

ABSTRAK

Pada tahun 2014 Bank Mandiri melakukan proses administrasi kepegawaian yang masih dilakukan secara manual, menggunakan *hardcopy*, yang melibatkan banyak *stakeholder* dan juga memakan waktu lama. Ini membuat prosesnya menjadi kurang efektif dan tidak efisien. Dengan adanya hal tersebut pada tahun yang sama Bank Mandiri melakukan pengembangan pada SAP, di mana dilakukan implementasi SAP pada modul *Human Capital Management*, guna meningkatkan kualitas layanan administrasi *Human Capital* kepada karyawan.

Berdasarkan dari proses perjalanan adopsi SAP HCM pada Bank Mandiri pada tahun 2019 semua fungsi dapat optimal, adanya pelatihan dan pengembangan baik bagi pengguna maupun sistem itu sendiri dan dapat dikatakan implementasi yang dilakukan adalah “sukses”. Untuk mencapai hal tersebut terdapat faktor-faktor tertentu yang menjadi kunci utama agar implementasi yang diharapkan dapat sesuai dengan keinginan perusahaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan ini, analisis *critical success factors* dalam adopsi SAP HCM dengan pendekatan TAM didapatkan hasil faktor utama kesuksesan pada adopsi SAP HCM ini adalah pada “*education and training*” dan “kematangan teknologi informasi” di mana hal ini berkaitan dengan variable “*perceived ease of use*” yang menggambarkan persepsi seseorang terhadap kemudahan penggunaan sistem untuk membantu pengolahan proses bisnis pada perusahaan.

Hasil hipotesis dari variabel “*perceived ease of use*” terhadap “*attitude*” diterima, dapat dinyatakan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude*. Hal ini juga dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *attitude*.

Kata kunci (*keywords*). PT. Bank Mandiri, Tbk., ERP, SAP, *Critical Success Factors*, *Technology Acceptance Model*, *Perceived Usefulness*, *Attitude*.