

Niat Keberlanjutan *End User* Menggunakan Sistem *Enterprise Resource Planning*

Penulis:

Annisa Hakim
Zamzami¹
Veronica Setiawan²

Afiliasi:

Universitas Mercu
Buana^{1,2}

Korespondensi:

annisa.hakim@mercubuana.ac.id

Histori Naskah:

Submit: 14-02-2024
Accepted: 01-04-2024
Published: 30-05-2024

Abstrak: Kegagalan dalam pengimplementasian sistem ERP pada perusahaan disebabkan oleh banyak faktor. Namun Sebagian besar penelitian mengenai ERP mengkaji faktor-faktor sukses dan kegagalan dalam implementasi. Sedangkan keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada keberlanjutan penggunaan sistem oleh *end-user*. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini menguji pengaruh faktor *self-efficacy* dan *anxiety* terhadap harapan usaha *end-user* dalam menggunakan sistem ERP dan pengaruh faktor harapan kinerja, harapan usaha, dan kondisi fasilitas terhadap niat perilaku keberlanjutan *end-user* dalam menggunakan ERP. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif pendekatan kausal. Survei dilaksanakan secara online dengan mengirimkan *link google form* melalui manajemen perusahaan yang akan didistribusikan kepada *end-user*. Hasil survei dilakukan pengecekan reliabilitas dan validitas sebelum dilakukan analisis SEM berbasis kovarian menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan kinerja dan kondisi fasilitas merupakan faktor utama yang mempengaruhi *niat end-user* untuk berkelanjutan menggunakan sistem ERP. Tidak ditemukannya pengaruh yang signifikan *self-efficacy* dan *anxiety* terhadap harapan usaha penggunaan sistem ERP. Hal ini menjelaskan bahwa keberlanjutan penggunaan sistem ERP ditempat kerja tidak dipertimbangkan oleh tingkat kemudahan penggunaan melainkan manfaat pada kinerja mereka dan fasilitas yang memadai.

Kata kunci: *Anxiety, ERP, IS-Continuance, Self-efficacy, UTAUT.*

Pendahuluan

Pandemi covid-19 di awal tahun 2020 menunjukkan bahwa keberlangsungan sistem informasi perusahaan menjadi sangat penting dalam mengelola perusahaan. Perusahaan yang telah mengadopsi Enterprise Resource Planning (ERP) dapat bekerja dari rumah dengan baik, karena dapat mengoperasikan bisnis melalui web. Hal ini dapat memitigasi risiko bisnis yang ditimbulkan oleh pandemi. Oleh karena itu, penerimaan sistem ERP menjadi hal yang lebih penting (Ahn & Ahn, 2020).

Sistem enterprise resource planning merupakan suatu system berbasis perangkat lunak yang terintegrasi, disesuaikan, dan dikemas untuk menangani semua bidang fungsional dalam organisasi, seperti keuangan, sumber daya manusia, manufaktur, penjualan, dan pemasaran (coyle et al, 2013 dalam (Arvidsson & Kojic, 2017). Dengan menggunakan ERP, manajemen rantai pasokan perusahaan lebih efektif dan efisien. Hal ini disebabkan oleh system yang terintegrasi, memberikan informasi produksi, distribusi produk dengan jumlah dan tempat yang tepat. Dengan demikian dapat menghemat biaya, dan tepat sasaran (Gibson et al, 2002, dalam (Arvidsson & Kojic, 2017). Dapat disimpulkan bahwa keberadaan ERP, mengumpulkan dan menganalisis data secara real-time yang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan dengan cepat dan tepat (Rujito et al., 2016). Oleh sebab itu, perusahaan yang menggunakan ERP masih dapat berjalan dengan baik di masa pandemi.

Walaupun ekspektasi terhadap sistem ERP tinggi, dalam pengimplementasiannya tidak berjalan dengan mudah. Terlepas dari manfaat penggunaan ERP, penerapannya sangat mahal, membutuhkan waktu yang lama, system yang rumit, perencanaan system, konsultasi, dan pengimplementasian (Alqashami & Mohammad, 2015). Perencanaan dan pengimplementasian yang kurang baik mengakibatkan banyak perusahaan yang mengalami kegagalan, seperti yang dinyatakan oleh (chen et al, 2009 dalam (Arvidsson & Kojic, 2017) bahwa 51% yang mengimplementasikan ERP mengalami kegagalan. (Alqashami &

Mohammad, 2015) juga menjelaskan bahwa perusahaan yang mengalami kegagalan mencapai 60-90%, sedangkan yang melewati batas waktu dan anggaran mencapai 90%.

(Govindaraju et al., 2018; Govindaraju & Gondodiwirjo, 2008; M. & Govindaraju, 2017; Rizana & Govindaraju, 2017; Simatupang et al., 2016) menjelaskan bahwa ketika going live bukan berarti akhir dari implementasi ERP namun permulaan dari perjalanan menuju perbaikan dan inovasi. ERP akan memberikan manfaat jika mensinergikan pengguna dan teknologi (Govindaraju et al., 2018). Beberapa penelitian menyatakan bahwa faktor kegagalan implementasi lebih lanjut disebabkan oleh tingkat penerimaan pengguna yang rendah, tidak memadai integrasi sistem, ketidakpuasan pengguna dan pelatihan yang tidak memadai (Albar & Hoque, 2019; Rizana & Govindaraju, 2017; Soto-Acosta et al., 2013).

Banyak penelitian sebelumnya melihat dari penerimaan pengguna terhadap system ERP, namun masih jarang dilihat dari sisi post-implementasi menggunakan IS-continuance theory, yaitu proses pengguna merasakan manfaat dan kepuasan dalam menggunakan teknologi saat awal penggunaan, selama proses penggunaan, dan kemungkinan berbalik dari keputusan awal penggunaan (Bhattacharjee, 2001; Rizana & Govindaraju, 2017; Sun & Mouakket, 2015). Dengan demikian penelitian ini mencoba untuk mengkombinasikan antara pengembangan TAM (UTAUT) dan IS-continuance.

(Venkatesh et al., 2003) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi adalah harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor harapan kinerja, harapan kemudahan, dan kondisi fasilitas terhadap niat perilaku individu untuk melanjutkan menggunakan ERP. (Seymour et al., 2007) menjelaskan bahwa pengaruh sosial tidak mempengaruhi niat individu dalam mengadopsi ERP. Hal ini disebabkan oleh pengaruh sosial hanya berfungsi pada tiga bulan pertama, sehingga di waktu berikutnya pengaruh sosial tidak berdampak terhadap penerimaan individu terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003).

