



Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Erp Pada Fungsi *After Sales* Menggunakan Model *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)*

(Studi kasus : PT. Wijaya toyota dago)

ANALYSIS OF USER ACCEPTANCE OF ERP SYSTEMS ON AFTER SALES FUNCTIONS USING MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2 (TAM2)

(CASE STUDY: PT. WIJAYA TOYOTA DAGO)

Yofa Fauzia Azima*, Anik Hanifatul Azizah, R Wahjoe Witjaksono

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

ARTICLE INFO

Article history:

Diterima 24-09-2019

Diperbaiki 30-11-2019

Disetujui 21-12-2019

Kata Kunci:

PT. Wijaya Toyota Dago, *Enterprise Resource Planning (ERP), Technology Acceptance Model 2 (TAM2)*

Keywords:

PT. Wijaya Toyota Dago, *Enterprise Resource Planning (ERP), Technology Acceptance Model 2 (TAM2)*

ABSTRAK

PT.Wijaya Toyota Dago adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan, perawatan, perbaikan, dan penyediaan suku cadang resmi Toyota yang bernaung dibawah manajemen PT.Toyota Astra Motor. Saat ini PT. Wijaya Toyota Dago telah menggunakan sebuah sistem informasi yaitu TDMS (*Toyota Dealer Management System*). TDMS merupakan suatu sistem internal yang dimiliki Toyota untuk mempermudah kegiatan operasional perusahaan dan dalam melayani kebutuhan para pelanggan. TDMS menginduk pada *System Application and Product in data processing (SAP)*, dimana SAP merupakan salah satu *software ERP (Enterprise Resource Planning)*. Namun pengguna sistem masih belum menggunakan sistem secara maksimal. Dan sejak diimplementasikannya sistem TDMS belum pernah dilakukan analisis terhadap penerimaan pengguna.

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan, solusi yang diusulkan yaitu melakukan analisi penerimaan pengguna terhadap sistem TDMS menggunakan model TAM2 dari Venkatesh dan Davis. TAM 2 merupakan model penelitian yang digunakan untuk menilai perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah teknologi informasi.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kegunaan yang dirasakan pengguna dan kemudahan penggunaan terhadap minat pengguna yang artinya jika manfaat penggunaan aplikasi terus ditingkatkan, maka juga dapat meningkatkan minat pengguna dalam menerima sistem TDMS.

ABSTRACT

PT. Wijaya Toyota Dago is a company engaged in the service, maintenance, repair, and supply of Toyota's official spare parts under the management of PT. Toyota Astra Motor. Currently PT. Wijaya Toyota Dago has used an information system that is TDMS (Toyota Dealer Management System). TDMS is an internal system owned by Toyota to facilitate the company's operational activities and in serving the needs of its customers. TDMS is based on System Application and Product in data processing (SAP), where SAP is one of the ERP (Enterprise Resource Planning) software. However, system users still have not used the system to the fully. And since the implementation of TDMS system has never been done analysis of user acceptance.

Based on the problem described, the proposed solution is to conduct user acceptance analysis of the TDMS system using the TAM2 model from Venkatesh and Davis. TAM 2 is a research model used to assess user behavior in receiving and using an information technology.

Based on the analysis results is known that theres an effect between perceived usefulness of users and ease of use to the user's interest which means that if the use of the application continues to be improved, it can also increase user interest in receiving TDMS system.

1. Pendahuluan

PT.Wijaya Toyota Dago adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang resmi Toyota yang bernaung di bawah manajemen PT.Toyota Astra Motor. Saat ini PT

Wijaya Toyota Dago Telah menggunakan sebuah sistem informasi yaitu TDMS (*Toyota Dealer Management System*). TDMS merupakan suatu sistem internal yang dimiliki Toyota untuk mempermudah kegiatan operasional perusahaan dan dalam melayani kebutuhan para pelanggan. TDMS meninduk pada *System Application and Product in data processing*

(SAP), dimana SAP merupakan salah satu *software* ERP (*Enterprise Resource Planning*). Saat ini kantor pusat PT. Wijaya Toyota Dago yaitu PT. Toyota Astra Motor telah menggunakan SAP, sedangkan untuk kantor cabang menggunakan sistem TDMS.

