Expectancy (PE)*	H1	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah PE memiliki efek positif pada BI.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
2.	*Effort Expectancy (EE)*	H2	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah EE memiliki efek positif pada BI.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
3.	*Social Influence (SI)*	H3	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah SI memiliki efek positif pada BI.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
4.	*Facilitating Conditions (FC)*	H4	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah FC memiliki efek positif pada BI.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
5.	*Hedonic Motivation (HM)*	H5	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan	Signifikan	Karena nilai dari variabel usia mencapai *t-statistic*

			pengalaman, apakah HM memiliki efek positif pada BI.		≥ *1.95 dan p-value* < 0,05
6.	*Price Value (PV)*	H6	Terkait variabel usia dan jenis kelamin, apakah PV memiliki efek positif pada BI.	Signifikan	Karena nilai dari variabel usia mencapai *t-statistic* ≥ *1.95 dan p-value* < 0,05
7.	*Habit (H)*	H7	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah H memiliki efek positif pada BI.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
8.	*Facilitating Conditions (FC)*	H8	Apakah FC memiliki efek positif dan signifikan pada UB.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
9.	*Habit (H)*	H9	Terkait variabel usia, jenis kelamin dan pengalaman, apakah H memiliki efek positif dan signifikan pada UB.	Signifikan	Karena nilai dari variabel usia mencapai *t-statistic* ≥ *1.95 dan p-value* <0,05
10.	*Behavioral Intention (BI)*	H10	Terkait variabel pengalaman apakah akan memiliki efek positif dan signifikan pada BI terhadap UB.	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05
11.	*Trust (T)*	H11	Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah *Trust* memiliki efek	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05

			yang signifikan terhadap BI		
12.	*Learning Value (LV)*	H12	Terkait variabel usia, jenis kelamin, dan pengalaman, apakah LV memiliki efek yang signifikan terhadap BI	Tidak Signifikan	Karena nilai tidak mencapai *t-statistic* ≤ *1.95 dan p-value* > 0,05

4.4 Hasil Akhir dan Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa beberapa variabel diketahui secara signifikan mempengaruhi penelitian ini. Dari hasil penelitian ini peneliti merangkum beberapa rekomendasi yang kiranya dapat dijadikan rekomendasi terkait penerimaan sistem ERP ini. Berdasarkan penelitian terdapat 3 variabel inti yang dapat dikatakan signifikan yaitu Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit.

1. Pengaruh Hedonic Motivation (HM) pada Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk HM dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 2.000 dan p-values 0.046 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa HM berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Pada perusahaan tersebut terkait dengan Hedonic Motivation (HM) tersisa 2 variabel indikator pengukuran yang reliabel yaitu penggunaan yang menyenangkan (HM1) dan kesediaan menggunakan (HM3), dalam hal ini terdapat sejenis kebahagiaan yang didapatkan oleh pengguna karena mendapatkan pengalaman baru saat menggunakan sebuah teknologi yang dapat dikatakan baru dalam lingkungannya, dan hal tersebut dapat menjadi suatu keinginan yang lebih dari pengguna untuk memperhatikan dan menggunakannya.

Pada variabel Hedonic Motivation ini juga terdapat pengaruh dari variabel moderate yaitu umur dan pengalaman yang rata-rata terkait pengalaman memang tidak banyak yang pernah mengetahui ataupun menggunakan sistem tersebut sebelumnya. Dalam hal ini pengguna dapat dikatakan tidak hanya peduli terhadap kinerjanya, tetapi juga terkait dengan perasaan yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan teknologi/sistem baru tersebut, sehingga muncul hasrat berupa motivasi hedonis yang merupakan faktor terkuat kedua yang dapat mempengaruhi niat dari perilaku pengguna terhadap pengaplikasian teknologinya pada peneltian sebelumnya (Venkatesh, et al., 2012).

Dalam hal Hedonic Motivation ini saran yang digunakan untuk tetap dapat mempertahankan penerima agar terus menggunakannya adalah dengan salah satunya menjaga keandalan sistem seperti secara berkala melakukan pengecekan database, karena semakin lama digunakan sistem tersebut akan terus menambah data dari berbagai transaksi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Sehingga sering terjadinya sistem down, error dan sebagainya bisa terjadi karena hal tersebut. Kemudian dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kebutuhan pengguna dilapangan dari hal-hal kecil, sehingga dari hal tersebut dapat diketahui bagian apa yang sebaiknya dimaintenance maupun diperbaharui untuk kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistemnya. Karena dari beberapa hal tersebut dalam membantu pengguna menjadi semakin merasa nyaman dalam menggunakan sistemnya. Kemudian terkait user interface yang bisa lebih disederhanakan sesuai kebutuhan pengguna atau dari sekian banyak kolom data agar diinfokan dengan jelas dan konsisten untuk bagian-bagian mana saja yang sebaiknya diisi oleh pengguna, hal tersebut dapat membantu dalam mengurangi kesalahan pengisian data. Hal lain yang bisa dilakukan untuk membantu pengguna juga terkait juknis (user manual) agar dibuat lebih detail dan menarik dengan alur dan keterangan dengan menggunakan bahasa yang memang dapat dipahami oleh pengguna awam, karena terkadang untuk mendeskripsikan dari bahasa sistem kedalam bahasa sehari-hari tidak begitu mudah.

