

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian dalam organisasi. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolah data, tetapi juga sebagai sarana yang mendukung aktivitas operasional dan manajerial secara lebih efektif [8].

Secara konseptual, sistem informasi mencakup beberapa komponen utama, yaitu *input*, proses, *output*, dan umpan balik [8]. *Input* merupakan data yang berasal dari berbagai aktivitas operasional, seperti data transaksi, data pelanggan, maupun data logistik. Data tersebut kemudian diproses melalui sistem untuk menghasilkan informasi yang bernilai. Proses ini meliputi pengolahan, penyimpanan, dan pengolahan kembali data agar menjadi informasi yang relevan. *Output* merupakan hasil dari proses tersebut, yaitu informasi yang digunakan oleh manajemen maupun karyawan dalam menjalankan tugas serta mendukung pengambilan keputusan. Selanjutnya, umpan balik digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem dan memastikan bahwa sistem tetap berjalan sesuai dengan kebutuhan organisasi [8].

Selain komponen dasar tersebut, sistem informasi juga memiliki karakteristik tertentu, seperti integrasi, keandalan, fleksibilitas, dan ketepatan waktu dalam penyediaan informasi [8]. Integrasi memungkinkan sistem menghubungkan berbagai fungsi dalam organisasi, sehingga aliran informasi menjadi lebih terkoordinasi. Keandalan berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat dan konsisten, sedangkan Fleksibilitas menunjukkan kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan organisasi, sedangkan ketepatan waktu memastikan informasi tersedia secara cepat dan *real-time* untuk mendukung pengambilan keputusan [8].

Dalam konteks organisasi, sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung integrasi proses bisnis. Sistem informasi memungkinkan aliran data yang terstruktur antar bagian, sehingga meningkatkan koordinasi dan komunikasi dalam organisasi. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, setiap unit kerja dapat mengakses informasi secara cepat dan akurat, yang pada akhirnya dapat mengurangi kesalahan serta meningkatkan efisiensi kerja [9].

Pada perusahaan yang bergerak di bidang logistik, seperti PT. ABC LOGISTIC INDONESIA, sistem informasi menjadi komponen utama dalam mendukung aktivitas operasional yang kompleks. Proses seperti pengelolaan distribusi, pergudangan, dan transportasi membutuhkan sistem yang mampu mengelola data secara *real-time* dan terintegrasi. Dalam hal ini, sistem informasi berbasis ERP, seperti SAP, berperan dalam mengintegrasikan seluruh aktivitas tersebut dalam satu sistem terpadu [3], [5].

Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga sebagai faktor strategis yang memengaruhi kinerja organisasi. Keberhasilan implementasi sistem informasi sangat bergantung pada bagaimana sistem tersebut dapat digunakan secara efektif oleh pengguna, sehingga mampu mendukung kelancaran proses kerja dan meningkatkan produktivitas karyawan [8].

2.1.2 Enterprise Resource Planning (ERP)

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem informasi yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis dalam suatu organisasi ke dalam satu sistem yang terpadu [10]. ERP memungkinkan berbagai fungsi bisnis, seperti keuangan, sumber daya manusia, produksi, dan logistik, untuk saling terhubung melalui satu basis data terpusat sehingga informasi dapat diakses secara *real-time* dan konsisten.

Konsep dasar ERP menekankan pada integrasi dan koordinasi antar bagian dalam organisasi. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, setiap unit kerja tidak lagi bekerja secara terpisah, melainkan saling terhubung dalam satu alur sistem yang sama. Hal ini memungkinkan pertukaran data secara cepat dan akurat, serta mengurangi terjadinya duplikasi data dalam organisasi [10].

Secara struktur, ERP terdiri dari berbagai modul fungsional yang mendukung aktivitas bisnis tertentu. Modul-modul tersebut meliputi modul keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen persediaan, serta distribusi dan logistik. Meskipun setiap modul memiliki fungsi yang berbeda, seluruh modul tersebut terintegrasi dalam satu sistem sehingga memungkinkan koordinasi antarproses bisnis berjalan secara efektif [10].

Penerapan ERP memberikan berbagai manfaat bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional. ERP mampu mengotomatisasi proses bisnis, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan akurasi informasi yang dihasilkan. Selain itu, sistem ERP juga membantu meningkatkan transparansi informasi dan mempermudah pengawasan terhadap aktivitas operasional perusahaan [10]. Dengan sistem yang terintegrasi,

manajemen dapat mengambil keputusan secara lebih cepat dan tepat berdasarkan data yang tersedia.

