



PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI, KEPUASAN PENGGUNA, DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) BERBASIS TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)

Akram¹, Animah² dan Prayitno Basuki³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram
1mm_akram2004@yahoo.com

ABSTRACT

The objective of this research are to determine influence of system information quality, information quality and using of competence basis technology acceptance model enterprice resorces planning on PT. Telkom Kandatel Mataram.

This research using multiple linear regressions with SPSS program. The result showed that information system quality and information quality has no influence on the implementation of Technology Acceptance Model -Based ERP system. Meanwhile, user's satisfaction and human resource competency has influence on the Technology Acceptance Model-Based ERP system.

Keywords : Information System Quality, Information Quality, User's Satisfaction, Human Resource Competency, Enterprise Resource Planning (ERP), TAM-Based (Technology Acceptance Model)

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dewasa ini semakin pesat dan persaingan bisnis yang semakin meningkat menuntut perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam pengelolaan proses bisnis (*business process*). Salah satu cara yang kini semakin berkembang untuk mewujudkan kesuksesan tersebut dapat dilakukan dengan cara mengintegrasikan sistem informasi, dimana terjadi peningkatan efisiensi dari sistem informasi untuk menghasilkan manajemen yang lebih efisien dalam seluruh tatanan lini proses bisnis.

Salah satu konsep yang cukup terkenal yang merupakan sistem yang mengintegrasikan proses setiap lini bisnis dalam manajemen perusahaan yaitu konsep *Entreprise Resource Planning* (ERP). ERP merupakan cara untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi. Teknologi ini berfungsi untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan data informasi pada setiap area *business processes* sehingga menghasilkan pengambilan keputusan yang cepat karena menyediakan analisa dan laporan keuangan yang cepat, laporan penjualan yang *on time*, laporan produksi dan inventori (Gupta, 2000 dalam Tarigan, 2013). *Software* ERP mendukung pengoperasian yang efisien dari *business processes* dengan cara mengintegrasikan aktivitasaktivitas dari keseluruhan bisnis termasuk *sales, marketing, manufacturing, logistic, accounting, dan staffing* (Leon, 2005). Oleh karena itu, banyak perusahaan seperti PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam mengelola proses bisnis.

PT. Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Ruang lingkup bisnis kegiatan PT. Telkom adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta

optimalisasi sumber daya Perusahaan. PT. Telkom telah mengembangkan IT *Billing system* dalam sistem ERP. Keuntungan dari proses bisnis PT. Telkom adalah tergantung dari pelanggannya, maka sistem *Billing* merupakan jantung bisnisnya dan dari sistem *billing* dapat diketahui kinerja bisnis yang dimiliki PT. Telkom (<http://www.telkom.co.id>).

Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Imbar dan Haryani, 2008). Sistem informasi pada PT Telkom dibuat sebagai wadah aliran informasi untuk ditransfer dari suatu divisi ke divisi lain yang berkaitan. Dengan perkembangan telekomunikasi yang semakin pesat dan semakin ketatnya persaingan di dunia telekomunikasi, PT. Telkom dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya agar dapat menjadi perusahaan telekomunikasi terbaik di Indonesia bahkan dunia. Tidak hanya itu, PT. Telkom juga menyadari bahwa terdapat perananan penting Sumber Daya Manusia (SDM) dalam membantu perusahaan untuk mencapai sasaran utama, dan dalam pelaksanaannya harus mempertimbangkan kepentingan sosial, fungsional dan karyawan.

Menurut Leon (2008:33) sebagaimana juga diungkapkan oleh Genoulaz and Millet (2006) integrasi data pada sistem ERP dilakukan dengan *single data entry*, yaitu sebuah departemen yang berfungsi untuk memasukkan data agar dapat digunakan oleh departemen lainnya dalam perusahaan. Sistem ERP memiliki kemampuan dalam menyederhanakan proses transaksi bisnis, menghilangkan pekerjaan yang hanya sedikit memberikan nilai tambah atau bahkan tidak ada, serta dapat meningkatkan layanan pelanggan (Gibbs, 1997). Namun, perusahaan menemui masalah dalam mengintegrasikan sistem yang terpisah-pisah menjadi satu kesatuan ke dalam sebuah *software* yang dapat melayani kebutuhan antar departemen yang berbeda (Ehie and Madsen, 2005).

Penggunaan sistem ERP di lingkungan perusahaan, mengakibatkan setiap karyawan diharuskan untuk beradaptasi dengan perubahan sistem yang terjadi. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila sistem tersebut dapat meningkatkan kualitas dari sistem itu sendiri, kualitas informasi yang dihasilkan, dan memiliki kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh pengguna sistem tersebut. Model kesuksesan sistem informasi ini banyak dikembangkan oleh para peneliti diantaranya: Bailey and Pearson (1983), DeLone and McLean (1992), dan Seddon (1997). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone and McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya, yaitu: Halawi *et al.* (2007), Hsieh and Wang (2007), Lucas and Spitler (1999), Gefen and Keil (1998), Straub *et al.* (1995) dan Seddon and Kiew (1996).

Adanya tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap mobilitas dan fleksibilitas dari alat komunikasi untuk memenuhi kebutuhan, kondisi persaingan antara penyedia jasa telekomunikasi yang semakin ketat, dukungan dari sistem informasi yang memadai, ketersediaan sumber daya dan data yang memadai dan lain sebagainya yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan serta dapat berdampak pada hasil usaha, menjadi perhatian bagi PT. Telkom dalam menjalankan proses bisnisnya.