2. Pengaruh Price Value (PV) pada Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk PV dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 2.254 dan p-values 0.025 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa PV berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Pada variabel Price Value (PV) ini merupakan gambaran perbandingan antar biaya dan juga manfaat maupun nilai yang didapatkan dari penggunaan teknologi ini, terdapat variabel moderate pengalaman yang cukup signifikan mempengaruhi variabel PV ini. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harja bahwa PV tidak berpengaruh secara signifikan terhadap BI (Harja et al., 2019), pada penelitian ini PV berpengaruhi secara signifikan. Pada variabel PV tersisa 2 variabel indikator pengukuran yang reliabel yaitu manfaat dibanding biaya (PV2) dan nilai dibanding biaya (PV3), sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna merasakan manfaat dan nilai yang lebih besar daripada biaya yang telah dikeluarkan sehingga pengguna bersedia mengaplikasikan teknologi baru pada lingkungannya. Perbedaan ini kemungkinan karena efek lingkungan dan jenis teknologinya sehingga pengguna menerima penggunaan teknologi tersebut dan menjadi lebih produktif dalam peningkatan kinerjanya.

Dalam hal Price Value ini saran yang dapat diterapkan terkait hal negosiasi awal yang terjadi hingga sistem berjalan dan digunakan dalam suatu perusahaan dengan seiring berjalannya waktu agar penyedia sistem terus menjaga keandalan sistemnya, sehingga dapat memberikan manfaat terbaik yang dapat terus digunakan oleh pengguna, sehingga lebih memudahkan pengguna lama menjalankan rutinitas pekerjaannya dengan sistem tersebut. Saat proses awal negosiasi dengan harga sistem yang terjangkau, penyedia dapat memberikan penawaran yang menarik sehingga kedua belah pihak baik penyedia maupun sisi perusahaan. Dalam hal ini juga dapat dilakukan koordinasi antar team yang lebih solid sehingga baik pengguna sistem maupun

penyedia sistem juga dapat mengetahui kendala dari masing-masing agar dapat segera ditangani dengan baik, sehingga dari hal-hal seperti ini bisa membuat pengguna menjadi merasakan bahwa pengguna sistem pada perusahaan tersebut mendapatkan kualitas yang sesuai dengan harga yang telah dikeluarkan. Hal-hal tersebut dapat membangun kepercayaan pengguna dalam perusahaan tersebut terhadap penyedia layanan sistem ERP, sehingga secara tidak langsung bisa saja terjadi media branding antar pengguna kepada lingkungan lainnya yang mungkin bisa saja ingin mengetahui sistem tersebut.

3. Habit pada Use Behavior (UB)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk PV dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 3.557 dan p-values 0.000 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa PV berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Variabel lainnya yang berpengaruh secara signifikan adalah Habit (H), dan variabel moderate yang berpengaruh signifikan terhadapnya adalah pengalaman pengguna. Variabel ini berpengaruh terkait habit pada variabel use behavior (UB), tetapi tidak pada variabel behavior intention (BI). Habit ini dapat mendeskripsikan bagaimana pengguna tersebut cenderung melakukan suatu hal secara naluri karena memang sudah mengetahui sebelumnya dan suatu habit dapat menjadi sebuah pengaruh yang cukup penting dalam menggunakan suatu sistem yang diketahui pula bagaimana cepatnya perubahan waktu, beragam hal baru, dan hal lainnya yang terus berinovasi (Venkatesh, et al., 2012). Pada variabel H tersisa 2 variabel indikator pengukuran yang reliabel yaitu kebiasaan (H1) dan keharusan (H2), sehingga faktor pada habit ini yaitu seperti suatu rutinitas yang dilakukan sehari-hari dan telah menjadi kebiasaan yang memang cukup susah untuk ditinggalkan, banyaknya transaksi dan pencatatan yang harus dilakukan akan membuat habit pengguna dalam menerima teknologi ini akan semakin berjalan dengan baik.

Dalam hal Habit ini saran yang dapat diterapkan pada pengguna yaitu sebaiknya dapat melakukan proses lebih banyak transaksi lagi dengan berbagai jenis proses maupun dokumen agar lebih terbiasa dalam menggunakan sistem, sehingga dari hal tersebut pengguna dapat menjadi lebih lancar lagi dalam melakukan berbagai pencatatan transaksi. Untuk penyedia sistem maupun pengguna pada perusahaan sebaiknya mengadakan evaluasi setiap beberapa bulan/tahun sekali untuk mengetahui lebih jauh lagi hal-hal apa saja yang perlu dilakukan perbaikan, sehingga nantinya dapat diketahui apakah sistem yang berjalan ini sudah sesuai dengan aturan perusahaannya atau belum. Kemudian terkait hal-hal yang berkaitan dengan SDM, sebaiknya perusahaan melakukan training atau kuis secara daring dengan waktu berkala seperti sebulan sekali atau beberapa bulan sekali untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam perusahaan tersebut terkait sistem-sistem yang berjalan.