Namun demikian, implementasi ERP juga memiliki tantangan. Proses implementasi ERP memerlukan biaya yang cukup besar, baik dari sisi perangkat lunak, perangkat keras, maupun pelatihan sumber daya manusia. Selain itu, implementasi ERP juga membutuhkan waktu yang relatif lama dan seringkali menuntut adanya perubahan dalam proses bisnis organisasi. Kompleksitas sistem juga dapat menjadi kendala, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem yang terintegrasi [10].

Dalam konteks perusahaan logistik, ERP memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas operasional yang kompleks. Proses seperti pengelolaan pergudangan, distribusi, dan transportasi memerlukan sistem yang mampu mengintegrasikan data secara cepat dan akurat. Dengan adanya ERP, seluruh aktivitas tersebut dapat dikelola dalam satu sistem terpadu, sehingga meningkatkan kelancaran proses kerja dan efisiensi operasional[3].

Dengan demikian, ERP tidak hanya berfungsi sebagai sistem operasional, tetapi juga sebagai alat strategis yang membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja dan daya saing. Keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada integrasi sistem yang baik serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut secara optimal.

2.1.3 Systems, Applications, and Products in Data Processing (SAP)

Systems, Applications, and Products in Data Processing (SAP) merupakan salah satu sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang digunakan oleh organisasi untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis dalam satu *platform terpadu* [11]. SAP dirancang untuk mengelola dan mengoordinasikan aktivitas operasional perusahaan melalui sistem yang terstruktur dan berbasis data terpusat, sehingga memungkinkan pertukaran informasi secara *real-time* antar bagian dalam organisasi.

SAP berfungsi sebagai sistem yang menghubungkan berbagai fungsi bisnis, seperti keuangan, logistik, produksi, dan sumber daya manusia, dalam satu sistem yang terintegrasi [11]. Dengan adanya integrasi tersebut, SAP memungkinkan setiap unit kerja dalam organisasi untuk mengakses informasi yang sama secara konsisten, sehingga dapat meningkatkan koordinasi dan efisiensi operasional. Selain itu, SAP juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data karena informasi yang tersedia bersifat akurat dan terkini.

Secara struktural, SAP terdiri dari berbagai modul yang mendukung aktivitas bisnis tertentu. Beberapa modul utama dalam SAP antara lain *Financial Accounting* (FI), *Material Management* (MM), *Sales and Distribution* (SD), dan *Human Capital Management* (HCM) [8]. Setiap modul memiliki fungsi spesifik sesuai dengan kebutuhan bisnis, namun tetap terintegrasi dalam satu sistem sehingga memungkinkan aliran informasi yang terkoordinasi dengan baik. Integrasi antar modul ini menjadi salah satu keunggulan utama SAP dalam mendukung operasional organisasi.

Implementasi SAP memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi proses bisnis, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, serta mempercepat alur informasi antar bagian [11]. Selain itu, SAP juga meningkatkan transparansi dan pengendalian terhadap aktivitas operasional, sehingga perusahaan dapat memonitor kinerja secara lebih efektif [5].

Namun demikian, implementasi SAP juga memiliki tantangan. Sistem SAP memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi dan memerlukan pemahaman yang baik dari pengguna agar dapat digunakan secara optimal. Selain itu, proses implementasi SAP membutuhkan biaya yang besar serta waktu yang relatif lama. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SAP tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan sistem tersebut [3].

Dalam konteks perusahaan logistik, SAP memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola aktivitas operasional yang kompleks. Proses seperti pengelolaan pergudangan, distribusi, dan transportasi dapat terintegrasi dalam satu sistem, sehingga proses kerja menjadi lebih cepat, akurat, dan terstruktur. Hal ini mendukung kelancaran proses kerja serta meningkatkan produktivitas karyawan dalam organisasi.

Dengan demikian, SAP tidak hanya berfungsi sebagai sistem operasional, tetapi juga sebagai alat strategis yang mendukung peningkatan kinerja organisasi. Keberhasilan implementasi SAP sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem, yang selanjutnya menjadi dasar dalam penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini.

2.1.4 Kelancaran Proses Kerja

Kelancaran proses kerja merupakan kondisi dimana seluruh aktivitas bisnis dalam organisasi dapat berjalan secara efektif, terstruktur, dan berkesinambungan tanpa hambatan yang signifikan. Dalam *perspektif Business Process Management* (BPM), proses kerja

dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang saling terhubung untuk menghasilkan *output* yang bernilai bagi organisasi [9].

Kelancaran proses kerja sangat dipengaruhi oleh bagaimana suatu proses bisnis dirancang, dikelola, dan diintegrasikan. Proses yang terstruktur dengan baik akan memungkinkan proses kerja (*workflow*) berjalan secara sistematis, sehingga dapat mengurangi keterlambatan, kesalahan, serta hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, koordinasi antar bagian yang efektif juga menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran proses kerja [9].