Winahyu (2005) dalam penelitiannya menyatakan bahwa dukungan Manajemen Puncak, Projek Manajemen yang efektif, Business Process Reengineering (BPR), Pemilihan perangkat lunak dan perangkat keras, Pendidikan dan Pelatihan, dan Dukungan Vendor merupakan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP. Sementara penelitian Tarigan (2013) memberikan kesimpulan yaitu tidak terdapat pengaruh *knowledge & skill* pada *quality performance* dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada implementasi teknologi ERP dan

tidak terdapat pengaruh *knowledge & skill* terhadap percepatan dan peningkatan *innovation performance* dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada implementasi teknologi ERP.

PT. Telkom melihat bakat karyawan (keterampilan individu, pengetahuan, sikap, kecerdasan, keahlian, pengalaman, kelayakan, kemampuan, kesesuaian, wewenang, pelatihan, pendidikan, kreativitas dan nilai tambah lainnya) sebagai aset perusahaan untuk mendorong pembentukan sebuah organisasi pembelajaran. Terkait hal tersebut, PT. Telkom melakukan pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pendidikan yang bersifat perubahan kompetensi dan pengembangan kompetensi (www.telkom.co.id).

Penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini terkait dengan penerimaan penggunaan teknologi yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti di negara yang berbeda dan penerapan teknologi yang berbeda pula untuk menguji keakuratan TAM. Tujuannya untuk memberikan penjelasan tentang penerimaan komputer secara umum dan memberikan penjelasan tentang perilaku/sikap pengguna dalam suatu populasi (Davis, 1989). Penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi dipengaruhi oleh perilaku/sikap pengguna karena sistem tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan. Secara teoritis dan praktis model TAM merupakan model yang dianggap paling tepat untuk menilai secara nyata tentang sukses atau gagalnya penggunaan suatu sistem pada suatu organisasi, karena model TAM dapat dilihat secara langsung dari perilaku pengguna dalam menggunakan sistem teknologi informasi (Muda, 2013).

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi biasanya memfokuskan pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone and McLean (1992) kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Hal ini dimaksudkan bahwa kualitas sistem informasi merupakan kombinasi antara *hardware* dan *software* yang ada dalam sistem informasi. Kualitas sistem informasi pada PT. Telkom Mataram menyangkut keterkaitan penggunaan fitur dalam *software* aplikasi ERP termasuk kinerja dari aplikasi itu sendiri

Menurut Gapsersz (2003:4) pengertian dasar kualitas menunjukkan bahwa:

“Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs customers*)”.

2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Pengertian sistem informasi menurut Susanto (2008:72) yaitu: “Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan antara satu dengan lainnya dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”.

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja yang ada di dalam organisasi untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi manajemen dalam mengambil keputusan secara objektif, sehingga hasilnya dapat

mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun komponen-komponen sistem informasi akuntansi terdiri dari: *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur *database*, dan jaringan komunikasi.

Menurut Romney and Steinbart (2009:28) sistem informasi akuntansi terdiri dari enam komponen, yaitu:

- (1) orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melakukan berbagai fungsi; (2) prosedur dan instruksi baik manual maupun otomatis, dan terlibat dalam pengumpulan sistem; (3) data tentang organisasi dan proses bisnis; (4) perangkat lunak yang digunakan untuk memproses dan data organisasi; (5) infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mengirim data dan informasi; dan (6) internal kontrol dan langkah-langkah keamanan yang menjaga data dalam sistem informasi akuntansi.

Tujuan utama sistem informasi akuntansi terhadap *stakeholder* internal perusahaan yaitu menyediakan informasi keuangan bagi pihak manajemen sehingga dapat menggunakan laporan keuangan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Sedangkan tujuan umumnya, yaitu: (1) untuk memperbaiki informasi yang diberikan oleh sistem; (2) untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern; dan (3) untuk menurunkan biaya dalam menyelenggarakan catatan akuntansi (Jogiyanto, 2005:227).

2.1.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone and McLean, 1992). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi dan informasinya akan berpengaruh terhadap peggungannya dan pada sistem tersebut. Kualitas informasi (*information quality*) yang baik direpresentasikan oleh kegunaan dari *output* sistem yang diperoleh dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2.1.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dari pengguna terhadap penggunaan *output* pada sistem informasi. Bailey and Pearson (1983) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai perasaan seseorang dalam menilai sebuah sistem informasi. Sedangkan menurut Seddon and Kiew (1996) kepuasan pengguna merupakan pengukur kesuksesan sistem informasi yang baik. Kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut.

2.1.5 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia dalam penelitian ini adalah pendidikan dan pelatihan yang dimiliki oleh pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Menurut Sum, Ang dan Yeo (1997) dalam Winahyu (2005) pelatihan tentang konsep ERP akan menunjukkan pada karyawan mengapa perubahan (terhadap sistem ERP) perlu dilakukan, sedangkan pelatihan fungsional (pelatihan fungsional yang lebih spesifik) akan membantu mengatasi timbulnya rasa takut akan komputer. Menurut Winahyu (2005) kompetensi SDM melalui Pendidikan dan pelatihan didefinisikan sebagai memberikan pengetahuan baik pengetahuan secara teknis tentang sistem ERP dan metodologinya dan pengetahuan pengoperasian dan penggunaannya baik bagi personal IT maupun personal bisnis.