Berdasar beberapa variabel tersebut yang dapat dikatakan saat ini sudah berpengaruh cukup signifikan dapat terus diupayakan untuk dijalankan dengan baik agar penerimaan sistem ini semakin mudah penggunaannya dan lebih dirasakan manfaatnya oleh para penggunanya, dan untuk beberapa variabel yang memang tidak berpengaruh secara signifikan untuk lebih diperhatikan lagi seperti apa kebutuhan pengguna agar penggunaan sistem juga semakin baik. Berikut beberapa variabel lainnya yang tidak berpengaruh secara signifikan.

1. Pengaruh Behavioral Intention (BI) terhadap Use Behavior (UB)

   Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk BI dan UB mendapatkan hasil nilai t-statistic 0.673 dan p-values 0.501 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa BI tidak berpengaruh signifikan terhadap UB dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

   Terdapat 3 variabel indikator pada BI yaitu indikator niat (BI1), kebiasaan (BI2), dan minat penggunaan (BI3). Sedangkan pada variabel UB

yaitu indikator intensitas (UB1) dan pengalaman (UB2). Kemudian terkait data reliabel pada variabel BI yaitu BI1, BI2, dan BI3 yang semua nilainya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Sedangkan pada variabel UB tersisa 1 variabel yaitu UB2. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel Behavioral Intentions pada Use Behavior.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa baik dari niat, kebiasaan, maupun minat penggunaan sistem dari pengguna terhadap pengalaman belum berpengaruh secara signifikan, hal tersebut besar kemungkinan karena beberapa pengguna masih belum juga merasakan kenyamanan dalam penggunaan sistemnya yang masih terus dilakukan pengembangan.

2. Pengaruh Effort Expectancy (EE) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk EE dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 0.465 dan p-values 0.642 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa EE tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada EE yaitu indikator mudah dimengerti (EE1), mudah digunakan (EE2), fitur baru yang mudah dipelajari (EE3), dan mudah menjadi mahir (EE4). Kemudian terkait data reliabel pada variabel EE semua nilai indikatornya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel EE pada Behavioral Intentions.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa baik dari sistem yang mudah dimengerti, mudah digunakan, fitur baru yang mudah dipelajari, maupun mudah menjadi mahir secara individu pengguna terkait penggunaan sistem terhadap indikator-indikator pada variabel BI belum berpengaruh secara

signifikan, hal tersebut besar kemungkinan karena beberapa pengguna masih belum memahami dengan detail fitur-fitur pada sistem sehingga diperlukan pendampingan oleh local support yang benar-benar memahami sistem dengan melakukan translate dari bahasa sistem ke bahasa sehari-hari untuk dapat lebih mudah dipahami pengguna.

3. Pengaruh Facilitating Conditions (FC) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk FC dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 0.134 dan p-values 0.893 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa FC tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada FC yaitu indikator kepemilikan pengetahuan (FC1), kompatibilitas (FC2), dan bantuan (FC3). Sedangkan pada variabel BI yaitu indikator niat (BI1), kebiasaan (BI2), dan minat penggunaan (BI3).

Kemudian terkait data reliabel pada variabel FC yang tersisa yaitu FC1 yang nilainya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Sedangkan pada variabel BI semua variabel indikatornya memenuhi standar. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel FC pada Behavioral Intentions.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa baik dari pengguna maupun perusahaan yang memiliki kepemilikan pengetahuan, sistem yang kompatibel, maupun dari bantuan lingkungan terhadap indikator-indikator pada variabel BI belum berpengaruh secara signifikan, hal tersebut besar kemungkinan karena sistem yang terkadang masih sering bermasalah dengan jaringan, transaksi dokumen yang berbeda sistem masih belum sempurna data yang dikirim dan diterima, dsb. sehingga kemungkinan

terkadang minat penggunaan sistem masih kurang jika tidak dalam kondisi urgent.

4. Pengaruh Facilitating Conditions (FC) terhadap Use Behavior (UB)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk FC dan UB mendapatkan hasil nilai t-statistic 0.205 dan p-values 0.837 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa FC tidak berpengaruh signifikan terhadap UB dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada FC yaitu indikator kepemilikan pengetahuan (FC1), kompatibilitas (FC2), dan bantuan (FC3). Sedangkan pada variabel UB yaitu indikator intensitas (UB1) dan pengalaman (UB2). Kemudian terkait data reliabel pada variabel FC yang tersisa yaitu FC1 yang nilainya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Sedangkan pada variabel UB tersisa indikator UB2 yang nilai indikatornya memenuhi standar. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel FC pada Use Behavior.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa baik dari pengguna maupun perusahaan yang memiliki kepemilikan pengetahuan, sistem yang kompatibel, maupun dari bantuan lingkungan terhadap indikator-indikator pada variabel pengalaman belum berpengaruh secara signifikan, hal tersebut besar kemungkinan karena pengalaman pengguna yang masih belum begitu banyak sehingga untuk menjalankan sistem belum dapat dikatakan begitu lancar prosesnya jika lingkungan maupun sistem yang masih belum sempurna.

5. Pengaruh Habit (H) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk H dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 1.190 dan p-values 0.235 dengan kriteria yang digunakan dalam

penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa H tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP. Namun, pada variabel Habit terhadap UB berpengaruh secara signifikan. Berbeda dari penelitian sebelumnya (Harja et al., 2019) untuk variabel Habit terhadap Behavioral Intentions memiliki nilai yang berpengaruh secara signifikan, sedangkan pada variabel Habit terhadap UB tidak berpengaruh signifikan.