Dalam konteks sistem informasi, kelancaran proses kerja berkaitan erat dengan kemampuan sistem dalam mendukung integrasi data dan aliran informasi secara *real-time*. Sistem yang terintegrasi memungkinkan setiap unit kerja untuk mengakses informasi yang sama secara cepat dan akurat, sehingga meningkatkan koordinasi dan efisiensi operasional [8]. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses kerja dalam organisasi.

ERP sebagai sistem terintegrasi berperan dalam menghubungkan berbagai proses bisnis dalam satu *platform terpadu*. Dengan adanya ERP, proses kerja antar bagian menjadi lebih terkoordinasi dan terstruktur, sehingga dapat meningkatkan efisiensi serta mengurangi duplikasi dan kesalahan dalam pengolahan data [10].

Dalam penelitian ini, kelancaran proses kerja diukur melalui beberapa indikator, yaitu kecepatan penyelesaian pekerjaan, kelancaran alur informasi, tingkat koordinasi antar bagian, serta minimnya hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan. Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana implementasi SAP dapat mendukung kelancaran proses kerja dalam organisasi.

Dengan demikian, kelancaran proses kerja merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan proses bisnis dalam organisasi. Semakin baik pengelolaan proses kerja, maka semakin tinggi tingkat efisiensi dan kinerja operasional yang dapat dicapai.

2.1.5 Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan merupakan kemampuan individu dalam menghasilkan *output* kerja secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien dan efektif [12]. Produktivitas tidak hanya berkaitan dengan jumlah hasil kerja yang dihasilkan, tetapi juga mencakup kualitas kerja, ketepatan waktu, serta efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Secara konseptual, produktivitas karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan individu, motivasi kerja, lingkungan kerja, serta dukungan sistem yang digunakan dalam organisasi. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, motivasi kerja juga berperan dalam mendorong karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal [12].

Dalam organisasi modern, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Sistem informasi yang terintegrasi, seperti ERP dan SAP, dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien melalui otomatisasi proses bisnis serta penyediaan informasi yang akurat dan *real-time* [5]. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, pekerjaan manual dapat dikurangi sehingga karyawan dapat lebih fokus pada aktivitas yang bernilai tambah.

Produktivitas karyawan juga berkaitan dengan efektivitas penggunaan sistem oleh pengguna. Sistem yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata akan meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan sistem yang kompleks dan sulit digunakan dapat menurunkan produktivitas karena menimbulkan hambatan dalam pekerjaan [3]. Oleh karena itu, tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan peningkatan produktivitas.

Dalam konteks perusahaan logistik, produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan aktivitas operasional, seperti pengelolaan data, distribusi barang, dan koordinasi antar bagian. SAP sebagai bagian dari ERP berperan dalam meningkatkan produktivitas melalui integrasi data dan otomatisasi proses kerja, sehingga karyawan dapat bekerja secara lebih efisien dan akurat.

Dalam penelitian ini, produktivitas karyawan diukur melalui beberapa indikator, yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, ketepatan dalam menyelesaikan tugas, kualitas hasil kerja, serta efisiensi dalam penggunaan waktu kerja. Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana implementasi SAP dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam organisasi.

Dengan demikian, produktivitas karyawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi dalam organisasi. Semakin tinggi produktivitas karyawan, maka semakin besar kontribusi yang diberikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2.1.6 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model teoritis yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Dalam kajian komprehensif oleh Davis dan Granić dalam *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*, dijelaskan bahwa TAM dirancang untuk memahami faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menerima atau menolak suatu sistem informasi [7].

TAM menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis sistem, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap sistem tersebut. Dalam model ini, perilaku penggunaan teknologi dijelaskan melalui hubungan antara keyakinan pengguna (*beliefs*), sikap (*attitude*), niat untuk menggunakan (*behavioral intention*), dan penggunaan aktual sistem (*actual use*). Dua konstruk utama yang menjadi dasar dalam TAM adalah persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan, yang secara langsung memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna [7].

Kegunaan utama TAM adalah sebagai kerangka analisis untuk memprediksi tingkat penerimaan teknologi berdasarkan persepsi pengguna. Model ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem serta menjelaskan hubungan antara karakteristik sistem dengan perilaku pengguna [7]. Dalam praktiknya, TAM juga digunakan oleh organisasi untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem.

Selain itu, TAM memberikan manfaat praktis dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi. Dengan memahami persepsi pengguna terhadap sistem, organisasi dapat mengurangi resistensi terhadap teknologi, meningkatkan tingkat adopsi sistem, serta memastikan bahwa sistem yang diterapkan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja pengguna [7].