Setiap fungsi dalam sistem TDMS saling terintegrasi dengan bagian terkait. Sehingga dapat mempermudah karyawan dalam pekerjaannya. Semua informasi aktivitas bisnis diperbaharui secara *real-time* sehingga dapat mengurangi *human error* seperti ketidak telitian, duplikasi data, dan kehilangan barang di gudang. Dengan menggunakan sistem TDMS juga dapat dilakukan *forecasting* atau peramalan material agar tidak terjadi kekurangan material atau *sparepart*.

Tetapi tidak semua karyawan yang ada di kantor memanfaatkan sistem TDMS secara maksimal seperti para teknisi yang memiliki akses ke sistem tidak melakukan update data secara tepat waktu, para teknisi lebih baik mengupdate data yang ada di JPBC (*Job Progres Control Board*) sehingga data yang ada di dalam sistem tidak terupdate. Untuk itu diperlukan penelitian yang meneliti faktor-faktor penerimaan teknologi informasi yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan teknologi informasi. Technology Acceptance Model 2 atau TAM 2 adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM 2 merupakan penyempurnaan model TAM yang dikenalkan oleh Venkatesh dan Davis [8].

2. Studi Literatur

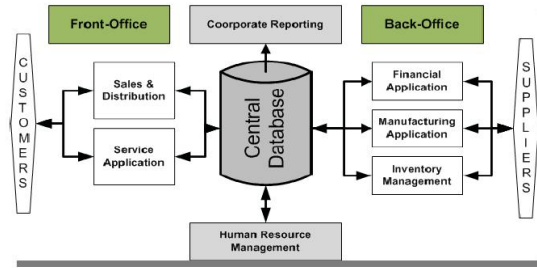
2.1 Enterprise Resource Planning (ERP)

Pengertian ERP menurut para ahli adalah :

- Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah sebuah sistem berbasis komputer yang didesain untuk memproses transaksi-transaksi perusahaan dan memfasilitasi perencanaan yang terintegrasi dan *real time*, produksi, dan respon konsumen [4].
- Enterprise Resource Planning* (ERP) terdiri atas paket *software* komersial yang menjamin integrasi yang mulus atas semua aliran informasi di perusahaan, meliputi keuangan, akuntansi, sumber daya manusia, rantai pasok, dan informasi konsumen” [5].
- Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah multi modul dan solusi aplikasi pengemasan bisnis yang memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan proses bisnis dan kinerja perusahaan, pendistribusian data umum, pengelolaan sumber daya serta menjadikan akses informasi secara actual [6].
- Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah sekumpulan paket sistem informasi yang dibangun dan diimplementasikan sebagai fasilitator terwujudnya konsep ERP di suatu organisasi [7].

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ERP merupakan suatu sistem Informasi yang mengintegrasikan semua departemen di sebuah perusahaan,

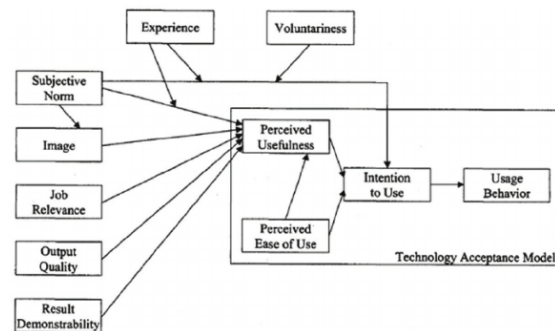
instansi dan organisasi sehingga memenuhi kebutuhan informasi departemen terkait. Berdasarkan deskripsi ERP tersebut maka konsep-konsep utama ERP dapat digambarkan oleh Devenport sebagai Gambar 1:



Gambar 1 : Konsep Dasar ERP [1]

2.2 Technology Acceptable Model 2 (TAM2)

Pada penelitian ini penulis menggunakan model TAM2 (Technology Acceptance Model) yang dikenalkan oleh Venkatesh dan Davis [8]. TAM2 merupakan hasil modifikasi dari model TAM. Model TAM dan TAM2 memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi secara umum. TAM2 menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi penerimaan terhadap sistem informasi adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived Usefulness* (PU) adalah persepsi seseorang mengenai sejauh mana penggunaan sistem informasi akan meningkatkan performansi bekerja seseorang dalam organisasi. Sementara itu *Perceived Ease Of Use* (PEOU) menggambarkan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut



Gambar 2 : Model TAM2 [8]

Berdasarkan Gambar 2 maka dijelaskan masing-masing konstruk yang ada pada TAM 2

- Pada TAM2 *experince* (pengalaman) dan *voluntariness* (tingkat sukarela) bertindak sebagai variable moderator yang mempengaruhi *subjective norm*.
- subjective norm* yang merupakan dorongan dari seseorang yang dianggap penting untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi.
- image* merupakan pesepsi seseorang yang menyatakan bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan status sosialnya.

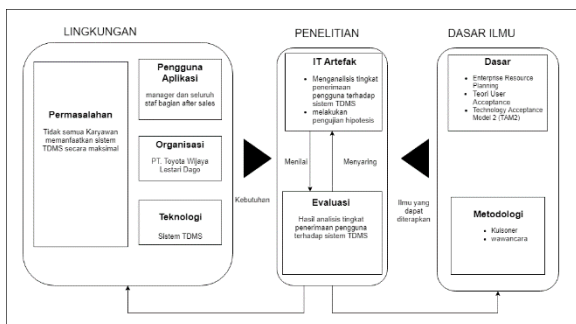
- d. *job relevance* adalah persepsi individu akan sebuah sistem relevan atau berkaitan dengan pekerjaannya.
- e. *output quality* adalah kepercayaan akan sistem yang akan meningkatkan penyelesaian tugasnya dengan baik.
- f. *result demonstrability* adalah hasil yang terukur dari penggunaan inovasi.
- g. *Intention to Use* merupakan kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi.
- h. *Usage Behavior* merupakan perilaku manusia sebenarnya ketika menggunakan sistem informasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan model penelitian *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)* milik Venkatesh dan Davis (2000). *Software* yang digunakan adalah SmartPLS dan SPSS karena cocok dalam pengaplikasiannya. Penulis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* [9-13].

3.1 Model Konseptual

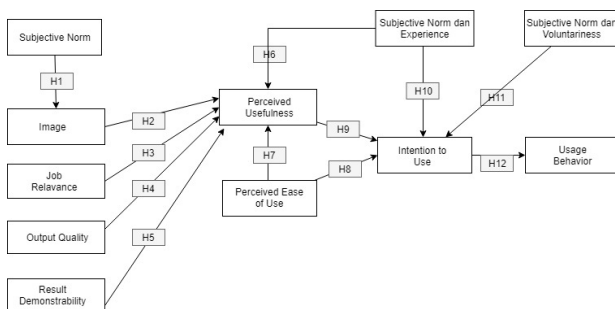
Model Konseptual adalah gambaran logis permasalahan yang dinyatakan dalam seperangkat konsep yang berdasarkan atas aspek hipotesis dan teoritis. Untuk menghasilkan *output* yang sesuai dengan tujuan penelitian maka dibutuhkan kerangka berfikir secara ringkas yang dijelaskan pada Gambar 3.