Terdapat 3 variabel indikator pada H yaitu indikator kebiasaan (H1) dan keharusan (H2). Sedangkan pada variabel BI yaitu indikator niat (BI1), kebiasaan (BI2), dan minat penggunaan (BI3). Kemudian terkait data reliabel pada variabel H maupun BI nilainya semua memenuhi standar pada proses Indicator Reliability.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa pengguna yang memiliki kebiasaan dan memiliki rasa keharusan dalam menggunakan sistem terhadap indikator pada BI belum berpengaruh secara signifikan. Kemudian untuk variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel Habit pada Behavioral Intentions. Faktor tersebut kemungkinan karena terdapat beberapa pengguna baru yang disebabkan oleh mutasi pegawai, dsb. Sehingga beberapa pengguna baru ini belum terbiasa dalam menggunakan teknologi tersebut.

6. Pengaruh Learning Value (LV) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk LV dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 1.661 dan p-values 0.097 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa LV tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada LV yaitu indikator manfaat dibanding upaya (LV1), kemudahan transaksi (LV2), kesempatan belajar (LV3), dan kesempatan (LV4). Kemudian terkait data reliabel tersisa 1 variabel yaitu LV4 yang nilainya memenuhi standar kriteria pada proses Internal Consistency Reliability. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel LV pada Behavioral Intentions.

Dari hal tersebut kemungkinan dikarenakan beberapa pengguna masih belum memahami secara detail terkait sistemnya, sehingga belum memungkinkan untuk dapat berbagi pengetahuan dengan orang lain disekitarnya dengan cara yang lebih mudah. Untuk itu agar teknologi ini menjadi lebih bermanfaat agar dengan adanya local support untuk lebih dapat berbagi pengetahuan dengan pengguna, dan pengguna sebaiknya sering bertukar pikiran dengan local support agar dapat lebih memahami sistem dan untuk kemudian hari dapat berbagi pengetahuan kembali dengan lingkungannya.

7. Pengaruh Performance Expectancy (PE) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk PE dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 0.262 dan p-values 0.794 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa PE tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada PE yaitu indikator kegunaan (PE1), peningkatan peluang (PE2), penyelesaian yang terstruktur (PE3), dan peningkatan produktivitas (PE4). Kemudian terkait data reliabel pada variabel PE yang tersisa yaitu PE1, PE2, dan PE4 yang nilainya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel PE pada Behavioral Intentions.

Dari hal tersebut kemungkinan dikarenakan teknologi ini terbilang baru bagi beberapa pengguna, dan tampilannya juga jauh berbeda dari sistem sebelumnya sehingga pengguna sebaiknya mempelajari sistem dengan baik agar yang pada saat penginputan data, pengguna menjadi lebih terbiasa dengan bahasa sistemnya yang lebih terstruktur dan rinci.

8. Pengaruh Social Influence (SI) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk SI dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 1.517 dan p-values 0.130 dengan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa SI tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada SI yaitu indikator penggunaan di sekitar (SI1), persepsi orang disekitar (SI2), dan pengaruh orang disekitar (SI3). Kemudian terkait data reliabel pada variabel SI semua nilai indikatornya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel SI pada Behavioral Intentions.

Dari hal tersebut kemungkinan dikarenakan minat dan kebiasaan pada sistem sebelumnya yang lebih ringkas dan mudah, dalam sistem yang baru ini pengaruh dari lingkungan sekitar kurang diyakini mempengaruhi sesama pengguna, karena beberapa pengguna juga mungkin masih belum memahami secara detail struktur pencatatan datanya, dan tidak banyak pengguna yang memiliki pengalaman atas pengetahuan sistem ini sebelumnya.

9. Pengaruh Trust (T) terhadap Behavioral Intention (BI)

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini untuk pengaruh path coefficient antar variabel konstruk T dan BI mendapatkan hasil nilai t-statistic 0.203 dan p-values 0.839 dengan kriteria yang digunakan dalam

penelitian ini adalah nilai alpha (α) sama dengan 5%, maka path coefficient dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* yaitu ≥ 1.96 dan nilai *p-values* ≤ 0.05. Sehingga dari penelitian ini menyatakan bahwa T tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penerimaan penggunaan teknologi ERP.

Terdapat 3 variabel indikator pada T yaitu indikator kepentingan pengguna (T1), dapat dipercaya (T2), performa (T3), dan keamanan (T4). Kemudian terkait data reliabel pada variabel T semua nilai indikatornya memenuhi standar kriteria pada proses Indicator Reliability. Pada variabel moderator jenis kelamin, usia, dan pengalaman disini juga tidak berpengaruh signifikan dalam pengaruh variabel Trust pada Behavioral Intentions.

Dari hal tersebut kemungkinan dikarenakan sistem masih sering tidak stabil jaringannya, data beberapa data terkadang masih tidak sesuai ketika dikirim dari sistem yang berbeda, sehingga rasa trust dari pengguna terhadap sistem masih belum begitu berpengaruh dalam teknologi sistem saat ini.

BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab kesimpulan dan saran ini dijelaskan beberapa hasil dari penelitian ini. Bagian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang dapat membantu untuk pengembangan penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang oleh peneliti lainnya.