Harapa kinerja menjelaskan manfaat yang dirasakan oleh user menggunakan system. Semakin user merasakan manfaat penggunaan system tersebut akan meningkatkan niat melanjutkan penggunaan system ERP. Sama halnya dengan harapan usaha, Ketika user merasakan upaya untuk memahami penggunaan tidak begitu besar maka niat untuk melanjutkan penggunaan system ERP akan semakin besar juga. Tidak jauh berbeda dengan kondisi fasilitas, Ketika individu mendapatkan fasilitas memadai seperti perangkat dan panduan bertanya maka dapat meningkatkan niat keberlanjutan penggunaan ERP. Beberapa penelitian sebelumnya seperti (Amoako-Gyampah, 2007; Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Keong et al., 2012; Palau-Saumell et al., 2019; Venkatesh et al., 2003, 2012b) menyatakan bahwa harapan kinerja, harapan usaha, dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap niat perilaku dalam menggunakan sistem informasi.

Sebaliknya (Huang & Kao, 2015; Megadewandanu et al., 2017; Seymour et al., 2007; Z & Putra, 2019) menyata bahwa harapan kinerja tidak berpengaruh terhadap niat pengadopsian sistem informasi. (Huang & Kao, 2015) menjelaskan bahwa harapan usaha merupakan faktor penting individu dalam mempengaruhi niat individu menggunakan produk baru seperti phablet, sedangkan harapan kinerja dan kondisi fasilitas bukan merupakan faktor utama mereka dalam menerima produk baru. (Megadewandanu et al., 2017) juga menjelaskan hal yang sama, bahwa harapan usaha merupakan faktor utama yang mempengaruhi niat pengambilan keputusan individu dalam menggunakan mobile wallet. Sedangkan harapan kinerja dan kondisi fasilitas tidak mendukung niat pengambilan keputusan individu dalam menggunakan mobile wallet. Hal ini disebabkan oleh penggunaan biaya penggunaan mobile wallet masih tinggi, fasilitas belum terdukung, dan kinerja yang belum konsisten. (Seymour et al., 2007) menekankan bahwa pengguna ERP yang sudah mengimplementasikan selama enam bulan masih menunjukkan hasil harapan kinerja rendah. Selain itu, penelitian mengenai penerimaan sistem ERP dari perspektif end-user masih jarang dilakukan, terlebih di Indonesia. Oleh sebab itu, penelitian menguji hubungan harapan kinerja, harapan usaha, dan kondisi fasilitas terhadap keberlanjutan pengguna dalam menggunakan sistem ERP.

Peneliti menambah eksternal seperti self-efficacy dan anxiety. Self-efficacy dan anxiety merupakan persepsi terhadap kemampuan diri dalam menggunakan teknologi informasi. (Lee et al., 2013; Li et al., 2012; Scott & Walczak, 2009) menjelaskan bahwa self efficacy merupakan faktor utama dalam

mempengaruhi kemampuan individu dalam menggunakan sistem. Semakin individu memiliki kepercayaan diri terhadap kemampuannya semakin mungkin melihat suatu sistem untuk mudah digunakan. Selanjutnya (Sternad & Bobek, 2013) menjelaskan bahwa self-efficacy dan anxiety merupakan faktor eksternal yang berdampak pada upaya individu dalam menggunakan sistem ERP, walaupun secara statistik tidak terbukti signifikan. Oleh sebab itu penelitian ini menguji hubungan self-efficacy dan anxiety terhadap harapan usaha individu dalam menggunakan sistem ERP selama masa pandemi covid-19.

Studi Literatur

IS User Continuance

Keberlanjutan penggunaan system informasi adalah keputusan pengguna sistem untuk terus menggunakan system tersebut dan berakhir jika pengguna memutuskan untuk berhenti menggunakan system tersebut (Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee & Lin, 2015). Keputusan penggunaan system informasi mempertimbangkan beberapa hal, seperti 1) keputusan pertama saat mulai menggunakan; 2) dipengaruhi pengalaman penggunaan pertama; 3) dapat berpotensi berbalik dari keputusan awal. Keberlanjutan penggunaan system informasi didasari oleh beberapa teori, yaitu Expectation Confirmation Theory, IS Success Model, dan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini mencoba menjelaskan niat keberlanjutan penggunaan system ERP menggunakan pendekatan TAM.

Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan adaptasi dari TRA yang bertujuan untuk menjelaskan persepsi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi (Davis et al., 1989). TAM memiliki dua faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku, yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Individu akan berniat menggunakan teknologi informasi jika merasa bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan. Teori penerimaan teknologi terus berkembang, seperti yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003, 2012b).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Vencatesh dkk. (2003) mengembangkan model baru untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap teknologi informasi, yaitu Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang terdiri dari kombinasi delapan teori, seperti Theory of Reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), Tecnology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), kombinasi model TAM dan TPB, Model of PC Utalization (MPCU), Innovatin of Diffusion Theory (IDT), dan Social Cognitive Theory (SCT).

Motivational model (MM) terdiri dari motivasi ekstrinsik dan motivasi intrinsik. Motivasi ekstrinsik merupakan persepsi pengguna yang ingin melakukan kegiatan karena dianggap berperan penting dalam mencapai hasil yang berharga dan berbeda dari aktivitas itu sendiri, seperti peningkatan kinerja pekerjaan, pembayaran, atau promosi (Davis dkk. 1992 dalam (Venkatesh et al., 2003)). Sedangkan motivasi intrinsik adalah persepsi pengguna yang melakukan suatu kegiatan tanpa alasan lain selain dari proses aktivitas itu sendiri (Davis dkk. 1992 dalam (Venkatesh et al., 2003)).

Theory of Planned Behavior (TPB) memperpanjang TRA dengan menambahkan konstruk kontrol perilaku yang dirasakan. Pada TPB, kontrol perilaku yang dirasakan berteori untuk menjadi penentu tambahan dari niat dan perilaku (dalam (Venkatesh et al., 2003). Model of PC Utilization (MPCU), model ini diadaptasi dan disempurnakan oleh Thompson dkk. (1991) dari model Triandis

untuk konteks IS dan menggunakan model untuk memprediksi pemanfaatan PC. Sehingga model ini dapat memprediksi penerimaan individu dan penggunaan berbagai teknologi informasi (dalam (Venkatesh et al., 2003). Innovation Diffusion Theory (IDT) dikembangkan oleh Moore dan Benbasat (1996) yang diadaptasi dari model Rogers (1995), menemukan bahwa karakteristik inovasi terdiri dari relative advantage, ease of use, image, visibility, compatibility, results demonstrability, dan voluntariness of use (dalam (Venkatesh et al., 2003). Social Cognitive Theory (SCT) yang dikembangkan oleh Compeau dan Higgins (1995) dari konsep Bandura bahwa SCT dalam konteks pemanfaatan komputer, menjelaskan kemungkinan untuk penerimaan dan penggunaan teknologi informasi secara umum, yang terdiri dari outcome expectation-performance, outcome expectation-personal, self-efficacy, affect, dan anxiety. Teori terakhir adalah kombinasi TAM-TPB (Venkatesh et al., 2003).