TAM memiliki kelebihan berupa kesederhanaan model serta kemampuan prediktif yang baik dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi. Model ini hanya menggunakan beberapa konstruk utama, namun mampu memberikan penjelasan yang kuat terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem. Selain itu, TAM telah banyak diuji dalam berbagai penelitian sehingga memiliki validitas empiris yang tinggi [7].

Namun demikian, TAM juga memiliki keterbatasan. Model ini lebih berfokus pada faktor persepsi individu dan belum sepenuhnya mempertimbangkan faktor *eksternal* seperti pengaruh sosial, budaya organisasi, dan kondisi lingkungan kerja. Oleh karena itu, dalam

perkembangannya, TAM mengalami pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan penjelasannya terhadap fenomena yang lebih kompleks [7].

Dalam berbagai penelitian, TAM telah digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam berbagai bidang, termasuk sistem informasi organisasi dan sistem ERP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kinerja pengguna [1], [3]. Hal ini menunjukkan bahwa TAM memiliki relevansi yang tinggi dalam penelitian sistem informasi.

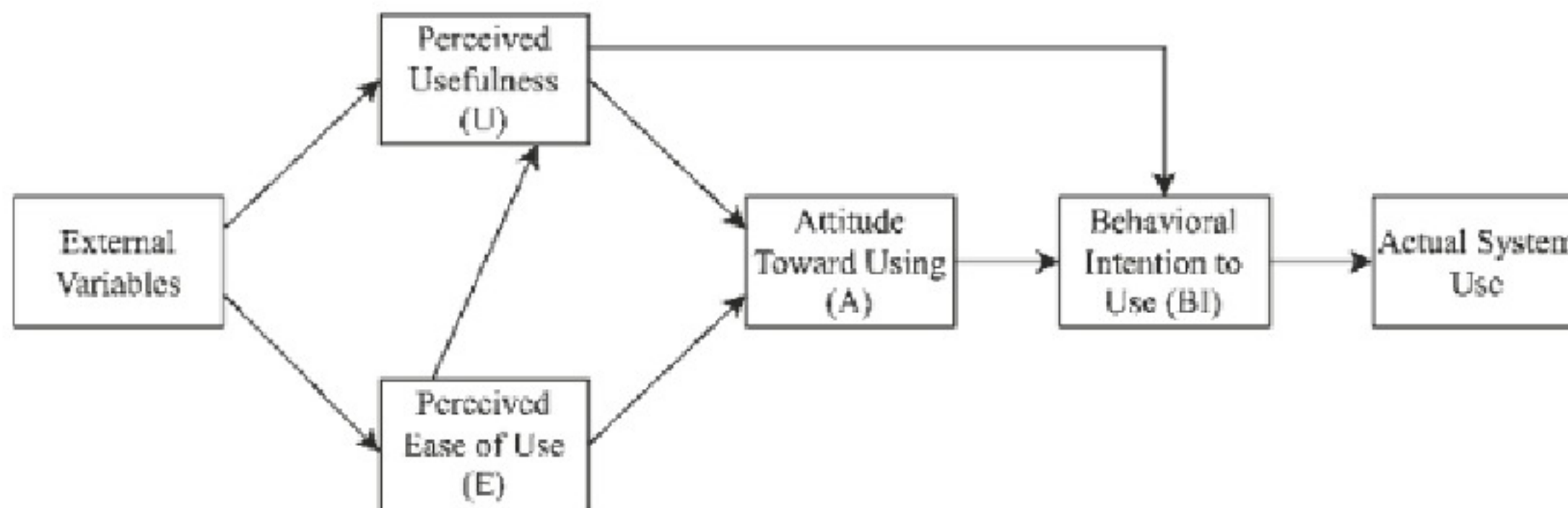
Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai dasar dalam menjelaskan hubungan antara implementasi SAP dengan kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan. Variabel implementasi SAP (X) diukur menggunakan dua konstruk utama TAM, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Persepsi kemanfaatan mencerminkan sejauh mana sistem SAP mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat penyelesaian tugas, serta mengurangi kesalahan dalam pekerjaan. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem SAP dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Kedua konstruk tersebut memiliki hubungan langsung dengan variabel dependen dalam penelitian ini. Sistem yang dianggap bermanfaat dan mudah digunakan akan mendorong penggunaan sistem secara optimal. Penggunaan sistem yang optimal akan berdampak pada kelancaran proses kerja (Y1) dan produktivitas karyawan (Y2).

Dengan demikian, TAM memberikan dasar teoritis yang kuat dalam menjelaskan bagaimana penerimaan sistem oleh pengguna dapat memengaruhi kinerja operasional dalam organisasi.