Gambar 3 : Model Konseptual Penelitian

3.2 Pengembangan Hipotesis

Model yang digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem ERP adalah model *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)* seperti pada Gambar 4 :



Gambar 4 : Hipotesis dari Model *Technology Acceptance Model 2* [8]

Dari model konseptual pada Gambar 4 , hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut :

- H1: *Subjective Norm* berpengaruh signifikan terhadap *Image* penggunaan Sistem
- H2: *Image* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan Sistem
- H3: *Job Relevance* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem
- H4: *Output Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem
- H5: *Result Demonstrability* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem
- H6: *Subjective Norm* dan *Image* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem
- H7: *Perceived Ease of Use* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* sistem tersebut
- H8: *Perceived Ease of Use* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* sistem tersebut.
- H9: *Perceived Usefulness* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* sistem tersebut.
- H10: *Subjective Norm* dan *Image* berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* pengguna Sistem
- H11: *Subjective Norm* dan *Voluntariness* berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* pengguna Sistem
- H12: *Intention To Use* sistem ERP akan berpengaruh positif terhadap *Usage Behavior* sistem tersebut

4. Hasil dan Pembahasan

Pengujian kuesioner merupakan langkah awal sebelum penyebaran kuesioner yang sesungguhnya. Pengujian kuesioner yang dilakukan adalah pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Pengujian ini dilakukan menggunakan *software* SmartPLS untuk menentukan nilai AVE dan *Composite Reliability* kuesioner. Untuk nilai AVE memiliki kriteria layak yaitu nilai AVE > 0,5. Tabel 1 menjelaskan nilai AVE masing-masing konstruk dimana semua konstruk memiliki nilai AVE > 0,5 yang artinya semua konstruk penelitian ini valid.

Tabel 1 : Nilai AVE

AVE	AVE
EXP	0.901742
IMG	0.847322
IU	0.824269
JR	0.760267
OUT	0.762241
PEU	0.522612
PU	0.687812
RES	0.521572
SN	0.569890
USE	0.929178
VOL	0.651855

Sedangkan uji reliability pada penelitian ini menggunakan nilai *Composite Reliability* dengan kriteria reliabel yaitu *Composite Reliability* > 0,7. Tabel 2 menjelaskan nilai *Composite Reliability* masing-masing konstruk dimana semua konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,7 yang artinya semua konstruk penelitian ini reliabel.

Tabel 2 : Nilai Composite Reliability

Composite Reliability	
	Composite Reliability
IMG	0.917347
IU	0.532215
JR	0.863168
OUT	0.862950
PEU	0.827576
PU	0.896773
RES	0.766459
SN	0.798053
SN+EXP	0.508320
SN+VOL	0.602568
USE	0.517052

Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel pada tahap pengujian kuesioner, maka langkah berikutnya adalah melakukan pengumpulan data primer penelitian. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 37 responden. Hal ini dikarnakan peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan pertimbangan seluruh karyawan after sales yang menggunakan sistem TDMS, sedangkan untuk populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Wijaya Toyota Dago [13].

Setelah data primer terkumpul maka peneliti akan melakukan tabulasi data kedalam program MS.Excel. Lalu peneliti menggunakan proram SPSS untuk memperoleh hasil analisis deskriptif. Setelah itu peneliti melakukan analisis SEM dimana dalam analisis ini peneliti melakukan uji normalitas, uji *linieritas* serta evaluasi model struktural. Untuk uji normalitas penelitian dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas, dan variabel terikat keduanya memiliki distribusi normal atau tidak, Ghozali [2]. Uji normalitas pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai *Skeweness* (kemiringan) dan *kurtosis* (keruncingan). Nilai *Skeweness* (kemiringan) harus berada di bawah nilai 2, dan nilai *kurtosis* (keruncingan) tidak lebih dari nilai 5 dapat dikategorikan sebagai data yang berdistribusi normal [3]. Ringkasan hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 3:

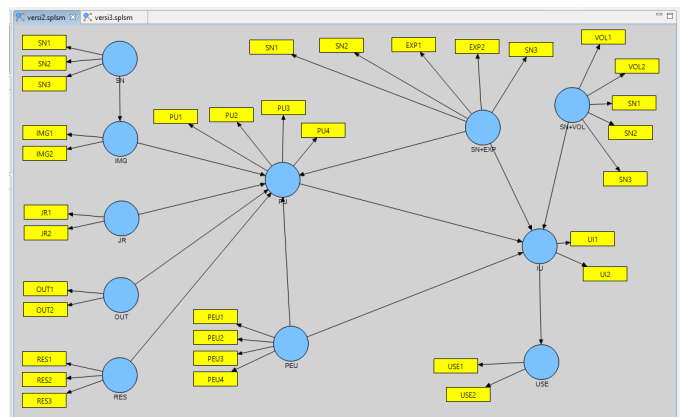
Tabel 3 : Hasil Pengujian Normalitas

Indikator	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
SN1	37	-0,080	,388	0,968	,759
SN2	37	0,164	,388	-0,694	,759
SN3	37	-0,065	,388	0,576	,759
EXP1	37	-0,076	,388	-0,891	,759
EXP2	37	-0,550	,388	0,115	,759
VOL1	37	-0,007	,388	0,005	,759

VOL2	37	-0,350	,388	-0,140	,759
IMG1	37	0,068	,388	-0,413	,759
IMG2	37	0,049	,388	-0,226	,759
JR1	37	0,064	,388	1,451	,759
JR2	37	-0,080	,388	0,968	,759
OUT1	37	0,101	,388	-0,739	,759
OUT2	37	-1,248	,388	-0,471	,759
RES1	37	-0,182	,388	0,894	,759
RES2	37	-0,065	,388	0,576	,759
RES3	37	-0,138	,388	0,510	,759
PU1	37	0,149	,388	2,789	,759
PU2	37	-0,033	,388	0,260	,759
PU3	37	0,127	,388	-0,360	,759
PU4	37	0,057	,388	-0,209	,759
PEU1	37	-0,405	,388	1,181	,759
PEU2	37	-0,203	,388	0,170	,759
PEU3	37	-0,018	,388	-0,357	,759
PEU4	37	-0,186	,388	0,041	,759
USE1	37	0,033	,388	0,260	,759
USE2	37	0,204	,388	1,996	,759
UI1	37	-0,083	,388	0,204	,759
UI2	37	-1,037	,388	3,149	,759

Berdasarkan Tabel 3 maka diperoleh hasil bahwa semua indikator penelitian berdistribusi normal karena sudah memenuhi persyaratan dengan melihat kolom *Skeweness* berada di bawah nilai 2, dan nilai *kurtosis* tidak lebih dari nilai 5.

Pengujian berikutnya yang dilakukan adalah uji linieritas. Uji linieritas peneliti dilakukan untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa semua variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang linier secara signifikan. Tahap akhir pada analisis SEM adalah evaluasi model struktural. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R² untuk variabel dependen dan nilai koefisien *path* untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai t-statistic setiap path. Adapun model struktural penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 5:



Gambar 5 : Model structural penelitian

Tabel 4 merupakan ringkasan hasil evaluasi model struktural berupa nilai R², koefisien *path*, dan t-statistik dari ketiga nilai tersebut akan diperoleh hasil hipotesis yang ditolak dan diterima.