Berdasarkan kombinasi dari delapan teori tersebut Venkatesh et al. (2003) mengembangkan UTAUT yang terdiri dari empat konstruksi utama, yaitu, harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi. Keempat konstruk tersebut diyakini memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan / atau penggunaan teknologi. Tahun 2012, (Venkatesh et al., 2012b) mengembangkan kembali model tersebut dengan menambahkan tiga konstruk, yaitu motivasi hedonis, kebiasaan, dan nilai harga. Namun dalam penelitian ini, menggunakan faktor harapan kinerja, harapan usaha, kondisi fasilitas, nilai harga, self-efficacy, anxiety, dan dukungan organisasi dalam menjelaskan keberlanjutan penggunaan system ERP oleh pengguna (end user). Hal ini berkaitan dengan kondisi yang dihadapi (pengguna masa pandemi covid-19). Keharusan melaksanakan pekerjaan dari rumah, system ERP sangat mungkin untuk digunakan dalam keberlanjutan bisnis perusahaan. Namun hal ini akan berdampak pada pengguna dalam melaksanakan pekerjaan baik dari manfaat, kemudahan penggunaan, fasilitas, dampak kognitif pengguna jika menggunakan system ERP di rumah.

Pengembangan Hipotesis

Harapan kinerja menjelaskan sejauh mana penggunaan system ERP akan memberikan manfaat bagi pengguna dalam mengerjakan tugasnya. Harapan kinerja memiliki lima indikator, yaitu persepsi kegunaan, motivasi ekstrinsik, kesesuaian pekerjaan, keunggulan relative, dan dan ekspektasi hasil (Venkatesh et al., 2003). Semakin individu merasakan manfaat sistem terhadap kinerja pekerjaannya, maka akan meningkatkan niat perilaku pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem ERP tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Palau-Saumell et al., 2019; Venkatesh et al., 2003, 2012b) menyatakan hal yang sama bahwa harapan kinerja dapat mempengaruhi niat perilaku individu untuk melanjutkan penggunaan sistem informasi.

Harapan usaha menjelaskan tingkat kemudahan penggunaan sistem ERP. Harapan usaha terdiri dari tiga indikator, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan kemudahan penggunaan. Semakin mudah suatu sistem digunakan atau sedikit upaya pengguna untuk memahami penggunaan sistem, semakin besar kemungkinan niat perilaku pengguna untuk melanjutkan penggunaan sistem ERP. Hasil penelitian (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Palau-Saumell et al., 2019; Venkatesh et al., 2003, 2012b) Menunjukkan hasil yang sama. Kondisi fasilitas menjelaskan persepsi pengguna terhadap sumber daya yang tersedia dalam menggunakan sistem ERP. Indikator yang menjelaskan kondisi fasilitas terdiri dari control perilaku, fasilitas yang tersedia, dan kompatibilitas (Venkatesh et al., 2003). Sehingga pengguna

yang merasakan ketersediaan sumberdaya untuk menggunakan sistem ERP berpengaruh terhadap niat pengguna untuk melanjutkan menggunakan sistem ERP (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Palau-Saumell et al., 2019; Venkatesh et al., 2003, 2012b). (Keong et al., 2012) mengadopsi model (Venkatesh et al., 2003) dan (Seymour et al., 2007) bahwa kondisi fasilitas yang terdiri dari shared belief, training, dan communication, hasil penelitiannya menyatakan bahwa harapan kinerja, harapan usaha dan semua indikator kondisi fasilitas mempengaruhi niat perilaku mengadopsi sistem ERP. (Gumussoy et al., 2007) menjelaskan bahwa perceived usefulness yang merupakan indikator dari harapan kinerja mempengaruhi niat individu untuk menggunakan sistem ERP.

Self-efficacy Self-efficacy merupakan keyakinan pada kemampuan seseorang untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasional yang diberikan (Wood dan Bandura, 1989 dalam (Compeau & Higgins, 1995; Venkatesh et al., 2003). Dengan tingkat self efficacy yang tinggi, individu akan cenderung merasakan sistem yang digunakan lebih mudah (Sam et al., 2005; Sternad & Bobek, 2013). Sebaliknya, Anxiety merupakan ketakutan akan computer atau sistem saat menggunakannya, hal ini dicirikan sebagai respon afektif, ketakutan emosional akan hasil negative potensial seperti merusak peralatan atau terlihat bodoh. Berdasarkan perspektif pemrosesan informasi, perasaan negative terkait dengan kecemasan tinggi mengurangi sumber daya kognitif dari kinerja tugas (Chua et al., 1999). Self-efficacy dan anxiety merupakan karakteristik individu yang dapat mempengaruhi persepsi mereka apakah suatu teknologi tersebut mudah digunakan atau tidak (Sternad & Bobek, 2013). Sehingga jika pengguna merasakan bahwa mereka mampu dalam menggunakan suatu teknologi maka mereka tidak membutuhkan upaya yang cukup besar dalam menggunakan sistem ERP. Sebaliknya, jika individu tersebut memiliki tingkat anxiety yang cukup tinggi terhadap teknologi, maka mereka membutuhkan upaya yang cukup besar untuk menggunakan sistem ERP.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat ditarik kesimpulan terhadap hipotesis sebagai berikut:

H1: self-efficacy berpengaruh terhadap harapan usaha (effort expectancy)

H2: anxiety berpengaruh terhadap harapan usaha (effort expectancy)

H3: harapan kinerja berpengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan sistem ERP

H4: harapan usaha berpengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan sistem ERP

H5: fasilitas kondisi berpengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan sistem ERP

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang berkaitan dengan hubungan sebab akibat. Teknik Pemilihan Sampel Penelitian convenience sampling yaitu end-user sistem ERP yang berkerja pada perusahaan di Jakarta, Depok, Tangerang, Bekasi, Bogor, Serang, Cikarang, dan Karawang. Pengambilan data melalui link google form yang dikirimkan kepada WhatsApp grup divisi sumber daya manusia perusahaan selama satu bulan, dimulai tanggal 8 April 2021 hingga 10 Mei 2021. Terdapat 148 tanggapan responden melalui link google form. Namun 27 tanggapan tidak dapat dianalisis disebabkan oleh jawaban yang tidak valid dan outlier. Sehingga 121 tanggapan yang dapat dianalisis. Berdasarkan tingkat kesalahan lima persen corresponding

power yang dimiliki lebih dari 0,80 dan melebihi jumlah sample minimal, yaitu sepuluh kali enam variable. Maka jumlah sample 121 sudah mencukupi.

Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pengalaman kerja, pengalaman kerja, pengalaman menggunakan ERP sebelumnya, dan ERP yang digunakan pada perusahaan. 74 persen berusia 21-30 tahun.

55 persen responden adalah perempuan sedangkan laki-laki 45 persen. Sebagian besar responden memiliki Pendidikan terakhir SLTA yaitu 40 persen, selanjutnya berpendidikan sarjana sebesar 39 persen. 35 persen pengalaman kerja responden 3-6 tahun. Selanjutnya 31 persen memiliki pengalaman kerja 1-3 tahun. Sebagian besar responden belum pernah menggunakan ERP sebelumnya, yaitu 60 persen. Sedangkan yang sudah memiliki pengalaman sebelum menggunakan ERP di perusahaannya saat ini terdapat sebanyak 40 persen.

Table 1 Karakteristik Responden

Informasi		Jumlah	
		Angka	Persentase
Usia	≤ 20 tahun	6	5
	21 – 30 tahun	97	80
	31 – 40 tahun	13	11
	41 – 50 tahun	5	4
	≥ 50 tahun	0	0
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	45
	Perempuan	67	55
Pendidikan Terakhir	SLTA	48	40
	D III	10	8
	S1	47	39
	S2	16	13
Pengalaman Bekerja	≤ 1 tahun	9	7
	1 – 3 tahun	37	30
	3 – 6 tahun	43	36
	6 – 9 tahun	14	12
	≥ 10 tahun	18	15
Pengalaman menggunakan sistem ERP sebelumnya	Ada	48	40
	Tidak ada	73	60
Total		121	100

Sumber: data diolah dari Excel

Pengukuran

Pertanyaan kuesioner diadopsi dari penelitian sebelumnya menggunakan Bahasa Inggris. Selanjutnya kuesioner diterjemahkan dan dianalisis validitas isi sesuai konteks penelitian menggunakan Bahasa Indonesia. Pertanyaan menggunakan skala likert lima poin 1 untuk pernyataan “sangat tidak setuju” dan 5 untuk pernyataan “sangat setuju”.

Table 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Adopsi
Self-Efficacy	Penilaian kemampuan individu dalam menggunakan sistem ERP untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas tertentu	(Sternad & Bobek, 2013; Venkatesh et al., 2003)
Anxiety	Reaksi kecemasan atau emosional individu saat menggunakan suatu teknologi informasi seperti sistem ERP	(Sternad & Bobek, 2013; Venkatesh et al., 2003)
Harapan kinerja	Menejelaskan sejauh mana penggunaan system ERP akan memberikan manfaat bagi pengguna dalam mengerjakan tugasnya	(Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Megadewandanu et al., 2017; Venkatesh et al., 2003, 2012b)
Harapan Usaha	Tingkat kemudahan penggunaan sistem ERP	(Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Megadewandanu et al., 2017; Venkatesh et al., 2003, 2012b)
Kondisi Fasilitas	Menjelaskan persepsi pengguna terhadap sumber daya yang tersedia dalam menggunakan sistem ERP	(Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Megadewandanu et al., 2017; Venkatesh et al., 2003, 2012b)
Niat keberlanjutan menggunakan sistem ERP	Keputusan pengguna sistem ERP untuk terus menggunakan sistem tersebut atau tidak.	(Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee & Lin, 2015)

Data dianalisis menggunakan Structural Equation Model (SEM) berdasarkan komponen dengan program PLS. SEM berbasis componenen mampu menganalisis variabel laten, indicator dan kesalahan pengukuran secara langsung. Model analisis jalur semua variable laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan, yaitu 1) outer model yang menspesifikasi hubungan antara variable laten dengan indicator; 2) inner model yang menspesifikasi hubungan antara variable laten; dan 3) weight relation, yakni nilai variable dapat diestimasi

Pengujian Outer Model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa pengukuran yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Validitas terdiri dari vaiditas internal dan eksternal. Validitas eksternal menunjukkan bahwa hasil dapat digeneralisasi ke semua objek, situasi, dan waktu yang berbeda. Sedangkan validitas internal menunjukkan kemampuan instrumen peneitian engukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep (Hartono, 2011).

Validitas internal terdiri dari validitas kualitatif dan konstruk. Validitas kualitatif terdiri dari validitas tampak dan isi. Validitas isi dapat dilakukan berdasarkan pendapat dan evaluasi dari panel pakar atau oleh orang lain. Instrumen ini telah melalui proses diskusi panel teman sejawat mengenai tata bahasa, penerjemahan dari pengadopsian instrumen asli berbahasa Inggris.

Sedangkan validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Validitas konstruk dapat diukur dengan validitas konvergen dan validitas diskriminan (Hartono, 2011). Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi, rule of thumb yang digunakan dalam validitas konvergen adalah outer loading $> 0,70$.

Berdasarkan analisis pertama terdapat outer loading pada variable self-efficacy memiliki nilai di bawah 0,70, yaitu SE2 dan SE7. Dengan demikian indikator variable tersebut di hapus dan uji Kembali validasinya. Hasil pengujian outer loading setelah menghapus item SE2 dan SE7 menunjukkan nilai indikator semua variabel di atas 0,7. Dengan demikian item yang digunakan valid.

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen berbeda yang mengukur dua konstruk atau lebih diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang tidak berkorelasi. Hasil uji *discriminant validity*, hasilnya menunjukkan bahwa pengukur-pengukur konstruk hanya berkorelasi tinggi pada konstruk yang sama. Sedangkan dengan konstruk yang berbeda bernilai rendah.

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Reliabilitas diukur dengan dua metode, yaitu *cronbachs alpha*, dan *composite reliability*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa baik *cronbach's alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai lebih dari 0,7. Dengan demikian alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini memiliki akurasi, konsistensi, dan ketepatan yang baik dalam melakukan pengukuran.