Kerangka model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dapat dilihat pada gambar 2.1 [7].



Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Berdasarkan model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989), hubungan antar variabel dalam model dapat dijelaskan secara konseptual sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.1 Model tersebut menggambarkan bahwa penerimaan teknologi diawali dari adanya variabel *eksternal* yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) [7].

Persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa sistem mudah digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Persepsi ini memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi kemanfaatan, karena sistem yang lebih mudah digunakan cenderung dianggap lebih bermanfaat dalam mendukung pekerjaan [7]. Selanjutnya, persepsi kemanfaatan menunjukkan sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem dapat meningkatkan kinerja mereka.

Kedua persepsi tersebut memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan sistem (*attitude toward using*), yang kemudian membentuk niat untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use*). Niat ini selanjutnya akan menentukan penggunaan aktual sistem (*actual system use*) dalam aktivitas kerja sehari-hari. Dengan demikian, model TAM menunjukkan bahwa penerimaan teknologi merupakan proses yang bertahap, dimulai dari persepsi hingga penggunaan nyata sistem [7].

Dalam penelitian ini, model TAM disederhanakan dengan fokus pada dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)* sebagai indikator pembentuk variabel Implementasi SAP (X). Kedua konstruk tersebut digunakan untuk mengukur tingkat implementasi SAP berdasarkan persepsi pengguna. Kedua konstruk ini diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen, yaitu kelancaran proses kerja (Y1) dan produktivitas karyawan (Y2).

Untuk mengukur variabel tersebut, penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dalam TAM. Item pertanyaan untuk variabel implementasi SAP (X) terdiri dari indikator persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Sementara itu, variabel kelancaran proses kerja (Y1) dan produktivitas karyawan (Y2) diukur berdasarkan indikator yang mencerminkan efisiensi kerja, kecepatan penyelesaian tugas, serta kualitas hasil kerja [1], [3].

Indikator dalam kuesioner mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Davis (1989), yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemanfaatan mengukur sejauh mana sistem SAP memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mengukur tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem.

Pengukuran dalam kuesioner menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena [10]. Setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju hingga sangat setuju [13]. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi responden secara kuantitatif sehingga dapat dianalisis secara statistik. Data yang diperoleh dari kuesioner merupakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari responden melalui media survei, seperti *Google Form*.

Instrumen pengukuran dalam penelitian ini disusun berdasarkan konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Instrumen TAM telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi [12].

Setiap konstruk dalam TAM diukur menggunakan beberapa item pernyataan yang telah terstandarisasi. Dalam penelitian ini, item pernyataan diadaptasi dari instrumen TAM yang terdapat dalam literatur "*The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*" dan disesuaikan dengan konteks penggunaan sistem SAP.

Berikut adalah daftar pertanyaan kuesioner asli yang dikembangkan oleh Davis (1989):

A. *PERCEIVED USEFULNESS (PU)*

1. *Using the system improves my job performance*
2. *Using the system increases my productivity*
3. *Using the system enhances my effectiveness on the job*
4. *Using the system makes it easier to do my job*
5. *I find the system useful in my job*

B. PERCEIVED EASE OF USE (PEOU)

6. *Learning to operate the system is easy for me*
7. *I find it easy to get the system to do what I want it to do*
8. *My interaction with the system is clear and understandable*
9. *I find the system to be flexible to interact with*
10. *It is easy for me to become skillful at using the system*

Item pernyataan tersebut disusun dengan mengacu pada konstruk asli TAM, dimana setiap indikator diukur melalui beberapa pernyataan untuk memastikan tingkat validitas dan reliabilitas instrumen. Adaptasi dilakukan dengan mengganti konteks sistem menjadi sistem SAP yang digunakan dalam perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting dalam penelitian yang berfungsi sebagai landasan dalam menyusun kerangka pemikiran serta memperkuat posisi penelitian yang dilakukan. Melalui kajian terhadap penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengetahui hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan, metode yang digunakan, serta variabel yang diteliti, sehingga dapat menjadi acuan dan pembanding dalam penelitian ini.

Selain itu, penelitian terdahulu juga digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*), sehingga penelitian yang dilakukan memiliki kebaruan dan kontribusi yang jelas. Dalam penelitian ini, kajian terhadap penelitian terdahulu difokuskan pada implementasi, khususnya *Systems, Applications, and Products in Data Processing*, serta penerapan *Technology Acceptance Model* dalam mengukur penerimaan pengguna terhadap sistem informasi.