5.1 Kesimpulan

Pada bagian ini dapat disimpulkan beberapa hasil dari penelitian berikut, yaitu:

1. Terkait faktor yang berpengaruh signifikan dalam penerimaan teknologi ERP SAP ini adalah variabel Hedonic Motivation (HM), Habit (H), dan Price Value (PV). Sedangkan variabel lainnya tidak terlihat berpengaruh secara signifikan yaitu seperti variabel Trust (T), Learning Value (LV), Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC). Ketiga variabel tersebut dikatakan berpengaruh karena pada HM terdapat sejenis kebahagiaan yang didapatkan oleh pengguna karena mendapatkan pengalaman baru saat menggunakan sebuah teknologi yang dapat dikatakan baru dalam lingkungannya, dan hal tersebut dapat menjadi suatu keinginan yang lebih dari pengguna untuk memperhatikan dan menggunakannya. Kemudian pada Habit karena hal tersebut merupakan suatu rutinitas yang dilakukan sehari-hari dan telah menjadi kebiasaan yang memang cukup susah untuk ditinggalkan, banyaknya transaksi dan pencatatan yang harus dilakukan akan membuat habit pengguna dalam menerima teknologi ini akan semakin berjalan dengan baik. Sedangkan PV dari pengguna yang merasakan manfaat lebih besar daripada biaya yang telah dikeluarkan sehingga pengguna bersedia mengaplikasikan teknologi baru pada lingkungannya. Sehingga dari ketiga variabel tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya LS yang terkait dengan variabel EE dan SI tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan sistem tersebut.

2. Rekomendasi strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan tingkat penerimaan sistem ERP ini agar dapat lebih diterima oleh penggunanya yaitu sebaiknya saat ini penyedia sistem berfokus pada hal-hal yang terkait dengan Hedonic Motivation (HM), Habit (H), dan Price Value (PV). Misalnya lebih banyak transaksi yang dilakukan untuk membiasakan pengguna dalam penggunaan sistem tersebut, kemudian sistem yang lebih dijaga keandalannya sehingga pengguna juga tidak menjadi mudah menyerah dalam menggunakan sistem baru ini, kemudian agar koordinasi antar teamnya lebih solid agar manfaat yang benar-benar didapatkan dari sistem ini lebih dirasakan oleh perusahaan yang mengaplikasikan sistem, sehingga penggunanya lebih memiliki keinginan untuk lebih mempelajari hal-hal baru terkait sistem tersebut. Untuk lebih memperhatikan kebutuhan pengguna dilapangan dari hal-hal kecil juga dapat sangat membantu dalam penggunaan sistem tersebut, dapat diadakan evaluasi setiap beberapa bulan/tahun sekali untuk mengetahui lebih dalam lagi apakah memang sudah seperti yang pengguna butuhkan atau belum, sehingga untuk kedepannya mungkin pengguna memiliki faktor lain yang dapat mempengaruhinya terkait penerimaan sistem tersebut, dan penyedia sistem dapat menjadi mitra yang terpercaya dan terbaik bagi klien-kliennya kedepannya. Karena tujuan dari adanya sistem tersebut juga merupakan suatu hal yang cukup penting bagi penyedia jasa suatu layanan bagi pengguna seperti penyedia sistem ERP SAP ini.

5.2 Saran

Pada bagian ini didapatkan beberapa saran sebagai hasil dari penelitian berikut, yaitu:

1. **Saran untuk penyedia teknologi/manajemen**

   <u>Hedonic Motivation</u>

   Pada hasil analisis terkait Hedonic Motivation agar development sistemnya berjalan dengan lancar, pihak penyedia/manajemen sebaiknya memperhatikan faktor-faktor yang kemungkinan berpengaruh yang berkaitan dengan hedonic motivation terlebih pada sumber daya yang dibutuhkan dalam penggunaan

teknologi ini. Beberapa hal yang sering menjadi masalah adalah jaringan sistem, sebaiknya diadakan maintenance rutin agar tidak terjadi kendala tidak stabilnya jaringan sistem ketika pengguna sedang menggunakan sistem. Untuk masa mendatang terkait database yang diperlukan oleh masing-masing perusahaan berbeda-beda, sebaiknya dari perkiraan kebutuhan perusahaan agar dilebihkan besaran penyimpanannya beberapa persen sebagai tempat penyimpanan apabila terdapat tambahan data yang lebih dari perkiraan perhari atau perbulan maupun pertahun. Terkait user interface agar bisa lebih disederhanakan sesuai kebutuhan pengguna atau dari sekian banyak kolom data agar diinfokan dengan jelas dan konsisten untuk bagian-bagian mana saja yang sebaiknya diisi oleh pengguna, hal tersebut dapat membantu dalam mengurangi kesalahan pengisian data. Hal lain yang bisa dilakukan untuk membantu pengguna juga terkait juknis (user manual) agar dibuat lebih detail dan menarik dengan alur dan keterangan dengan menggunakan bahasa yang memang dapat dipahami oleh pengguna awam, karena terkadang untuk mendeskripsikan dari bahasa sistem kedalam bahasa sehari-hari tidak begitu mudah. Untuk penyedia agar sistem ini lebih banyak lagi penggunanya, sebaiknya pada area pemasaran agar diberikan gambaran kelebihan sistemnya dan diberikan pengetahuan yang agar pengguna lebih dapat memahami dan dapat berbagi pengetahuan kedepannya kepada pengguna lainnya. Kemudian sudah update sistemnya sebaiknya dilakukan sejenis kuesioner untuk mengetahui pengguna membutuhkan sistem yang seperti apa, sehingga ketika development akan ada komunikasi dua arah yang lebih detail terkait ekspektasi pengguna dengan sistemnya.