Tabel 3 uji Validitas dan Reliabilitas

Var	Indikator	Validitas							Reliabilitas	
		Loading faktor	A	CF	CI	EE	PE	SE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
A	A1	0.739	0.855						0.890	0.915
	A2	0.876								
	A3	0.869								
	A4	0.924								
CF	CF1	0.863	-0.207	0.841					0.859	0.906
	CF2	0.867								
	CF3	0.908								
	CF4	0.712								
CI	CI1	0.894	-0.232	0.745	0.885				0.862	0.915
	CI2	0.880								

	CI3	0.881								
EE	EE1	0.883	-0.205	0.738	0.648	0.892			0.914	0.939
	EE2	0.875								
	EE3	0.907								
	EE4	0.901								
PE	PE1	0.876	-0.325	0.726	0.681	0.666	0.858		0.879	0.917
	PE2	0.772								
	PE3	0.889								
	PE4	0.888								
SE	SE1	0.819	0.001	0.374	0.308	0.167	0.268	0.786	0.858	0.890
	SE3	0.723								
	SE4	0.798								
	SE5	0.770								
	SE6	0.815								

Sumber: hasil olahan data menggunakan SmartPLS

Statistik Deskriptif

Table 4 menjelaskan statistic deskriptif tanggapan responden. Rata-rata self efficacy responden adalah 20,02 dengan standar deviasi 3,438. Nilai rata-rata actual berada di atas rata-rata teoritis, hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat self-efficacy yang cukup tinggi dalam menggunakan sistem ERP. Namun tanggapan responden memiliki tingkat consensus yang sangat rendah karena nilai standar deviasi yang cukup tinggi. Rata-rata Anxiety responden adalah 9,76 dengan standar deviasi 3,755. Nilai rata-rata actual berada di bawah rata-rata teoritis. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung tidak merasakan kecemasan dalam menggunakan sistem ERP saat ini. Namun jawaban responden memiliki tingkat variasi atau konsensus yang tinggi dari nilai standar deviasi 3,755. Selanjutnya harapan kinerja responden terhadap penggunaan ERP memiliki rata-rata 16,66, melebihi nilai rata-rata actual. Hal ini menunjukkan bahwa harapan kinerja responden terhadap penggunaan ERP memberikan efisiensi pekerjaannya. Namun tingkat consensus yang diberikan cukup rendah dengan nilai standar deviasi 2,688. Dilihat dari harapan usaha responden dalam menggunakan ERP memiliki nilai di atas rata-rata teoritis, yaitu 15,02. Hal ini menunjukkan terdapat usaha dalam mengoperasikan ERP. Namun hal ini menunjukkan variasi jawaban yang cukup tinggi dari responden dengan standar deviasi 3,322. Selanjutnya adalah persepsi kesediaan fasilitas, rata-rata responden menjawab bahwa kesediaan fasilitas untuk mengakses sistem ERP sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata responden di atas nilai rata-rata teoritis, yaitu 15,23 dengan standar deviasi 2,940. Dengan demikian tingkat keinginan responden untuk tetap melanjutkan pekerjaan mereka menggunakan sistem ERP (CI) cenderung tinggi, yaitu 11,74 dengan standar deviasi 2,167.

Tabel 4 Statistik Deskriptif

	N	Rentang Teoritis	Rentang Aktual	Rata- rata Teoritis	Rata- rata Aktual	Std. Dev
SE	121	5-25	9-25	15	20,02	3,538
A	121	4-20	4-20	12	9,76	3,755
PE	121	4-20	10-20	12	16,66	2,688
EE	121	4-20	7-20	12	15,02	3,322
CF	121	4-20	6-20	12	15,23	2,940
CI	121	3-15	6-15	9	11,74	2,167
Valid N (listwise)	121					

Sumber: hasil olahan data SPSS

Hasil

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R² untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen dan t-value untuk menguji signifikansi antar konstruk dalam model struktural (Hartono, 2011). Tabel 5 menunjukkan nilai R Square model penelitian. Model pertama adalah hubungan self efficacy dan anxiety terhadap harapan usaha, memiliki R square 0,070. Artinya variabilitas harapan usaha yang dapat dijelaskan oleh anxiety dan self efficacy adalah 7 persen. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Model kedua menjelaskan hubungan harapan kinerja, harapan usaha, dan kondisi fasilitas terhadap keberlanjutan end-user menggunakan sistem ERP yang memiliki R square 0,605. Artinya variabilitas niat keberlanjutan end-user untuk tetap menggunakan sistem ERP dapat dijelaskan oleh harapan kinerja, harapan usaha dan kondisi fasilitas sebesar 60,5 persen. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian.

Tabel 5 R Square

	R Square	R Square Adjusted
CI	0.605	0.595
EE	0.070	0.054

Sumber: hasil olahan data menggunakan SmartPLS

Besar parameter koefisien hubungan self efficacy dengan harapan usaha adalah 0,168, artinya terdapat hubungan positif self efficacy dengan harapan usaha. Semakin tinggi tingkat self efficacy individu maka semakin tinggi harapan usaha individu menggunakan sistem ERP, yaitu individu memiliki sedikit usaha dalam menggunakan sistem. Namun nilai t statistic menunjukkan hasil 1,039 yang lebih kecil dari 1,96 dan nilai p value 0,299 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga hipotesis 1 ditolak.

Besar parameter koefisien hubungan anxiety dengan harapan usaha adalah -0,205, artinya terdapat pengaruh negative anxiety dengan harapan usaha. Semakin tinggi tingkat anxiety individu maka semakin rendah harapan usaha yang dirasakan oleh individu terhadap penggunaan sistem ERP, artinya individu membutuhkan usaha lebih dalam penggunaan sistem. Namun nilai t statistic

menunjukkan hasil 1,796 yang lebih kecil dari 1,96 dan nilai p value 0,073 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga hipotesis 2 ditolak.

Besar parameter koefisien harapan kinerja dengan niat keberlanjutan end-user menggunakan ERP adalah 0,258, artinya semakin tinggi harapan kinerja yang dirasakan individu maka akan semakin besar niat individu untuk melanjutkan penggunaan sistem ERP dalam pekerjaannya. Nilai t statistic menunjukkan hasil 2,555 dengan p value 0,011 yang lebih besar dari t table 1,96 dan lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis 3 diterima.