Adapun ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Y. Ashari, Tri Mardiana Setyowati,	Implementasi Sistem Otomatisasi Berbasis ERP Pada	Kualitatif	ERP meningkat kan efisiensi dan	Sama-sama membahas ERP dan perusahaan logistik	Tidak menggunakan TAM dan tidak membahas

	dan I. C3 [5]	Perusahaan Logistik (2024)		kelancaran kerja		produktivitas karyawan
2	R. A. Palembiya dan Erma Suryani [3]	Strategi Peningkat an Keberhasil an Implement asi ERP SAP: Studi Penerimaan Teknologi pada Area Logistik Industri Otomotif (2025)	Kuantitati f (TAM)	ERP meningkatkan pengendalian internal dan keteraturan proses kerja	Sama-sama menggunakan SAP dan TAM	Tidak mengukur dampak terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas
3	Tri Rahmawati dan Yogi Yustian [4]	Analisis Dampak Implementasi ERP dan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pengendalian Internal (2024)	Kuantitatif	ERP meningkatkan pengendalian internal dan keteraturan proses kerja	Sama-sama membahas ERP dan dampak sistem	Fokus pada pengendalian internal, bukan produktivitas

4	E. P. Saflembolo dan Melkior N. N. Sitokdana [1]	Implementasi SAP Untuk Mendukung <i>Invoice Travel Agent</i> Pada PT Freeport Indonesia (2022)	Studi Kasus	SAP meningkatkan akurasi dan efisiensi pengolahan data	Sama-sama membahas SAP	Fokus pada proses <i>invoice</i> , bukan kinerja karyawan
5	Alfat Mutoriq dan Aji Purwinarko [6]	Mengukur Tingkat Penerimaan Desain Antarmuka Pengguna Sistem ERP di PT Allure Alluminio Menggunakan Metode Model Penerimaan Teknologi (TAM)	Kuantitatif (Model TAM)	TAM menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan PU dan PEOU)	Sama-sama menggunakan TAM sebagai dasar teori	Tidak membahas SAP atau konteks logistik

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi ERP dan SAP memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kelancaran proses kerja. Penelitian oleh Ashari et al. [5] membuktikan bahwa ERP mampu meningkatkan integrasi sistem dan memperlancar aktivitas operasional.

Selanjutnya, Palembang dan Suryani [3] menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SAP sangat dipengaruhi oleh penerimaan teknologi oleh pengguna. Hal ini

diperkuat oleh konsep TAM yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan Persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi penggunaan sistem [6].

Penelitian lain menunjukkan bahwa ERP juga berkontribusi terhadap peningkatan pengendalian internal dan keteraturan proses kerja [4], serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), khususnya SAP, memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi operasional dan integrasi proses bisnis dalam organisasi. Penelitian oleh Hunton et al. menyatakan bahwa perusahaan yang mengimplementasikan ERP mengalami peningkatan kinerja operasional serta kualitas informasi yang lebih baik [1]. Selain itu, studi oleh Nicolaou juga menunjukkan bahwa sistem ERP mampu meningkatkan pengendalian internal dan mendukung efektivitas proses bisnis melalui integrasi data yang lebih akurat [2].

Dalam konteks penerimaan teknologi, model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) telah banyak digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem informasi. Davis menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) merupakan determinan utama dalam penerimaan teknologi oleh pengguna [2]. Penelitian lanjutan oleh Venkatesh dan Davis juga memperkuat bahwa kedua konstruk tersebut berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem serta kinerja individu dalam organisasi [4].

Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada aspek penerimaan teknologi atau keberhasilan implementasi ERP secara umum, tanpa secara spesifik mengaitkan pengaruhnya terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan secara bersamaan. Selain itu, penelitian yang mengkaji implementasi SAP dengan pendekatan TAM dalam konteks industri logistik masih relatif terbatas, padahal sektor ini memiliki tingkat kompleksitas operasional yang tinggi dan sangat bergantung pada integrasi sistem informasi.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperluas kajian sebelumnya dengan mengintegrasikan pendekatan TAM dalam menganalisis implementasi SAP, serta menghubungkannya dengan dua aspek kinerja utama, yaitu kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan pada perusahaan logistik.

2.3 Research Gap

Berbagai penelitian telah membahas implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP)*, khususnya SAP, dalam meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Novitasari dan Indrijawati [2] menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan ERP SAP berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, dengan integritas karyawan sebagai variabel moderasi. Temuan tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi SAP tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana pengguna mampu memanfaatkan sistem dalam mendukung pekerjaannya.

Selanjutnya, Palembiya dan Suryani [3] meneliti keberhasilan implementasi ERP SAP pada area logistik industri otomotif menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian tersebut menekankan bahwa persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem SAP. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerimaan teknologi merupakan salah satu aspek yang menentukan keberhasilan implementasi ERP.

