

ABSTRAK

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah seperangkat program yang terintegrasi dan membantu bagian – bagian yang berbeda dari organisasi berbagi data dan pengetahuan, mengurangi biaya, dan meningkatkan manajemen proses bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna akhir ERP yang diimplementasikan oleh PT Telekomunikasi Selular.

Model *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dari Venkatesh *et al.* (2003) dengan modifikasi dijadikan sebagai model dalam penelitian ini. Dalam model UTAUT terdapat tiga variabel yang secara langsung mempengaruhi *Behavioral Intention*, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*, serta ada dua faktor yang secara langsung mempengaruhi *Use Behavior*, yaitu *Behavioral Intention* dan *Facilitating Conditions*. Dalam model UTAUT juga terdapat empat variabel moderator yang memiliki pengaruh signifikan, yaitu *Experience*, *Voluntariness of Use*, *Gender*, dan *Age*. Namun dalam penelitian ini konstruk *behavioural intention* dan *use behavior* digantikan dengan konstruk *symbolic adoption* karena dianggap lebih cocok untuk mengukur penerimaan pengguna akhir pada sistem ERP. Tiga konstruk: *shared belief*, *training*, dan *project communication* menjabarkan konstruk *facilitating condition*. Variabel moderat *voluntariness of use* dan *experience* dikeluarkan dari model penelitian, ditambahkan variabel moderat baru yaitu *working unit*. Teknik analisis yang dipakai untuk menginterpretasikan dan menganalisis data dalam penelitian adalah dengan teknik *Partial Least Square* (PLS) - *Structural Equation Model* (SEM).

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil bahwa *project communication* (PC), *performance expectancy* (PE), *training* (TR), dan *social influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *symbolic adoption* (SA).

Penelitian ini menghasilkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi ERP di PT Telekomunikasi Selular. Komunikasi yang efektif kepada para karyawan (*end-user*) mengenai implementasi sistem ERP dengan menggunakan media komunikasi yang dimiliki perusahaan terutama mengenai manfaat yang diperoleh dari sistem ERP yang berkaitan dengan *performance* yang meningkat ketika menggunakan SAP S/4 Hana. Telkomsel juga perlu mengadakan pelatihan (*training*) yang lengkap untuk para karyawannya sehingga tingkat pemahaman karyawan dapat terpenuhi, serta adanya komitmen yang kuat dari pihak manajemen mengenai implementasi sistem ERP yang dilakukan.

Kata Kunci: *ERP, Implementasi, Sistem, Penerimaan Pengguna Akhir, UTAUT*