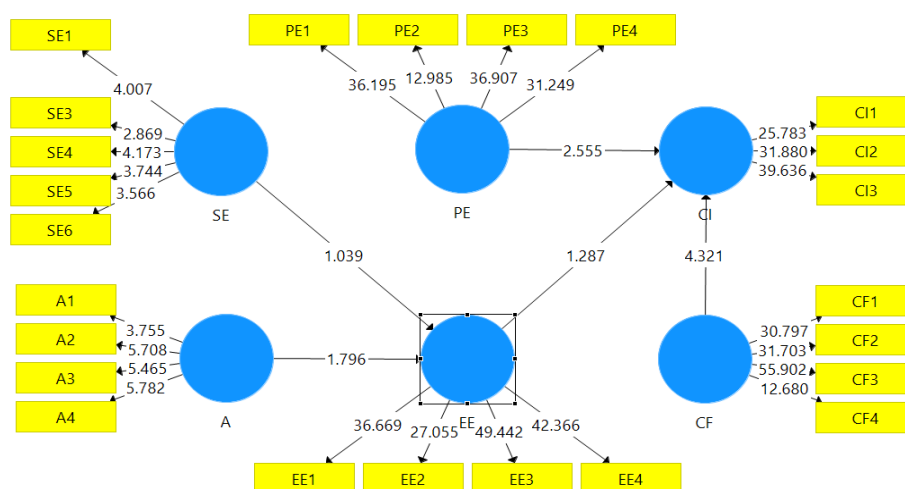
Besar parameter koefisien harapan usaha dengan niat keberlanjutan end-user menggunakan ERP adalah 0,142, artinya semakin tinggi harapan usaha atau usaha yang dirasakan individu dalam menggunakan tidak besar maka niat keberlanjutan end-user menggunakan ERP akan semakin tinggi. Namun hasil t statistic menunjukkan nilai 1,287 yang lebih kecil dari 1,96 dan p value 0,199 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga hipotesis 4 ditolak.

Besar parameter koefisien kondisi fasilitas dengan niat keberlanjutan end-user menggunakan ERP adalah 0,453, artinya semakin tinggi kondisi fasilitas yang dirasakan individu maka akan semakin besar niat individu untuk melanjutkan penggunaan sistem ERP dalam pekerjaannya. Nilai t statistic menunjukkan hasil 4,321 dengan p value 0,000 yang lebih besar dari t table 1,96 dan lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis 5 diterima

Tabel 6 Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
A -> EE	-0.205	-0.209	0.114	1.796	0.073
CF -> CI	0.453	0.466	0.105	4.321	0.000
EE -> CI	0.142	0.134	0.110	1.287	0.199
PE -> CI	0.258	0.254	0.101	2.555	0.011
SE -> EE	0.168	0.184	0.161	1.039	0.299

Sumber: hasil olahan data menggunakan SmartPLS



Gambar 1 Hasil Analisis

Pembahasan

Perusahaan di Indonesia cenderung sudah menggunakan ERP, hal ini berkaitan dengan manfaat yang dirasakan, yaitu mengurangi waktu untuk menyelesaikan proses bisnis dan membantu organisasi berbagi informasi. Namun dalam implementasinya terdapat beberapa proses agar efisiensi sistem tersebut dapat dirasakan, setelah tahap stabilisasi sistem sekitar 30 - 90 hari setelahnya atau sampai masalah kecil sudah dapat dikelola. Selanjutnya masuk tahap pendewasaan sistem yang mengarah pada penerimaan penggunaan sistem oleh pengguna menjadi aktivitas sehari-hari yang teratur. Fase ini membutuhkan waktu berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun bagi pengguna berpengalaman untuk merasa nyaman dengan sistem ERP. Self-efficacy merupakan keyakinan pada kemampuan seseorang untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasional yang diberikan (Wood dan Bandura, 1989 dalam (Compeau & Higgins, 1995). Tanggapan responden penelitian ini menjelaskan bahwa mereka cenderung memiliki tingkat self-efficacy yang tinggi. Hal ini terlihat dari rata-rata yang dihasilkan lebih tinggi dari rata-rata teoritis. Namun demikian hasil ini tidak terlalu signifikan, sebab berdasarkan standar deviasi dari tanggapan responden cukup tinggi yaitu 3,538. Hal ini menjelaskan bahwa responden masih memiliki tanggapan bervariasi mengenai self-efficacy dalam menghadapi sistem ERP yang digunakan. Data deskriptif ini didukung oleh hasil analisis SEM yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara self-efficacy terhadap kemudahan penggunaan sistem. Temuan ini didukung oleh penelitian (Sternad & Bobek, 2013). Namun bertolak belakang dengan temuan (Lee et al., 2013; Li et al., 2012; Scott & Walczak, 2009).

Sebaliknya anxiety merupakan bentuk ketakutan dalam menggunakan computer atau sistem. Ciri-ciri dari anxiety seperti respon afektif, ketakutan emosional terhadap dampak negative yang berpotensi terjadi ketika mereka menggunakan sistem tersebut, atau terlihat tidak ahli dalam menggunakan sistem tersebut (Chua et al., 1999). Berdasarkan hasil deskriptif tanggapan responden, rata-rata actual menunjukkan di bawah rata-rata teoritis. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tidak merasakan ketakutan terhadap penggunaan sistem ERP. Namun dilihat dari standar deviasi 3,755, artinya tingkat kesepakatan bahwa tidak ada ketakutan dalam menggunakan

sistem ERP sangat rendah. Sehingga ada kemungkinan dari responden merasakan keresahan dalam menggunakan sistem ERP. Dilihat dari karakteristik pengalaman responden, sebagian besar belum pernah menggunakan sistem ERP sebelumnya. Artinya Sebagian besar baru pertama kali menggunakannya. Hal ini juga didukung oleh pengalaman yang kurang dari tiga tahun penggunaan, yang memungkinkan menjadi penyebab masih bervariasinya jawaban responden. Berdasarkan analisis SEM, pengaruh anxiety terhadap harapan usaha dalam menggunakan sistem ERP tidak signifikan pada alpha 5 persen. Namun terdapat kemungkinan signifikan pada alpha 10 persen. Hasil temuan ini didukung oleh (Shih & Huang, 2009), yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengalaman sebelumnya memberikan dampak terhadap anxiety mereka dalam menggunakan sistem ERP.