Sementara itu, penelitian Ashari, Setyowati, dan C3 [5] membahas implementasi sistem ERP berbasis otomatisasi pada perusahaan logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ERP mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui integrasi data dan otomatisasi proses bisnis sehingga aktivitas logistik dapat berjalan lebih efektif. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek operasional perusahaan dan belum mengkaji dampaknya terhadap produktivitas karyawan.

Penelitian mengenai penerimaan teknologi juga dilakukan oleh Mutoriq dan Purwinarko [6] menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem ERP. Temuan tersebut memperkuat teori yang dikembangkan oleh Davis [7], yang menyatakan bahwa teknologi akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasakan manfaat serta kemudahan dalam penggunaannya.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi SAP telah banyak dikaji dari aspek penerimaan teknologi, keberhasilan implementasi sistem, maupun peningkatan efisiensi operasional. Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian karena belum banyak penelitian yang secara bersamaan menganalisis pengaruh implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan, khususnya pada perusahaan logistik di Indonesia. s

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan pada PT. ABC LOGISTIC INDONESIA menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai peran implementasi SAP dalam meningkatkan efektivitas proses kerja dan produktivitas karyawan pada perusahaan logistik.

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran hubungan antarvariabel dalam penelitian yang disusun berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu. Kerangka ini berfungsi untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen secara sistematis [7].

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis sebagai dasar teori dalam menjelaskan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam kajian oleh Davis dan Granić, TAM menjelaskan bahwa penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna, khususnya persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang kemudian memengaruhi niat untuk menggunakan serta penggunaan aktual sistem [7].

Dalam penelitian ini, implementasi SAP diposisikan sebagai variabel independen (X) yang diukur melalui dua konstruk utama dalam TAM, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemanfaatan mencerminkan sejauh mana sistem memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan, seperti mempercepat pekerjaan dan meningkatkan efisiensi. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan sistem dalam aktivitas kerja sehari-hari [12].

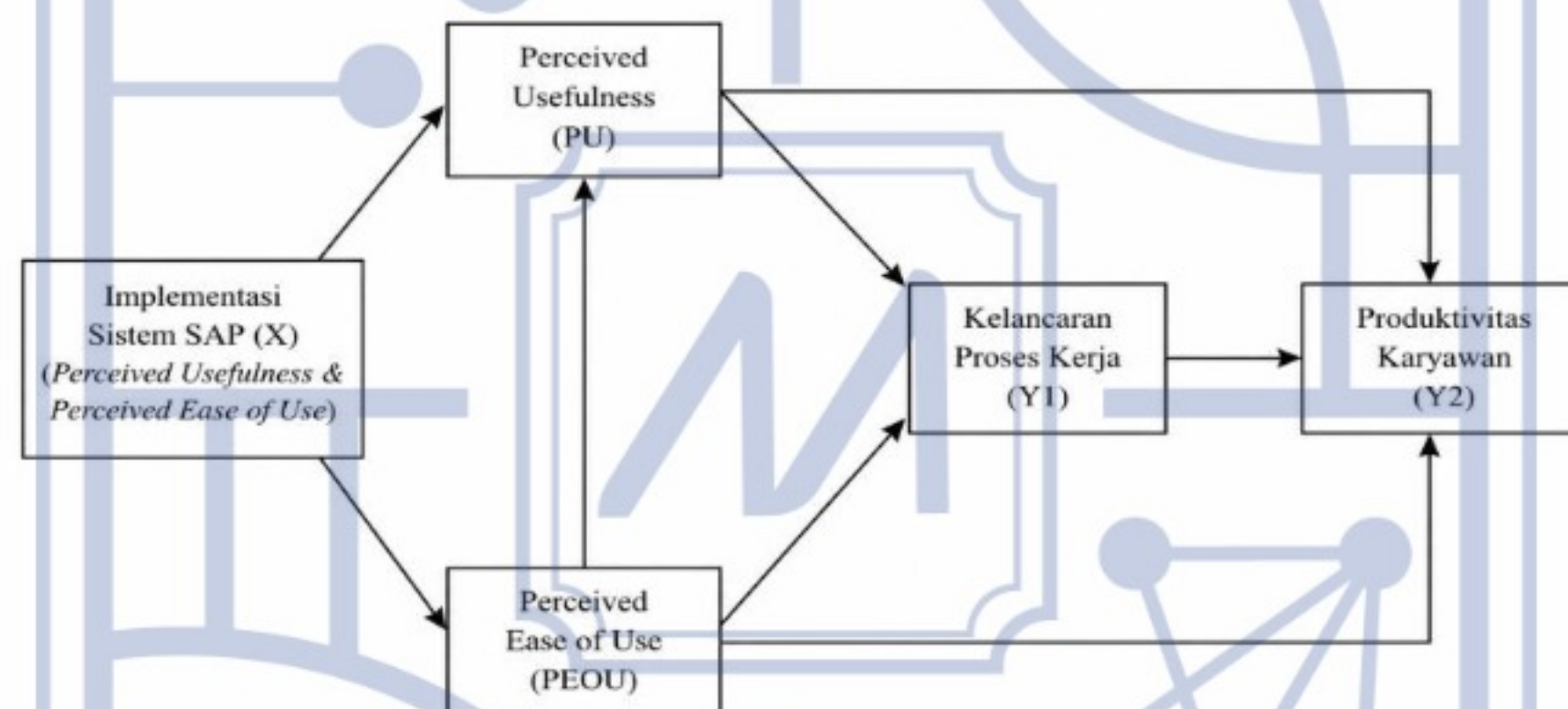
Berdasarkan TAM, sistem yang dianggap bermanfaat dan mudah digunakan akan meningkatkan tingkat penerimaan pengguna, sehingga mendorong penggunaan sistem secara optimal. Penggunaan sistem yang optimal akan berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi [12].