Tarigan (2013) menyatakan kompetensi *key user* ERP yang terlihat dari kualitas proyek atau implementasi ERP, jadwal pelaksanaan implementasi ERP dan anggaran yang digunakan dalam implementasi akan menentukan keberhasilan proyek ERP. *Key user* merupakan orang yang berada dalam tim proyek, dapat melakukan perubahan secara langsung pada prosedur kerja di departemennya, biasanya memiliki pengetahuan lebih di area kerjanya dan umumnya manager departemen.

2.1.6 Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Sistem ERP dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis di perusahaan dengan meningkatkan keakuratan dan kecepatan dalam proses pertukaran data antara fungsi-fungsi bisnis. Wijaya dan Darudiato (2009:27) menyatakan bahwa:

“*Enterprise Resources Planning* (ERP) merupakan konsep untuk merencanakan dan mengelola sumber daya perusahaan, yaitu berupa paket aplikasi program terintegrasi dan multi modul yang dirancang untuk melayani dan mendukung berbagai fungsi dalam perusahaan (*to serve and support multiple business functions*), sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien dan dapat memberikan pelayanan yang lebih bagi konsumen, yang akhirnya dapat menghasilkan nilai tambah dan memberikan keuntungan maksimal bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) atas perusahaan”.

Sedangkan sistem ERP menurut Yusuf *et al.* (2006) adalah :

“Sistem ERP merupakan fungsi sistem aplikasi *software* yang dapat membantu organisasi dalam mengendalikan bisnis yang lebih baik karena dapat mengurangi tingkat stok dan inventori, meningkatkan perputaran stok, mengurangi *cycle time order*, meningkatkan produktivitas, komunikasi lebih baik serta berdampak pada peningkatan *profit* perusahaan”.

Menurut O'Brien (2005:332), penggunaan sistem ERP memiliki banyak manfaat, yaitu sebagai berikut:

- 1) **Kualitas dan efisiensi**, dapat menciptakan kerangka kerja untuk mengintegrasikan dan meningkatkan proses bisnis internal perusahaan yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam kualitas dan efisiensi layanan pelanggan, produksi dan distribusi.
- 2) **Penurunan biaya**, dapat menurunkan signifikan dalam biaya pemrosesan transaksi *hardware*, *software*, serta karyawan pendukung teknologi informasi, jika dibandingkan dengan sistem yang tidak terintegrasi yang digantikan oleh sistem ERP.
- 3) **Pendukung keputusan**, dapat mempermudah tugas-tugas management sehari-hari dalam pengambilan keputusan dan melakukan fungsi manajemen.
- 4) **Kelincahan perusahaan**, dapat menghilangkan perbedaan budaya antar departemen, sehingga data dapat diintegrasikan.
- 5) **Sistem terintegrasi**, menawarkan sistem terintegrasi dalam perusahaan, sehingga proses dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif.

Adapun faktor penentu keberhasilan dalam penggunaan sistem ERP merupakan suatu kombinasi dari beberapa faktor dan bukan merupakan suatu unsur tunggal, kombinasi faktor-faktor yang tepat akan selalu bervariasi dari waktu ke waktu dan harus sesuai dengan kondisi spesifik perusahaan (Wijayanto, 2013). Menurut O'Brien (2005), kegagalan penggunaan sistem ERP diakibatkan oleh: (1) manajer bisnis dan ahli teknologi informasi meremehkan kerumitan perencanaan, pengembangan dan pelatihan dalam menghadapi sistem ERP; (2) perusahaan gagal melibatkan karyawan dalam tahap perencanaan dan pengembangan penggunaan ERP; (3) pelatihan yang tidak memadai yang dibutuhkan oleh sistem ERP; (4) kegagalan dalam konversi

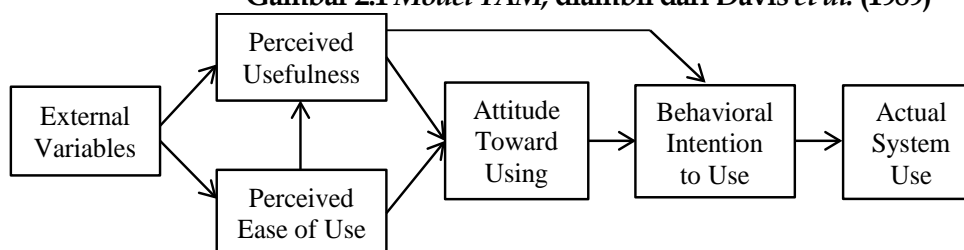
data dan pengujian yang cukup atas data; (5) perusahaan terlalu mempercayai penjual *software* ERP atau konsultan ERP sehingga menjadi kurang kritis terhadap informasi yang diberikan.

2.1.7 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu model penelitian yang paling populer untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan dari sistem informasi dan teknologi oleh pengguna individu (Hsieh and Wang, 2007). Salah satu manfaat dari penggunaan TAM adalah bahwa model ini menyediakan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk menginvestigasi dampak dari variabel eksternal pada niat perilaku dalam penerimaan teknologi informasi. TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* dengan mengganti determinan *attitudinal* yang dipisahkan menjadi perilaku pengguna dengan menggunakan dua perangkat variabel, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi mengenai kemudahan penggunaan yang diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi informasi.