Harapan kinerja menjelaskan sejauh mana penggunaan system ERP akan memberikan manfaat bagi pengguna dalam mengerjakan tugasnya (Venkatesh et al., 2003, 2012a). Hasil tanggapan responden menyatakan bahwa sistem ERP memberikan efisiensi dalam pekerjaan, dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden sangat tinggi. Dengan manfaat yang dirasakan oleh responden, meningkatkan keinginan responden sebagai pengguna sistem untuk tetap menggunakan sistem ERP dalam pekerjaannya. Hal ini didukung dari analisis data SEM PLS yang menunjukkan pengaruh harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan sistem oleh end-user. Hasil temuan ini sejalan dengan temuan (Bhattacharjee & Lin, 2015; Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Palau-Saumell et al., 2019; Venkatesh et al., 2012a)

Harapan usaha menjelaskan tingkat kemudahan penggunaan sistem ERP (Venkatesh et al., 2003, 2012a). Semakin mudah sistem untuk digunakan semakin tinggi keinginan individu untuk tetap menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan rata-rata tanggapan responden menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan sistem cukup tinggi, namun dilihat dari standar deviasi cukup besar, yaitu 3,322 artinya terdapat jawaban yang bervariasi mengenai kemudahan penggunaan. Sebagaimana dilihat dari faktor pendukung harapan usaha seperti anxiety yang memiliki pengaruh walaupun tidak signifikan. Dengan demikian responden belum sepakat bahwa sistem ERP mudah untuk digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh harapan usaha terhadap niat keberlanjutan penggunaan sistem ERP tidak signifikan. Temuan ini sejalan dengan (Seymour et al., 2007). Namun tidak sejalan dengan temuan (Z, 2019) yang menyatakan bahwa harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem. Hasil ini menunjukkan bahwa pada tingkat user sesungguhnya apakah sistem mudah atau tidak untuk digunakan akan tetap digunakan oleh end-user di tempat mereka bekerja. Berbeda jika mahasiswa sebagai responden yang belum memiliki kewajiban untuk menggunakan sistem ERP.

Kondisi fasilitas menjelaskan persepsi pengguna terhadap sumber daya yang tersedia dalam menggunakan sistem ERP (Venkatesh et al., 2003, 2012a). Responden kecenderungan setuju bahwa dengan adanya fasilitas untuk menggunakan sistem ERP akan meningkatkan niat mereka melanjutkan penggunaan sistem ERP. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden yang menunjukkan di atas rata-rata teoritis. Fasilitas dapat berupa perangkat lunak dan perangkat keras, seperti computer, jaringan internet, pelatihan, sumber tempat bertanya dan lainnya sesuai yang disediakan pada organisasi masing-masing. Dengan adanya fasilitas akan menurunkan biaya mereka untuk menggunakan sehingga tidak ada alasan untuk menolak penggunaan sistem tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap niat

keberlanjutan penggunaan sistem ERP. Temuan ini sejalan dengan temuan (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2014; Palau-Saumell et al., 2019).

Penelitian ini memiliki implikasi bahwa end-user berkeinginan untuk melanjutkan penggunaan sistem didukung oleh manfaat yang diberikan dan kondisi fasilitas yang memadai. Hal ini didukung oleh teori UTAUT yang terdiri dari Theory of Reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), Tecnology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), kombinasi model TAM dan TPB, Model of PC Utalization (MPCU), Innovatin of Diffusion Theory (IDT), dan Social Cognitive Theory (SCT). Bahwa suatu sistem akan diterima dan tetap dilanjutkan penggunaannya oleh end-user dipertimbangkan dari segi manfaat serta fasilitas. Walaupun dari faktor harapan usaha tidak terdukung dalam penelitian ini, hal ini menjadi pertimbangan bahwa sistem akan selalu digunakan walaupun mudah atau tidak digunakan oleh pengguna. Oleh sebab itu organisasi bisnis perlu mempertimbangkan kondisi fasilitas yang memadai untuk end-user dapat memahami sistem tersebut seperti tersedianya pelatihan, buku panduan, bahkan tempat untuk end-user bertanya jika ditemui kendala mengenai sistem, seperti konsultan pengembang sistem. Hasil penelitian ini juga dapat dipertimbangkan oleh institusi Pendidikan untuk menyediakan tempat mengembangkan softskill penggunaan sistem ERP. Sebab perkembangan industry 4.0 menuntut pekerjaan dan laporan tersaji dalam waktu cepat dan tepat. Tentunya akan berpengaruh dalam pengambilan keputusan yang cepat pula. Dengan demikian, kesiapan pemahaman mahasiswa dari perguruan tinggi akan dapat meningkatkan self-efficacy dan menurunkan tingkat anxiety terhadap sistem ERP.

Kesimpulan

Kegagalan dalam pengimplementasikan sistem ERP pada perusahaan disebabkan oleh banyak faktor. Namun Sebagian besar penelitian mengenai ERP mengkaji faktor-faktor sukses dan kegagalan dalam implementasi. Sedangkan keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada keberlanjutan penggunaan system oleh end-user. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini menguji pengaruh faktor self-efficacy dan anxiety terhadap harapan usaha end-user dalam menggunakan sistem ERP dan pengaruh faktor harapan kinerja, harapan usaha, dan kondisi fasilitas terhadap niat perilaku keberlanjutan end-user dalam menggunakan ERP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh self efficacy tidak signifikan terhadap harapan usaha end-user menggunakan sistem ERP. Sedangkan anxiety memiliki pengaruh namun tidak signifikan pada alpha 5 persen, melainkan 10 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kemungkinan end-user merasakan kecemasannya dari penggunaan sistem. Hal ini juga didukung oleh tidak adanya pengalaman sebelumnya menggunakan sistem ERP dan Sebagian besar end-user memiliki pengalaman dibawah 3 tahun. Dilihat dari harapan kinerja, harapan usaha, dan kondisi fasilitas, faktor penting yang menjadi pertimbangan end-user untuk berkelanjutan menggunakan sistem ERP adalah harapan kinerja dan kondisi fasilitas. Hal ini membuktikan bahwa sistem yang memberikan efisiensi terhadap pekerjaan mereka dan fasilitas yang memadai untuk hal tersebut merupakan hal utama dibandingkan apakah sistem tersebut mudah atau tidak mereka gunakan. Sebab, dengan adanya fasilitas seperti pelatihan dan tempat untuk bertanya mengenai ketidakpahaman mereka akan sistem tersebut sudah cukup