Hubungan antara implementasi sistem terhadap kelancaran proses kerja (Y1) didasarkan pada konsep *Business Process Management* yang menjelaskan bahwa proses kerja yang terintegrasi dan terstruktur akan meningkatkan efisiensi serta mengurangi hambatan dalam aktivitas operasional [11]. Sistem yang digunakan secara optimal akan membantu

mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan koordinasi antar bagian [5].

Selain itu, implementasi sistem juga berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y2). Produktivitas karyawan berkaitan dengan kemampuan individu dalam menghasilkan *output* kerja secara efektif dan efisien. Sistem yang mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata akan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, akurat, dan berkualitas [9].

Dengan demikian, berdasarkan teori TAM dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem yang diukur melalui persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SAP (X) yang diukur melalui persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan akan memengaruhi kelancaran proses kerja (Y1) dan produktivitas karyawan (Y2). Berdasarkan TAM, semakin tinggi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem, maka semakin optimal penggunaan sistem dalam aktivitas kerja, sehingga proses kerja menjadi lebih efisien, terstruktur, dan minim kesalahan [9], [12].

Selain itu, penggunaan sistem yang optimal juga akan meningkatkan produktivitas karyawan melalui peningkatan efisiensi kerja, percepatan penyelesaian tugas, serta peningkatan kualitas hasil kerja [12].

Dengan demikian, semakin tinggi tingkat penerimaan terhadap sistem SAP, maka semakin besar pengaruh positifnya terhadap kelancaran proses kerja dan produktivitas karyawan.

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian. Hipotesis disusun berdasarkan landasan teori serta kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya, dan akan diuji kebenarannya melalui analisis data.

Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai dasar dalam merumuskan hipotesis. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya mendorong penggunaan sistem dan berdampak pada kinerja individu [12].

Dalam konteks penelitian ini, implementasi SAP sebagai variabel independen diukur melalui dua konstruk utama, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua konstruk tersebut mencerminkan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem.

Hubungan antara implementasi SAP terhadap kelancaran proses kerja dapat dijelaskan melalui tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem. Sistem yang dianggap bermanfaat dan mudah digunakan akan membantu karyawan dalam memahami proses kerja, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan koordinasi antar bagian. Hal ini akan berdampak pada kelancaran proses kerja dalam organisasi[5], [11].

Implementasi SAP memungkinkan integrasi data dan otomatisasi proses bisnis sehingga mampu mempercepat proses kerja dan meningkatkan koordinasi antar bagian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan ERP dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kelancaran proses kerja. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis:

H1: Implementasi SAP berpengaruh terhadap kelancaran proses kerja karyawan.

Implementasi SAP memungkinkan karyawan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan efisiensi kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan ERP dapat meningkatkan produktivitas kerja pengguna sistem. Oleh karena itu dirumuskan hipotesis:

H2: Implementasi SAP berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

Untuk mendukung pengujian secara kuantitatif, hipotesis juga dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut:

H0₁: Implementasi SAP tidak berpengaruh terhadap kelancaran proses kerja karyawan.

H1₁: Implementasi SAP berpengaruh terhadap kelancaran proses kerja karyawan.

H0₂: Implementasi SAP tidak berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

H1₂: Implementasi SAP berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

Hipotesis tersebut akan diuji menggunakan metode analisis regresi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi SAP terhadap masing-masing variabel dependen dalam penelitian ini.