Habit

Dalam hasil penelitian terkait Habit agar development sistemnya berjalan dengan lancar, pihak penyedia/manajemen sebaiknya memperhatikan faktor-faktor yang kemungkinan berpengaruh yang berkaitan dengan habit sumber daya yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi ini. Beberapa hal yang dapat penyedia sistem maupun pengguna lakukan pada perusahaan sebaiknya mengadakan evaluasi setiap beberapa bulan/tahun sekali untuk mengetahui

lebih jauh lagi hal-hal apa saja yang membutuhkan perbaikan, sehingga nantinya dapat diketahui apakah sistem yang berjalan ini sudah sesuai dengan aturan perusahaannya atau belum. Kemudian terkait hal-hal yang berkaitan dengan SDM, sebaiknya perusahaan melakukan training atau kuis secara daring dengan waktu berkala seperti sebulan sekali atau beberapa bulan sekali untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam perusahaan tersebut terkait sistem-sistem yang berjalan.

Price Value

Dalam hasil penelitian terkait Habit agar development sistemnya berjalan dengan lancar, pihak penyedia/manajemen sebaiknya memperhatikan faktor-faktor yang kemungkinan berpengaruh yang berkaitan dengan habit sumber daya yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi ini. Beberapa hal yang dapat diterapkan terkait hal negosiasi awal yang terjadi hingga sistem berjalan dan digunakan dalam suatu perusahaan dengan seiring berjalannya waktu agar penyedia sistem terus menjaga keandalan sistemnya, sehingga dapat memberikan manfaat terbaik yang dapat terus digunakan oleh pengguna, sehingga lebih memudahkan pengguna lama menjalankan rutinitas pekerjaannya dengan sistem tersebut. Saat proses awal negosiasi dengan harga sistem yang terjangkau, penyedia dapat memberikan penawaran yang menarik sehingga kedua belah pihak baik penyedia maupun sisi perusahaan. Dalam hal ini juga dapat dilakukan koordinasi antar team yang lebih solid sehingga baik pengguna sistem maupun penyedia sistem juga dapat mengetahui kendala dari masing-masing agar dapat segera ditangani dengan baik, sehingga dari hal-hal seperti ini bisa membuat pengguna menjadi merasakan bahwa pengguna sistem pada perusahaan tersebut mendapatkan kualitas yang sesuai dengan harga yang telah dikeluarkan. Hal-hal tersebut dapat membangun kepercayaan pengguna dalam perusahaan tersebut terhadap penyedia layanan sistem ERP, sehingga secara tidak langsung bisa saja terjadi media branding antar pengguna kepada lingkungan lainnya yang mungkin bisa saja ingin mengetahui sistem tersebut.

2. Saran dari pengguna teknologi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dalam subbah saran pengguna teknologi ERP ini dijabarkan beberapa saran yang didapatkan dari hasil pengumpulan data kuesioner terkait implementasi sistem di PT. XYZ. Hal-hal yang disarankan oleh pengguna sistem ini adalah rata-rata merasa sistemnya sudah cukup baik, namun terdapat beberapa saran terkait kendala yang terkadang dihadapi pada sistem adalah terkait dengan akun pengguna yang terbatas agar diperbanyak sehingga untuk beberapa pencatatan dapat berjalan lebih cepat tanpa harus bergilir menggunakan sistemnya, untuk beberapa sistem yang terhubung agar lebih disinkronkan kembali datanya karena ketika melakukan pencatatan antar sistem yang berbeda sering terjadi proses pengiriman data gagal, data tidak masuk ke sistem lainnya, terkait jaringan sistem, dsb. Kemudian untuk bahasa pada sistem agar lebih diperjelas lagi, disesuaikan dengan lingkungan perusahaan agar lebih mudah dipahami oleh masing-masing pengguna, adanya backup data otomatis apabila tiba-tiba sistem offline ataupun error saat pengguna sedang menginput pencatatan data. Proses kerja agar tidak rumit sehingga akan lebih efisien dan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, untuk juknis (user manual) agar lebih detail penjelasannya terkait proses sistem sehingga pengguna dapat lebih mudah mempelajari sistem.

3. Saran untuk penelitian lebih lanjut

Saran untuk penelitian lebih lanjut yaitu jika peneliti dimasa mendatang mengalami keterbatasan waktu penelitian, peneliti dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel konstruk lainnya yang kemungkinan berpengaruh terhadap sistem ini atau dapat juga menambahkan jumlah sampe dengan lebih banyak pengguna. Peneliti juga dapat menggunakan metode acceptance lainnya untuk dibandingkan dengan metode dalam penelitian ini, maupun dapat membandingkan analisis data dari perusahaan lain dengan data perusahaan dalam penelitian ini.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

El-Masri, M., & Tarhini, A. (2017). Factors affecting the adoption of e-learning systems in Qatar and USA: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). *Educational Technology Research and Development*, 1–21. https://doi.org/10.1007/s11423-016-9508-8

Glowalla, P. (2012). A Process Management Perspective on Future ERP System Development in the Financial Service Sector. *AIS Transactions on Enterprise Systems*, *3*, 18–27.