Menurut Davis (1989) faktor utama penentu dari TAM terdiri dari: (1) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*); (2) persepsi mengenai kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*); dan (3) niat perilaku (*behavioral intention*). Hal ini berbeda dengan penelitian Lucas and Spitler (1999) yang mengusulkan versi yang lebih sederhana dari TAM. Lucas and Spitler (1999) mengabaikan faktor perantara (yaitu: sikap dan niat perilaku) dan diukur hanya efek langsung dari kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian terhadap perilaku penggunaan sistem informasi. Model TAM secara umum dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Model TAM, diambil dari Davis *et al.* (1989)



2.2 Penelitian Terdahulu

DeLone and McLean (2003) melakukan penelitian untuk mengetahui bahwa teknologi informasi dan internet memiliki efek dramatis pada operasi bisnis. Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone and McLean (1992) secara empiris membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas (kualitas sistem dan kualitas informasi), dan penggunaan sistem (pengguna sistem, dan kepuasan pengguna).

Straub *et al.* (1995) melakukan penelitian untuk mengatasi isu-isu konseptual serta metodologi yang berkaitan dengan pengukuran penggunaan sistem. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa pengguna sistem harus menjadi faktor dalam penggunaan sistem yang dilaporkan sendiri (*self-reported*) dan penggunaan sistem yang direkam komputer (*computer-recorded*). Bertentangan dengan harapan, faktor-faktor tersebut sangat tidak berkaitan antara satu dengan lainnya. Selain itu, pengukuran sistem yang dilaporkan sendiri (*self-reported*) dari penggunaan sistem yang berkaitan dengan pengukuran sistem yang dilaporkan sendiri pada TAM sebagai variabel independen, obyektif, dan pengukuran sistem yang direkam komputer menunjukkan pengaruh yang cukup lemah.

Seddon and Kiew (1996) melakukan penelitian untuk mengkaji secara kritis makna dari empat faktor model Kesuksesan Sistem Informasi. Hasil empiris memberikan dukungan besar bagi $\frac{2}{3}$ (dua pertiga) *up stream* dari Model DeLone and McLean (1992). Tiga faktor, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kegunaan, ditemukan untuk menjelaskan 75% dari varians dalam keseluruhan ukuran kepuasan pengguna.

Gefen and Keil (1998) melakukan penelitian untuk mengusulkan bahwa sistem informasi manajemen dapat mempengaruhi baik persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dari sistem informasi melalui pertukaran sosial yang konstruktif dengan pengguna. Hasil penelitian ini memeriksa penerapan sistem pakar yang memang mendukung gagasan ini. Pengembangan TAM berdasarkan teori pertukaran sosial disajikan dan implikasi dari model ini yang dikembangkan dan dibahas baik dari perspektif manajerial maupun teoritis.

Lucas and Spitler (1999) melakukan penelitian untuk mengembangkan model penggunaan status kerja (*workstation*) dalam pengaturan lapangan dimana penggunaan sistem merupakan bagian integral dari pekerjaan pengguna. Model ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang peneliti kembangkan untuk mencakup norma-norma sosial, kinerja pengguna, dan dua variabel kontrol.

Umble *et al.* (2003) melakukan penelitian untuk mengidentifikasi 10 faktor dari faktor-faktor penentu kesuksesan penggunaan sistem ERP, yaitu: pemahaman yang jelas tentang tujuan strategi perusahaan, komitmen dari manajemen puncak, penggunaan sistem yang sangat bagus oleh manajemen proyek, tim penggunaan yang tangguh, dapat mengatasi isu teknis dengan baik, komitmen perusahaan untuk berubah, pendidikan dan pelatihan yang lebih luas, keakuratan data, memusatkan pada pengukuran kinerja, dan memecahkan masalah-masalah terkait perbedaan budaya yang ada dalam organisasi.

Genoulaz and Millet (2006) melakukan penelitian pada perusahaan jasa yang telah menginvestasikan sumber daya yang cukup besar dalam penggunaan sistem ERP. Peneliti mengidentifikasi dan mendiskusikan beberapa karakteristik utama pada pelayanan, yaitu kesepakatan dengan integrasi lengkap atau sebagian, produk atau orientasi pelanggan, pentingnya tenaga kerja, dan faktor manusia.

Yusuf *et al.* (2006) melakukan identifikasi kesulitan tertentu di Cina dalam proses penggunaan dan memberikan solusi untuk kesuksesan dalam menggunakan sistem ERP. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa kesulitan umum telah dieksplorasi oleh peneliti, seperti dukungan dari manajemen puncak, memakan biaya dan waktu, perbedaan budaya, kompleksitas teknis, kurangnya tenaga profesional, dan ketahanan batin. Sebagian besar kesulitan dikarenakan sifat kepemilikan dan ukuran perusahaan. Solusi yang disarankan untuk mengatasi kesulitan ERP: seleksi paket perangkat lunak ERP, tim pelaksana ERP, BPR, Pelatihan, dan *Outsourcing Application Service Provider* (OASP).

Halawi *et al.* (2007) melakukan penelitian untuk menguji model dalam mengukur kesuksesan sistem pengetahuan manajemen di organisasi berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (1992) yang diterima secara luas. Penelitian ini mengadopsi kerangka umum dari model kesuksesan sistem informasi dan disesuaikan untuk konteks sistem pengetahuan manajemen.

