

ABSTRAK

Pelopop penyedia layanan transportasi, PT KAI yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam sektor transportasi darat. Proses bisnis PT KAI didukung oleh integrasi system SAP sejak tahun 2012 hingga keadaan pasca pandemi saat ini, ditemukan beberapa permasalahan dalam implementasi ini yaitu terjadinya penurunan nilai kinerja karyawan pengguna SAP pada PT KAI selama penerapan metode kerja *hybrid* yang merupakan imbas dari pandemi Coronavirus disease (COVID-19). Hal ini perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kinerja dalam implementasi sehingga dapat diketahui implementasi yang dijalankan ini termasuk dalam kategori berhasil atau gagal. Berdasarkan dari permasalahan tersebut penelitian ini berfokus pada analisa kesuksesan implementasi SAP yang dilihat dari sikap pengguna dalam menerima implementasi SAP melalui model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT-3) dengan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Price Value*, *Behavioral Intention*, *Use Behaviour*, dan *Innovation*. Hubungan antar variabel perlu diketahui untuk melihat sikap dan persepsi pengguna terhadap implementasi sistem serta mempengaruhi perilakunya dalam penerimaan penggunaan implementasi SAP di masa pasca pandemi. Penelitian dilakukan terhadap 20 responden yaitu pengguna SAP pada PT KAI yang diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 3.3.9 melalui metode SEM-PLS. Analisa hasil responden dilakukan dan diketahui bahwa variabel *Price Value* berpengaruh positif, signifikan, dan kuat terhadap *Behavioral Intention*, lalu variabel *Innovation*, dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif, signifikan, dan kuat terhadap *Use Behaviour*. Variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Hedonic Motivation* berpengaruh negatif, tidak signifikan, dan lemah terhadap *Behavioral Intention*, serta variabel *Habit* berpengaruh negatif, tidak signifikan, dan lemah terhadap *Use Behavior*.

Kata Kunci: *UTAUT-3, SAP, SEM-PLS*