Harja, Y. D., Ambarwati, R., & Isa Irawan, M. (2019). ANALISIS MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI ONLINE LEARNING PLATFORM DI INDONESIA MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF. *Tesis MMT ITS - : Surabaya., 2019*, *2*(025.5/24 Dia A-1971 2019 MTI). http://mmt.its.ac.id/library/index.php?p=show_detail&id=6838&keywords=

Joseph F. Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning* (Vol. 46, Issues 1–2). https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002

Monk, E., & Wagner, B. (2019). *Concepts In Enterprise Resource Planning*. https://doi.org/10.1109/sta.2019.8717284

Oshlyansky, L., Cairns, P., & Thimbleby, H. (2007). Validating the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) tool cross-culturally. *People and Computers XXI HCI.But Not as We Know It - Proceedings of HCI 2007: The 21st British HCI Group Annual Conference*, *2*(August 2016). https://doi.org/10.14236/ewic/hci2007.67

Syafiera, T., Lubis, M., Witjaksono, R. W., & Anggana, H. D. (2020). *The Means of Engagement (MOE) Model of the Agreement towards the Enterprise Resource Planning (ERP) Implementation*. 1–6. https://doi.org/10.1109/icic47613.2019.8985900

Teo, T. (2011). Technology Acceptance in Education Research and Issues Timothy Teo (Ed.). In *Technology Acceptance in Education: Research and Issues*.

https://doi.org/10.1007/978-94-6091-487-4

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly*, *27*(22), 425-478/September 2003. https://doi.org/10.1103/PhysRevB.57.R14040

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance And Use OF Information Technology_ Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *MIS Quarterly*, *36*(1), 157–178. https://pdfs.semanticscholar.org/6256/0e2001480fd1f22558ce4d34ac93776af3e6.pdf%0Ahttps://pdfs.semanticscholar.org/6256/0e2001480fd1f22558ce4d34ac93776af3e6.pdf?_ga=2.124539978.1994179764.1540339706-2125081534.1540339706

W, I. W., Lubis, M., Witjaksono, W., & Azizah, A. H. (2020). Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) using Integrated Model of Extended Technology Acceptance Model (TAM) 2: Case Study of PT. Toyota Astra Motor. *The 7th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM 2019)*, 1–6. https://doi.org/10.1109/citsm47753.2019.8965342

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN

SURVEY ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DI KANTOR WILAYAH SE-INDONESIA PT. PEGADAIAN

Salam Hormat.
Saya B. Findiarin Billyan, seorang mahasiswa jurusan Manajemen Teknologi Informasi (MMT - ITS SBY) yang sedang melakukan penelitian terkait analisis penerimaan teknologi ERP di Kanwil Seluruh Indonesia PT. Pegadaian.

Saya sangat mengapresiasi jika Anda menyempatkan waktu Anda untuk menjawab survey ini.

Mohon dibaca terlebih dahulu informasi yang diberikan sebelum memberi respon atas pertanyaan-pertanyaan di halaman selanjutnya.
Saya sangat mengharapkan Anda dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan persepsi Anda.

Segala informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan pada penelitian ini.

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam survey ini! GBU!

Regards,
BFBILLYAN
* Wajib

1. Alamat email *

2. Nomor Handphone (081805000000) *

Data Demografis Responden

Data yang responden isi pada bagian ini hanya akan kami gunakan untuk kebutuhan penelitian ini dan tidak akan dialihkan kepada pihak lain.

3. Kota Domisili (Kanwil saat ini) *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Wilayah 1 Medan
- ◯ Wilayah 2 Pekanbaru
- ◯ Wilayah 3 Palembang
- ◯ Wilayah 4 Balikpapan
- ◯ Wilayah 5 Manado
- ◯ Wilayah 6 Makassar
- ◯ Wilayah 7 Denpasar
- ◯ Wilayah 8 Jakarta I
- ◯ Wilayah 9 Jakarta II
- ◯ Wilayah 10 Bandung
- ◯ Wilayah 11 Semarang
- ◯ Wilayah 12 Surabaya

4. Nama *

_____

5. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Pria
- ◯ Wanita

6. Umur *

Tandai satu oval saja.

- ◯ < 25 tahun
- ◯ 25-30 tahun
- ◯ 31-40 tahun
- ◯ > 41 tahun

7. Status *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Belum Menikah
- ◯ Sudah Menikah
- ◯ Duda/Janda/Lainnya

8. Pendidikan Terakhir *

Tandai satu oval saja.

- ◯ SMA/SMK
- ◯ D1/D2/D3
- ◯ S1/D4
- ◯ S2/S3

9. Apakah Anda sudah pernah menggunakan/mengetahui sistem ERP SAP sebelumnya? *sebelum adanya Local Support *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Belum Pernah
- ◯ Sudah Pernah

Kuesioner Utama

Pada bagian ini berisi pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi pengguna dalam menggunakan sistem ERP.