Hsieh and Wang (2007) melakukan penelitian untuk membahas masalah sistem penggunaan yang rendah (*underutilization*) dengan menyelidiki *extended use* yang mengacu pada menggunakan fitur sistem yang lebih untuk mendukung tugas-tugas seseorang. *Extended use* diperiksa dalam jaringan nomologis model kelanjutan sistem informasi dan *Technology Acceptance*

Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa model disintesis dibandingkan dengan model kelanjutan sistem informasi dan TAM menjelaskan varians sedikit lebih tinggi pada *extended use*, persepsi kegunaan, dan kepuasan.

Penelitian Petter *et al.* (2008) meringkas langkah-langkah yang diterapkan pada evaluasi kesuksesan sistem informasi dan dengan memeriksa pengaruh dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (D & M) baik dalam konteks individu maupun organisasi. Penelitian ini mengidentifikasi 3 (tiga) tujuan, yaitu: Pertama, model D & M diperiksa dalam dua konteks yang berbeda: tingkat individu analisis dan tingkat organisasi analisis; kedua, tidak seperti tinjauan literatur atau meta-analisis yang hanya meninjau beberapa pengaruh model D & M asli, penelitian ini menyelidiki semua pengaruh dalam model kesuksesan sistem informasi yang diperbarui (D & M, 2003); dan ketiga, mengeksplorasi berbagai model terkait kesuksesan sistem informasi.

Ramadhani (2011) melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan karyawan dalam penggunaan sistem ERP yang berdampak terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan karyawan diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu: kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan sistem ERP berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Winahyu (2005) Hasil analisis yaitu dukungan manajemen puncak, proyek manajemen yang efektif, Business Process Reengineering (BPR), Pemilihan perangkat lunak dan perangkat keras, Pendidikan dan Pelatihan, dan dukungan vendor berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP, selanjutnya keberhasilan implementasi ERP berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

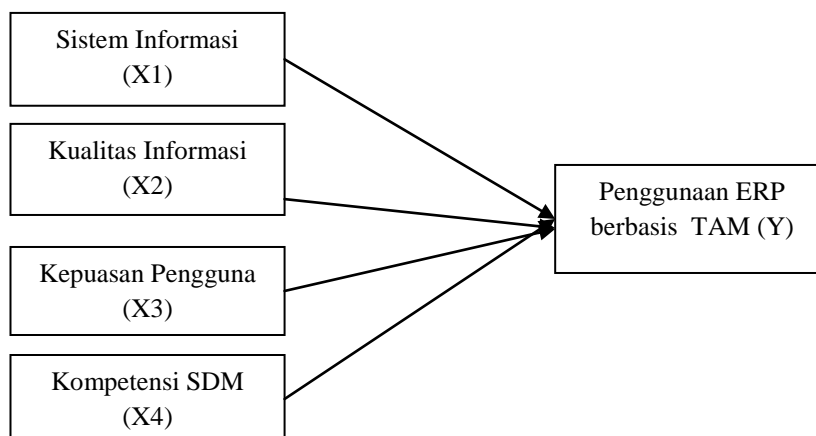
Tarigan (2013) meneliti dampak kompetensi *Key user* ERP terhadap kinerja inovasi dan kinerja kualitas guna meningkatkan kinerja organisasi. Kesimpulan akhir yaitu kemampuan dan keahlian para *key user* di perusahaan khususnya kepala departemen belum cukup kuat untuk menghasilkan *innovation performance* dan *quality performance*. Namun karakteristik personal yang dimiliki para *key user* ERP di perusahaan sudah memberikan antusiasme yang baik dan semangat kerja yang tangguh sehingga dapat memberikan peningkatan pada *innovation performance* dan *quality performance*.

2.3 Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Rerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka, maka rerangka konseptual penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 2.2. berikut:

Gambar 2.2. Rerangka Konseptual



2.3.2 Pengembangan Hipotesis

2.3.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Penggunaan Sistem ERP Berbasis TAM

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone and McLean, 1992). Hasil dari penelitian DeLone and McLean (1992) yang didukung oleh beberapa peneliti selanjutnya, yaitu Seddon and Kiew (1996), Seddon (1997), dan Petter *et al.* (2008), menunjukkan adanya pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem. Penelitian Davis (1989) mendefinisikan kualitas sistem informasi sebagai *perceived ease of use* dengan menggunakan model TAM untuk menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem. Berdasarkan penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis:

H₁: *Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.*

2.3.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem ERP Berbasis TAM

Kualitas informasi adalah salah satu faktor kesuksesan penggunaan sistem ERP. Hal ini didukung oleh hasil beberapa penelitian, yaitu: DeLone and McLean (1992), Seddon and Kiew (1996), Seddon (1997), dan Petter *et al.* (2008) dengan melakukan penelitian untuk melihat adanya pengaruh antara kualitas informasi dengan penggunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara dua variabel tersebut. Jika informasi yang dihasilkan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka penggunaan sistem ERP berbasis TAM akan semakin meningkat. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₂: *Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.*

2.3.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem ERP Berbasis TAM

Pengaruh antara kepuasan pengguna dengan penggunaan sistem ini telah diuji oleh DeLone dan McLean (1992) dalam model kesuksesan sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa antara penggunaan sistem informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki pengaruh antara keduanya. Hasil penelitian DeLone dan McLean (1992) didukung oleh penelitian Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan DeLone and McLean (1992) dan Seddon (1997)

menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem didukung oleh hasil penelitian selanjutnya, diantaranya: Seddon and Kiew (1996), Hsieh and Wang (2007), dan Petter *et al.* (2008). Berdasarkan penjelasan di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₃: *Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.*