Tabel 4 : Hasil evaluasi model struktural

Path	β	T Value	R ²	Hypothesis /Supported
Subjective Norm (SN) → Image	0.512509	6.978184	0.262666	H1 / Yes
Image → Perceived Usefulness	-0.007637	0.036714	0.487369	H2 / No
Job Relavance → Perceived Usefulness	-0.410662	2.468619		H3 / Yes
Output Quality → Perceived Usefulness	0.256800	1.440912		H4 / No
Result Demonstrability → Perceived Usefulness	0.263828	1.421844		H5 / No
Subjective Norm Experience → Perceived Usefulness	-0.303279	1.149739		H6 / No
Perceived Ease of Use → Perceived Usefulness	0.327457	2.966423		H7 / Yes
Path	β	T Value		R ²
Subjective Norm Experience → Intention To Use	0.111390	0.434223	0.552559	H8 / No
Subjective Norm Voluntariness → Intention To Use	-0.375770	0.956153		H9 / No
Perceived Ease of Use → Intention To Use	0.397316	2.927159		H10 / Yes
Perceived Usefulness → Intention To Use	0.332879	2.077772		H11 / Yes
Intention To Use Usage Behavior	0.588489	2.401862		0.346320

Berdasarkan Tabel 4 didapat informasi untuk nilai R² dapat disimpulkan bahwa konstruk *Image* dipengaruhi sebanyak 26,2666% , konstruk *Intention to Use* dipengaruhi sebanyak 55,2559%, konstruk *Perceived Usefulness* dipengaruhi sebanyak 48,7369, sedangkan untuk konstruk *Use Behavior* dipengaruhi sebanyak 34,6320%. Jika nilai R² semakin mendekati satu maka model yang diusulkan dikatakan baik karena semakin tinggi variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya.

Path Coefficient (β) digunakan untuk meyakinkan bahwa hubungan antar konstruk adalah kuat. Hubungan antar konstruk dikatakan kuat apabila *path coefficient* tersebut lebih besar dari 0,100 [5]. Berdasarkan Tabel 4 didapat informasi bahwa terdapat empat konstruk yang memiliki hubungan tidak kuat antar konstraknya. Berikut merupakan konstruk yang memiliki hubungan tidak kuat antar konstraknya .

- Konstruk *Image* terhadap konstruk *Perceived Usefulness* yang memiliki nilai *Path Coefficient* (β) sebesar -0.007637 nilai ini berada dibawah 0,1.
- Konstruk *Job Relavance* terhadap konstruk *Perceived Usefulness* memiliki nilai *Path Coefficient* (β) sebesar -0.410662 nilai ini berada dibawah 0,1.
- Konstruk *Subjective Norm* dan *Experience* terhadap konstruk *Perceived Usefulness* yang memiliki nilai

Path Coefficient (β) sebesar -0.303279 nilai ini berada dibawah 0,1.

- Konstruk *Subjective Norm* dan konstruk *Voluntariness* terhadap konstruk *Intention To Use* yang memiliki nilai *Path Coefficient* (β) sebesar -0.375770 nilai ini berada dibawah 0,1.

Untuk menguji signifikansi masing-masing *path* maka dilakukan lah uji t yaitu dengan cara membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variable bebas dengan t tabel untuk derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Uji t ini menggunakan derajat kebebasan $df = n - 2$ dimana $n =$ jumlah responden. Berdasarkan nilai t hitung, maka dapat diketahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling bermakna atau signifikan mempengaruhi variabel terkait.

Pengaruh Subjective Norm (SN) terhadap Image

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 memperlihatkan *Subjective Norm (SN)* terhadap *Image* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.512509 dan t statistik sebesar 6.978184 lebih besar dari t tabel 1,690 (t statistik > t tabel), tingkat signifikansi proporsi dalam 5%, dengan demikian variabel *Subjective Norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Image*. Sehingga hipotesis 1 dapat diterima.

Pengaruh Image terhadap Perceived Usefulness

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 memperlihatkan variabel *Image* terhadap *Perceived Usefulness* menunjukkan koefisien jalur sebesar -0.007637 dan t statistik sebesar 0.036714 lebih kecil dari t tabel 1,690 (t statistik < t tabel), dengan demikian variabel *Image* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 2 ditolak.

Pengaruh Job Relavance terhadap Perceived Usefulness

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 memperlihatkan variabel *Job Relavance* terhadap *Perceived Usefulness* menunjukkan koefisien jalur sebesar -0.410662 dan t statistik sebesar 2.468619 lebih besar dari t tabel 1,690 (t statistik > t tabel), dengan demikian variabel *Job Relavance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* . Sehingga hipotesis 3 diterima.