Referensi

- Ahn, B., & Ahn, H. (2020). Factors affecting intention to adopt cloud-based ERP from a comprehensive approach. *Sustainability (Switzerland)*, 12(16), 1–26. <https://doi.org/10.3390/SU12166426>
- Albar, A. M., & Hoque, M. R. (2019). Factors affecting cloud ERP adoption in Saudi Arabia: An empirical study. *Information Development*, 35(I), 150–164. <https://doi.org/10.1177/0266666917735677>
- Alqashami, A., & Mohammad, H. (2015). Critical Success Factors for Implementing an ERP System within University Context: Concepts and Literature Review. *International Journal of Managing Information Technology*, 7(4), 01–19. <https://doi.org/10.5121/ijmit.2015.7401>
- Amoako-Gyampah, K. (2007). Perceived usefulness, user involvement and behavioral intention: an empirical study of ERP implementation. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1232–1248. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.12.002>
- Arvidsson, J., & Kojic, D. (2017). *Critical Success Factors in ERP Implementation: The Perspective of the Procurement System User*. June. <http://hj.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1104451&dswid=6277>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Bhattacharjee, A., & Lin, C. P. (2015). A unified model of IT continuance: Three complementary perspectives and crossover effects. *European Journal of Information Systems*, 24(4), 364–373. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.36>
- Chua, S. L., Chen, D. T., & Wong, A. F. L. (1999). Computer anxiety and its correlates: a meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 15(5), 609–623. [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(99\)00039-4](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(99)00039-4)
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Application of social cognitive theory to training for computer skills. *Information Systems Research*, 6(2), 118–143. <https://doi.org/10.1287/isre.6.2.118>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Escobar-Rodríguez, T., & Carvajal-Trujillo, E. (2014). Online purchasing tickets for low cost carriers: An application of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model. *Tourism Management*, 43, 70–88. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.01.017>
- Govindaraju, R., Dwipayana, I. N. K., & Salamah, S. Y. (2018). It governance and ERP post-implementation: Analysing the impact of it business alignment and it benefits management on ERP operation and enhancement. *International Journal of Technology*, 9(3), 578–588. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v9i3.1205>
- Govindaraju, R., & Gondodiwirjo, L. (2008). Studi Mengenai ERP System Adoption Berbasis Technology Acceptance Model. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 7(1), 35–45.
- Gumussoy, C. A., Calisir, F., & Bayram, A. (2007). Understanding the behavioral intention to use ERP systems: An extended technology acceptance model. *IEEM 2007: 2007 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management*, 2024–2028. <https://doi.org/10.1109/IEEM.2007.4419547>
- Huang, C.-Y., & Kao, Y.-S. (2015). UTAUT2 Based Predictions of Factors Influencing the

- Technology Acceptance of Phablets by DNP. *Mathematical Problems in Engineering*. <https://www.hindawi.com/journals/mpe/2015/603747/>
- Keong, M. L., Ramayah, T., Kurnia, S., & Chiun, L. M. (2012). Explaining intention to use an enterprise resource planning (ERP) system: An extension of the UTAUT model. *Business Strategy Series*, 13(4), 173–180. <https://doi.org/10.1108/17515631211246249>
- Lee, Y. H., Hsieh, Y. C., & Chen, Y. H. (2013). An investigation of employees' use of e-learning systems: Applying the technology acceptance model. *Behaviour and Information Technology*, 32(2), 173–189. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2011.577190>
- Li, Y., Duan, Y., Fu, Z., & Alford, P. (2012). An empirical study on behavioural intention to reuse e-learning systems in rural China. *British Journal of Educational Technology*, 43(6), 933–948. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2011.01261.x>
- M., I. Y., & Govindaraju, R. (2017). Analisis Faktor Pendorong Realisasi Manfaat Implementasi Erp Di Perusahaan Indonesia. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 12(1), 07. <https://doi.org/10.14710/jati.12.1.07-14>
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2017). Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective. *Proceedings - 2016 2nd International Conference on Science and Technology-Computer, ICST 2016*, 11–16. <https://doi.org/10.1109/ICSTC.2016.7877340>
- Palau-Saumell, R., Forgas-Coll, S., Sánchez-García, J., & Robres, E. (2019). User Acceptance of Mobile Apps for Restaurants: An Expanded and Extended UTAUT-2. *Sustainability*, 11(4), 1210. <https://doi.org/10.3390/su11041210>
- Rizana, A. F., & Govindaraju, R. (2017). Enterprise Resource Planning system continuance usage intention at an individual level: An approach from value perspective. *Proceedings of 2016 International Conference on Data and Software Engineering, ICoDSE 2016*, 3–8. <https://doi.org/10.1109/ICODSE.2016.7936154>
- Rujito, Cholifah, A., & Iskandar, D. (2016). Analisis Internal Control, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Penerapan E-Commerce Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Syariah yang Terdaftar di Bank Indonesia. 3(1), 439–453.
- Sam, H. K., Othman, A. E. A., & Nordin, Z. S. (2005). Computer Self-Efficacy, Computer Anxiety, and Attitudes toward the Internet: A Study among Undergraduates in Unimas. *Journal of Educational Technology & Society*, 8(4), 205–219.
- Scott, J. E., & Walczak, S. (2009). Cognitive engagement with a multimedia ERP training tool: Assessing computer self-efficacy and technology acceptance. *Information and Management*, 46(4), 221–232. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.10.003>
- Seymour, L., Makanya, W., & Berrange, S. (2007). End-Users' Acceptance of Enterprise Resource Planning Systems: An Investigation of Antecedents. *6th Annual ISOneworld Conference*, 26.1–26.22.
- Shih, Y., & Huang, S.-S. (2009). The Actual Usage of ERP Systems: An Extended Technology Acceptance Perspective. *Journal of Research and Practice in Information Technology*, 41(3), 263–276. <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=276855354758490;res=IELAPA>
- Simatupang, T., Govindaraju, R., & Amaranti, R. (2016). Change Management Perspectives in an ERP Module Implementation: A Case Study in a Telecommunication Company. *Jurnal Teknik Industri*, 18(1). <https://doi.org/10.9744/jti.18.1.51-62>

- Soto-Acosta, P., Popa, S., & Ramayah, T. (2013). Explaining intention to use an enterprise resource planning system: A replication and extension. *Tehnicki Vjesnik*, 20(3), 397–405.
- Sternad, S., & Bobek, S. (2013). Impacts of TAM-based External Factors on ERP Acceptance. *Procedia Technology*, 9, 33–42. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.12.004>
- Sun, Y., & Mouakket, S. (2015). Assessing the impact of enterprise systems technological characteristics on user continuance behavior: An empirical study in China. *Computers in Industry*, 70, 153–167. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2015.01.003>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012a). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012b). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Management Information Systems Research Center*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Z, A. H. (2019). Behavioral Intention Mahasiswa dalam Penggunaan ERP (Pengujian Empiris pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana yang Mengambil Matakuliah SAP Semester Ganjil 2018-2019). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 7(3), 433–444. <https://doi.org/10.17509/jrak.v7i3.17504>
- Z, A. H., & Putra, Y. M. (2019). INTENSITY OF TAXPAYERS USING E-FILING. *Journal of Multidisciplinary Research*, 5(July), 2455–3662