2.3.3.3 Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Penggunaan Sistem ERP Berbasis TAM

Kompetensi SDM menjadi faktor penentu yang perlu dicermati dalam kesuksesan penggunaan sistem ERP. Kompetensi SDM dapat dilihat dari pendidikan dan pelatihan yang mengacu pada proses persiapan bagi karyawan dan manajemen melalui penjelasan-penjelasan tentang logika dan keseluruhan konsep sistem ERP. sehingga orang akan dapat memahami dengan lebih baik bagaimana pekerjaan berhubungan dengan area fungsional lain di dalam perusahaan. Dengan dimilikinya SDM berkompeten yang memadai bagi para karyawan sebagai pemakai/user sistem ERP, maka dapat memudahkan pengguna dalam memahami penggunaan sistem ERP. Oleh karena itu, diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₄: *Kompetensi SDM berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.*

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara tiga variabel atau lebih (Sugiyono, 2008:11). Penelitian dilakukan untuk memberikan bukti empiris bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan kompetensi SDM terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkom Kandatel Mataram. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fenomena dalam implementasi TAM yang telah diterapkan PT. Telkom melalui Sistem ERP.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Telkom Kandatel Mataram, yaitu sebanyak 180 karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *purposive sampling* (sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu). Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawan yang menggunakan sistem ERP berbasis TAM,
- 2) Karyawan yang memiliki pengalaman dalam penggunaan sistem ERP berbasis TAM minimal 1 tahun.

Jumlah ukuran sampel yang digunakan adalah sebanyak 82 orang karyawan yang ditentukan berdasarkan Tabachnick and Fidell (2007) adalah sebagai berikut:

$$N \geq 50 + 8m \text{ (di mana, } m \text{ adalah jumlah variabel independen)}$$

$$N \geq 50 + 8(4)$$

$N \geq 50 + 32$

$N \geq 82$ karyawan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik Kuesioner, yaitu peneliti menyebarkan angket (kuesioner) kepada seluruh karyawan yang menjadi sampel dalam penelitian ini berkaitan dengan penggunaan sistem ERP berbasis TAM pada PT. Telkom Kandatel Mataram.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

3.6 Identifikasi dan Klasifikasi Variabel

Variabel Independen (X), yang terdiri dari: (a) Kualitas sistem informasi (X_1), (b) Kualitas informasi (X_2), (c) Kepuasan Pengguna (X_3), dan (d) Kompetensi SDM (X_4). Sementara Variabel Dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem ERP berbasis TAM (Y).

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1. Kualitas sistem informasi

Pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kualitas sistem informasi pada penelitian ini, yaitu (1) kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*); (2) fleksibilitas sistem (*system flexibility*); (3) waktu tanggap (*response time*); (4) keandalan sistem (*reliability*); dan (5) keamanan sistem (*security*). Pengukuran ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (2003).

3.7.2. Kualitas Informasi

Pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kualitas informasi dipersepsikan oleh pengguna sistem pada penelitian ini, yaitu: (1) keakuratan informasi (*accuracy*); (2) ketepatanwaktuan (*timeliness*); (3) kelengkapan informasi (*completeness*); dan (4) format (*format*). Pengukuran ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (2003).

3.7.3. Kepuasan Pengguna

Pengukuran yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna pada penelitian ini terdiri dari: (1) efisiensi (*efficiency*); (2) keefektifan (*effectiveness*); (3) kepuasan (*satisfaction*); dan (4) kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*). Pengukuran ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Petter *et al.* (2008).

3.7.4. Kompetensi SDM

Pengukuran yang digunakan untuk mengetahui faktor kompetensi SDM yang ada dalam organisasi pada penelitian ini terdiri dari: pendidikan dan pelatihan yang dikemukakan oleh Winahyu (2005).

3.7.5. Penggunaan sistem ERP berbasis TAM (*Technology Acceptance Model*)

Pengukuran yang digunakan untuk mengetahui faktor penggunaan ERP berbasis TAM yang ada dalam organisasi pada penelitian ini terdiri dari: (1) dukungan dewan direksi; (2)

dukungan manajemen departemen sendiri; (3) dukungan manajemen departemen lain; (4) rekan kerja; dan (5) pelatihan penggunaan sistem ERP. Pengukuran ini mengacu pada Dhewanto dan Falahah (2007:100).

Pengujian terhadap kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna, kompetensi SDM, dan penggunaan sistem ERP berbasis TAM dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 5 (lima) opsi sebagai berikut (Sugiyono, 2013:93): sangat setuju (SS), setuju (S), cukup (C), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

3.8 Prosedur Analisis Data

3.8.1 Uji Kualitas Data

Agar kesimpulan penelitian tidak salah dan tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan yang sebenarnya, maka sebelum dilakukan analisis statistik, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan cara untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linier yang baik. Uji asumsi klasik yang harus dipenuhi oleh model regresi antara lain: Uji Normalitas, Uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menerangkan besarnya pengaruh Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan kompetensi SDM terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM. Persamaan analisis regresi linier secara umum adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

- Y = penggunaan Sistem ERP berbasis TAM
- a = Intercept atau Konstanta
- b = Koefisien
- X₁ = Kualitas Sistem Informasi
- X₂ = Kualitas Informasi
- X₃ = Kepuasan Pengguna
- X₄ = Kompetensi SDM
- e = Error