Pengaruh Output Quality terhadap Perceived Usefulness

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 memperlihatkan variabel *Output Quality* terhadap *Perceived Usefulness* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.256800 dan t statistik sebesar 1.440912 lebih kecil dari t tabel 1,690 (t statistik < t tabel), dengan demikian variabel *Output Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 4 ditolak.

Pengaruh Result Demonstrability terhadap Perceived Usefulness

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Result Demonstrability* terhadap *Perceived Usefulness* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.263828 dan t statistik sebesar 1.421844 lebih kecil dari t tabel 1,690 (t statistik < t tabel), dengan demikian variabel *Result Demonstrability* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 5 ditolak.

Pengaruh *Subjective Norm* dan variabel *Experience* terhadap variabel *Perceived Usefulness*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Subjective Norm* dan variabel *Experience* terhadap variabel *Perceived Usefulness* menunjukkan koefisien jalur sebesar -0.303279 dan t statistik sebesar 1.149739 lebih kecil dari t tabel 1,690 (t statistik < t tabel), dengan demikian variabel *Subjective Norm* dan variabel *Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 6 ditolak.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.327457 dan t statistik sebesar 2.966423 lebih besar dari t tabel 1,690 (t statistik > t tabel), dengan demikian variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness*. Sehingga hipotesis 7 diterima.

Pengaruh *Subjective Norm* dan variabel *Experience* terhadap variabel *Intention To Use*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Subjective Norm* dan variabel *Experience* terhadap variabel *Intention To Use* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.111390 dan t statistik sebesar 0.434223 lebih kecil dari t tabel 1,690 (t statistik < t tabel), dengan demikian variabel *Subjective Norm* dan variabel *Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Intention To Use*. Sehingga hipotesis 8 ditolak.

Pengaruh *Subjective Norm* dan variabel *Voluntariness* terhadap variabel *Intention To Use*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Subjective Norm* dan variabel *Voluntariness* terhadap variabel *Intention To Use* menunjukkan koefisien jalur sebesar -0.375770 dan t statistik sebesar 0.956153 lebih kecil dari t tabel 1,690 (t statistik < t tabel), dengan demikian variabel *Subjective Norm* dan variabel *Voluntariness* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Intention To Use*. Sehingga hipotesis 9 ditolak.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention To Use*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention To Use* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.397316 dan t statistik sebesar 2.927159 lebih besar dari t tabel 1,690 (t statistik > t tabel), dengan demikian variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Intention To Use*. Sehingga hipotesis 10 diterima.

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention To Use*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Intention To Use* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.332879 dan t statistik sebesar 2.077772 lebih besar dari t tabel 1,690 (t statistik > t tabel), dengan demikian variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Intention To Use*. Sehingga hipotesis 11 diterima.

Pengaruh *Intention To Use* terhadap *Usage Behavior*

Hasil uji parsial (t) pada Tabel 4 variabel *Intention To Use* terhadap *Usage Behavior* menunjukkan koefisien jalur sebesar 0.588489 dan t statistik sebesar 2.401862 lebih besar dari t tabel 1,690 (t statistik > t tabel), dengan demikian variabel *Usage Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Usage Behavior*. Sehingga hipotesis 12 diterima.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian menggunakan model TAM2 dapat disimpulkan bahwa dari 12 hipotesis yang diajukan peneliti, hanya 6 hipotesis yang diterima sedangkan 6 hipotesis lainnya ditolak.

Hipotesis yang diterima berupa *Subjective Norm* berpengaruh signifikan terhadap *Image* penggunaan Sistem. *Job Relevancy* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem. *Perceived Ease of Use* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* sistem tersebut. *Perceived Ease of Use* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* sistem tersebut. *Perceived Ease of Use* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* sistem tersebut. *Perceived Usefulness* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* sistem tersebut. *Intention To Use* sistem ERP akan berpengaruh signifikan terhadap *Usage Behavior* sistem tersebut.