Terdapat pilihan jawaban dalam rentang skala 1 sampai 5 dengan detail sebagai berikut.
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Ekspektasi Performa (Performance Expectancy)

10. Sistem ERP ini membantu saya menyelesaikan pencatatan dengan baik. *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

11. Sistem ERP ini membantu untuk pencatatan perusahaan yang kompleks menjadi lebih teratur terkait proses bisnis *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat tidak setuju
- ◯ Tidak setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat setuju

12. Sistem ERP ini membantu perusahaan menyelesaikan transaksi pembayaran lebih terinci *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

13. Sistem ERP ini dapat lebih meningkatkan produktivitas pengguna *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy)

14. Saya merasa cara menggunakan sistem ERP ini lebih mudah dipelajari dengan adanya pendampingan dari implementor/local support *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

15. Saya merasa tampilan antarmuka (User Interface) aplikasi ERP ini lebih mudah dipahami/dimengerti dengan adanya pendampingan dari implementor/local support *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

16. Saya merasa sistem ERP ini mudah digunakan dengan adanya pendampingan dari implementor/local support *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

17. Saya merasa mudah menjadi mahir dalam menggunakan sistem ERP ini dengan adanya pendampingan dari implementor/local support *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Pengaruh Sosial (Social Influence)

18. Dengan adanya implementor/local support dan orang-orang di lingkungan kerja, penting bagi saya untuk mempengaruhi saya dalam menggunakan sistem ERP *

Tandai satu oval saja.

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat setuju

19. Orang-orang yang pendapatnya saya hargai, mempengaruhi saya dalam menggunakan sistem ERP *dapat menghemat waktu terkait pencatatan transaksi pada sistem *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

20. Orang-orang yang berpengaruh bagi saya, mempengaruhi saya untuk menggunakan sistem ERP *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Kondisi Yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions)

21. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan sistem ERP *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

22. Saya bisa mendapatkan bantuan dari implementor/local support maupun orang-orang disekitar saya, ketika mengalami kesulitan menggunakan sistem ERP *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

23. Sistem ERP ini kompatibel dengan teknologi lain yang saya gunakan di perusahaan ini * *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Motivasi Hedonia (Hedonic Motivation)

24. Saya merasa menikmati menggunakan sistem ERP ini. *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat tidak setuju
- ◯ Tidak setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat setuju

25. Saya merasa senang ketika berhasil melakukan transaksi dengan sistem ERP ini *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

26. Saya merasa senang ketika menjadi salah satu bagian yang bisa menggunakan sistem ERP ini. *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

Nilai Harga (Price Value)

27. Sistem ERP ini memiliki biaya yang terjangkau bagi perusahaan ini *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

28. Sistem ERP ini memberikan manfaat yang lebih untuk perusahaan jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan sistem ini. *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

29. Sistem ERP ini memiliki nilai lebih dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan dalam pengimplementasiannya (good value for the good money) *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

Kebiasaan (Habit)

30. Saya mulai terbiasa menggunakan sistem ERP ini sebagai alat pencatatan transaksi sehari-hari perusahaan *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

31. Saya harus menggunakan sistem ERP ini sebagai alat pencatatan transaksi sehari-hari perusahaan *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

Kepercayaan (Trust)

32. Saya percaya penyedia sistem ERP ini dapat dipercaya *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

33. Saya percaya dengan keamanan sistem ERP yang saya gunakan *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

34. Saya percaya penyedia sistem ERP ini mengutamakan kepentingan pengguna *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

35. Saya percaya dengan kehandalan sistem ERP yang saya gunakan *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

Nilai Pembelajaran (Learning Value)

36. Saya merasa sistem ERP ini dapat memiliki nilai yang lebih dari upaya yang saya lakukan (good value for the effort) *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

37. Saya merasa dengan sistem ERP ini dapat memungkinkan saya dalam berbagi pengetahuan dengan orang lain cukup mudah. *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

38. Saya merasa dengan adanya sistem ERP ini dapat memberikan kesempatan dalam hal kecepatan belajar. *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

39. Saya merasa sistem ERP ini membuat pengguna memiliki kesempatan untuk menambah pengetahuan. *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Niatan Menggunakan (Behavioral Intention)

40. Saya akan terus belajar menggunakan sistem ERP ini untuk pencatatan diperusahaan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

41. Saya akan menggunakan sistem ERP ini untuk seterusnya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

42. Saya akan mempelajari sistem ERP ini agar lebih mudah dan cepat dalam proses pencatatannya *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Sangat Tidak Setuju
- ◯ Tidak Setuju
- ◯ Netral
- ◯ Setuju
- ◯ Sangat Setuju

Pengalaman Penggunaan (Use Behavior)

43. Berapa Lama Anda telah menggunakan sistem ERP ini *

Tandai satu oval saja.

- ◯ Kurang dari 1 bulan
- ◯ 2 bulan - 3 bulan
- ◯ 3 bulan - 6 bulan
- ◯ 6 bulan - 1 tahun
- ◯ Lebih dari 1 tahun

44. Seberapa sering Anda menggunakan sistem ERP ini *

Tandai satu oval saja.

- ◯ 1-2 kali setahun
- ◯ 1-3 kali dalam 6 bulan
- ◯ 1-4 kali sebulan
- ◯ 2-3 kali seminggu
- ◯ 5-6 kali seminggu / setiap hari

45. Apa saran Anda untuk menyempurnakan sistem ini?

Terimakasih telah berpartisipasi dalam survey ini!

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google

Google Formulir