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan: analisis koefisien determinasi (R²) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen; uji signifikansi parameter simultan (Uji F) yang menunjukkan apakah semua variabel independen/bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2013:98); dan uji signifikansi parameter parsial (Uji t) yaitu menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:99).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran 82 kuesioner ke karyawan PT Telkom Mataram. Berdasarkan data deskripsi responden menunjukkan data bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dari pada perempuan. Status karyawan tetap lebih banyak dibandingkan karyawan outsourcing. Umur paling banyak di usia lebih dari 40 tahun hal ini menunjukkan bahwa banyak karyawan yang bekerja melebihi dari usia produktif sedangkan tingkat pendidikan paling banyak SMA dan S1 hal ini terjadi karena karyawan tetap yang sudah bekerja berijazah SMA. Sedangkan lama penggunaan system ERP banyak yang lebih dari 3 tahun.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Hasil Uji Validitas (Uji Kesahihan)

Suatu pernyataan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian jika nilai koefisien validitasnya > 0.30 (Kaplan,1991 dalam Gozali,2013:45). Hasil pengujian validitas untuk seluruh item pernyataan menghasilkan angka korelasi di atas 0.30 (valid) untuk semua indicator di dalam variable penelitian baik itu variable independen maupun variable dependen.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diukur menggunakan teknik koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2006:42). Adapun hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna, kompetensi SDM dan penggunaan sistem ERP secara berturut-turut adalah 0,900, 0,910, 0,930, 0,892 dan 0,871, hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik yaitu model regresi yang memiliki data yang berdistribusi normal serta terbebas dari multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas untuk mengetahui kelayakan model sebelum diuji regresinya

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data pada tabel 4.13 yang menggunakan uji non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) menunjukkan nilai sebesar 0,880 dengan signifikansi 0,421. Karena nilai signifikannya jauh di atas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kualitas sistem informasi sebesar 0,114, kualitas informasi sebesar 0,385, kepuasan pengguna sebesar 0,192 dan kompetensi SDM sebesar 0,117. Tingkat signifikansi keempat variabel tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,218 dan nilai VIF sebesar 4,591, kualitas informasi memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,210 dan nilai VIF sebesar 4,769, kepuasan pengguna memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,281 dan nilai VIF sebesar 3,563 dan kompetensi SDM memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,603 dan nilai VIF sebesar 1,657. Nilai *Tolerance* keempat variabel tersebut lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF ketiga variabel tersebut kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas atau variabel tersebut bebas dari multikolinieritas.

4.4 Analisis Regresi

Dari analisis regresi dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil seperti dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.387	1.474		.263	.793
Kualitas Sistem Informasi	.140	.079	.228	1.763	.082
Kualitas Informasi	.096	.086	.147	1.114	.269
Kepuasan Pengguna	.170	.069	.279	2.455	.016
Kompetensi SDM	.181	.044	.318	4.096	.000
Adjusted R ² Square = 0.706 F = 49.633					
Std Error Of The Estimate = 1.595					
Signifikansi = 0.000					

Sumber : Lampiran Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.1 persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,387 + 0,140X_1 + 0,096X_2 + 0,170X_3 + 0,181X_4 + e$$

4.5 Interpretasi Data

Pada penelitian ini terdapat 4 hipotesis yang diuji yaitu pengaruh kualitas sistem informasi terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM, kualitas informasi terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM dan kompetensi SDM terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi yaitu dengan melihat tingkat signifikansi dari masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dapat diketahui bahwa hipotesis diterima atau ditolak. Analisis ini menggunakan tiga pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji statistik F dan uji statistik t.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (0 < R < 1). Semakin besar koefisien determinasinya maka semakin besar variasi variabel independennya mempengaruhi variabel dependennya.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi dari kolom *Adjusted R Square* adalah 0,706, hal ini berarti bahwa penggunaan sistem ERP berbasis TAM dapat dijelaskan sebesar 0,706 atau 70,6% oleh variabel independen yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kompetensi SDM, sedangkan 29,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke model regresi dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan dapat mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2005:84).

Berdasarkan table 4.1, hasil uji simultan terhadap variabel independen diperoleh nilai F sebesar 49.633 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kompetensi SDM berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu penggunaan sistem ERP berbasis TAM.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing (parsial) variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk menjawab hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data uji parsial pada tabel 4.16, dapat dilihat bahwa kualitas sistem informasi memiliki nilai t sebesar 1,763 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,82. Nilai t yang positif menunjukkan arah hubungan antara kualitas sistem informasi dengan penggunaan sistem ERP berbasis TAM yang searah. Probabilitas signifikansi berada di atas 0,05. Dengan demikian, maka hipotesis nol (H_0) diterima atau hipotesis 1 (H_1) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan PKP, **ditolak**.

Kualitas informasi memiliki nilai t sebesar 1.114 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,269. Nilai t yang positif menunjukkan arah hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan sistem ERP berbasis TAM yang searah. Probabilitas signifikansi berada jauh di atas 0,05. Dengan demikian, maka hipotesis nol (H_0) diterima atau hipotesis 2 (H_2) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM, **ditolak**.

Kepuasan pengguna memiliki nilai t sebesar 2,455 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,016. Nilai t yang positif menunjukkan arah hubungan antara kepuasan pengguna dengan penggunaan sistem ERP berbasis TAM yang searah. Probabilitas signifikansi berada jauh di bawah 0,05. Dengan demikian, maka hipotesis nol (H_0) ditolak atau hipotesis 3 (H_3) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM, **diterima**.