Sedangkan untuk hipotesis yang ditolak adalah *Image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* penggunaan Sistem karena responden pada penelitian ini berpendapat bahwa orang-orang yang menggunakan sistem TDMS di PT. Wijaya Toyota Dago tidak mempunyai peranan yang lebih penting dari pada mereka yang tidak menggunakan sistem TDMS. Karena sistem TDMS di PT. Wijaya Toyota Dago digunakan oleh seluruh kalangan karyawan sehingga tidak ada tingkat status penggunaan sistem. *Output Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem. *Result Demonstrability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem. *Subjective Norm* dan *Image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna Sistem. *Subjective Norm* dan *Image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* pengguna Sistem. *Subjective Norm* dan *Voluntariness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use* pengguna Sistem.

Niat pengguna dalam menggunakan sistem TDMS akan meningkat ketika pengguna merasa yakin memiliki kemampuan untuk menggunakan sistem TDMS. Sedangkan faktor kemudahan memiliki peranan penting terhadap keyakinan pengguna dalam menggunakan sistem. Untuk sistem TDMS yang memberikan manfaat bagi pengguna, akan membuat pengguna semakin ingin menggunakan sistem TDMS tersebut. Sedangkan untuk sistem TDMS yang memberikan kemudahan bagi pengguna, membuat pengguna semakin merasa kan manfaat dari sistem TDMS tersebut.

Referensi

- [1] Falahah, Wawan Dhewanto. 2007. “Enterprise Resource Planning (ERP) Menyelaraskan Teknologi Informasi dengan Strategi Bisnis”. Bandung. Informatika
- [2] Ghozali, Imam. 2006. :*Statistik Nonparametrik*”. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- [3] Kendall, M.G, dan Stuart, A. (1969). “*The Advance Theory of Statistic, Vol 2*”. New York: Hafner Publishing co.
- [4] O’Leary, Daniel E. 2001. “*Enterprise Resource Planning System: Life Cyle, Electronic Commerce, and Risk*” : Cambridge University Press
- [5] Davenport, Tom. "Living with ERP: Think Tank-It's time we acknowledged that ERP systems are here for the long haul and start adapting to permanent life with them." *CIO-FRAMINGHAM MA- 12* (1998): 30-33.
- [6] Van Hau, Trieu Thi, and Joze Kuzic. "Change management strategies for the successful implementation of enterprise resource planning systems." *2010 Second International Conference on Knowledge and Systems Engineering*. IEEE, 2010.
- [7] Dewanto, Wawan, and Falahah. "Menyelaraskan Teknologi Informasi Dengan Strategi Bisnis." *Informatika Bandung* (2007).
- [8] Venkatesh, Viswanath dan Davis, D. 2000. “*A Theoretical Extention of the Technology Acceptance Model : Four Logitudinal Fied Studies*”
- [9] Urbach, N.F.Ahlemann, 2010. “*Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares*”. Journal of Information Technology Theory and Application,11:5-40.
- [10] V. R. Andwika, R. W. Witjaksono, and A. H. Azizah, “Analysis of User Acceptance of ERP System on After Sales Function Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model,” *Int. J. Adv. Data Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 26–33.
- [11] V. R. . Andwika and R. W. . Witjaksono, “Analysis of User Acceptance of ERP System on After Sales Function Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model”, *Int. J. Adv. Data Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 26-33.
- [12] K. A. Mutaqin and E. Sutoyo, “Analysis of Citizens Acceptance for e-Government Services in Bandung, Indonesia: The Use of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model”, *Bulletin of Comp. Sci. & Electr. Eng.*, vol. 1, no. 1, pp. 19-25.
- [13] <http://wijayatoyotabandung.com/dealer-toyota-bandung/> di akses pada tanggal 7 Februari 2018