Kompetensi SDM memiliki nilai t sebesar 4,096 dengan probabilitas signifikansi adalah 0,000. Nilai t yang positif menunjukkan arah hubungan antara kompetensi SDM dengan penggunaan sistem ERP berbasis TAM yang searah. Probabilitas signifikansi berada jauh di bawah 0,05. Dengan demikian, maka hipotesis nol (H_0) ditolak atau hipotesis 4 (H_4) yang menyatakan bahwa kompetensi SDM berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM, **diterima**.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.

- b. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM
- c. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.
- d. Kompetensi SDM berpengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti selanjutnya memasukkan variabel komitmen sebagai variabel independen dan menggunakan alat analisis yang berbeda misalnya Partial Least Square (PLS)
- b. Bagi PT Telkom Mataram sebagai masukan bahwa untuk karyawan yang memiliki ijazah SMA dengan umur lebih dari 40 tahun hendaknya dievaluasi kembali dalam melihat produktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, G. B. 1999. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Davis, F. D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35 (8), 982-1003.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- _____. 2003. The DeLone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* 19(4), 9-30.
- Dhewanto, Wawan dan Falahah. 2007. *ERP (Enterprise Resource Planning): Menyelaraskan Teknologi Informasi Dengan Strategi Bisnis*. Bandung: Informatika.
- Ehie, C. and Madsen, M. 2005. Identifying Critical Issues in *Enterprise Resource Planning (ERP) Implementation*, *Computers in Industry*, 56 (6), 545-557.
- Gefen, D. and Keil, M. 1998. The Impact of Developer Responsiveness on Perceptions of Usefulness and Ease of Use: An Extension of The Technology of The Technology Acceptance Model. *The DATA BASE for Advances in Information Systems* 29(2), 35-49.
- Genoulaz, V.B. and Millet, P. A. 2006. An Investigation Into the Use of ERP System in the Service Sector. *International Journal of Production Economics* , 99, 202-221.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 21, Edisi Ketujuh*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibbs, J. 1997. The Power of *Enterprise Computing*. *Article Internal Auditor*, 54(1), 34.
- Halawi, L. A. McCarthy, R. V. and Aronson J. E. 2007. An Empirical Investigation of Knowledge-Management Systems' Success. *The Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 121-135.
- Hsieh, J. J. P. A. and Wang, W. 2007. Explaining Employees' Extended Use Of Complex Information Systems. *European Journal of Information Systems* 16(3), 216-227.
- Istianingsih dan Wijayantao, S. H. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Bidang Kajian Riset: Sistem Informasi Akuntansi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Jogiyanto, H.M. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Leon, A. 2005. *Enterprise Resources Planning*, McGraw-hill Publishing Company Limited, New Delhi.
- _____. 2008. *ERP Demystified, second Edition*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.

- Lubono, D. 2011. *Pengaruh factor-faktor INFUSION (Indonesia Flexible Unified Business Solution) terhadap motivasi kerja karyawan TELKOM di Regional III Jabar*. Tesis. Institut Manajemen Telkom, Bandung.
- Lucas, H. C. and Spitler, V. K. 1999. Technology Use and Performance: A Field Study of Broker Workstations. *Decision Sciences*, 30(2), 291-311.
- Muda, Agus Bagja Iskandar. 2013. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- O'Brien, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial (diterjemahkan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Petter, S., DeLone, W. H. and McLean, E. R. 2008. Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17 (3), 236-263.
- Ramadhani, Fitri. 2011. Analisis Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten. *Skripsi*. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Romney, B. M. dan Steinbart, J. P. 2009. *Sistem Informasi Akuntansi (diterjemahkan)*, Buku Satu, Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Seddon, P. B. 1997. A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8 (3), 240-253.
- Seddon, P. B. and Kiew, M. Y. 1996. A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australian Journal of Information Systems* 4(1), 90-109.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi: Struktur-Pengendalian-Risiko-Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Straub, D. W., Limayen, M. and Karahanna, E. E. 1995. Measuring System Usage: Implications For IS Theory Testing. *Management Science* 41(8), 1328-1342.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. 2007. *Using Multivariate Statistics, 5th Edition*. USA. Pearson Education, Inc.
- Tarigan, Z.J.H. 2013. Dampak Kompetensi Key user ERP terhadap Kinerja Inovasi dan Kinerja Kualitas Guna Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Teknik Industri*, vol 15. No. 1, 57-66.
- Umble, E. J., Haft, R. R. and Umble, M. M. 2003. Enterprise Resources Planning: Implementation Procedures and Critical Success Faktors. *Europen Journal of Operation Research*, 146 (1), 241-257.
- Wijayanto, Heri. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kesuksesan Implementasi Enterprise Resources Planning dengan pendekatan Updated DeLone and McLean Information System Success Model. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Ponorogo.
- Wijaya, Santo F. dan Suparto Darudiato. 2009. *ERP dan Solusi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winahyu, T.S. 2005. Analisis faktor-faktor penentu keberhasilan dalam implementasi paket sistem Enterprise Resource Planning (ERP) untuk mencapai keunggulan bersaing perusahaan. Tesis. Universitas Diponegoro
- Yusuf, Y., Gunasekaran, A., and Wu C. 2006. Implementation of Enterprise Resources Planning in China. *Technovation*, 26, (12), 1324-1336.
- <http://www.telkom.co.id/UHI/CDInteraktif2013/ID/0000.html> (diakses pada tanggal 01 April 2015)