

***ANALISIS IMPLEMENTASI SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT (SAP)
MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 3 (TAM 3) DI BIRO
ADMINISTRASI PERSEDIAAN PT. PINDAD***

Amri Yanuar¹⁾

¹⁾Fakultas Kejuruan/DIV Logistik Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
Email: amri@ulbi.ac.id

Lulu Rafifah Efendi²⁾

Fakultas Kejuruan/DIV Logistik Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
Email: Rafifahlulu323@gmail.com

Abstrak

PT Pindad telah mengimplementasikan sistem ERP berbasis SAP di Biro Administrasi Persediaan untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi proses bisnis. Namun, penerimaan pengguna, khususnya karyawan senior yang terbiasa dengan sistem lama, masih menjadi kendala akibat minimnya pelatihan dan ketidaksiapan SDM. Ketergantungan pada satu karyawan yang menguasai sistem menimbulkan risiko besar saat ia berhalangan hadir. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naratif dan kerangka Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) melalui wawancara mendalam dengan pengguna SAP. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan dukungan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem, sementara hambatan utama adalah kurangnya pendampingan teknis dan perbedaan kemampuan adaptasi. Rekomendasi meliputi pelatihan berkelanjutan, pendampingan bagi karyawan senior, dan pemerataan kompetensi untuk mengurangi ketergantungan pada individu tertentu.

Kata Kunci: *SAP, ERP, administrasi persediaan, TAM 3, penerimaan pengguna*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan berskala besar saat ini memiliki sistem kerja yang kompleks yang saling terintegrasi satu sama lain, dan peran teknologi menjadi salah satu penunjang dan peran utama dalam perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Segala teknologi yang membantu manusia membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan, atau menyebarkan informasi disebut teknologi informasi. Ketika manusia berkembang, teknologi informasi (TI) terus berkembang. Perkembangan ini termasuk pengembangan infrastruktur TI, seperti software dan hardware, teknologi komunikasi, dan teknologi penyimpanan data (*storage*) (Laudon, 2006).

PT Pindad sebagai perusahaan manufaktur nasional telah mengimplementasikan sistem

Enterprise Resource Planning (ERP) berbasis SAP untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi proses bisnis, khususnya pada Biro Administrasi Persediaan. Namun, implementasi ini menghadapi kendala dalam penerimaan pengguna, terutama pada karyawan senior yang sebelumnya terbiasa menggunakan sistem lama. Minimnya pelatihan menyeluruh dan ketidaksiapan sumber daya manusia berdampak pada kelancaran operasional, yang terlihat dari tingginya ketergantungan terhadap satu karyawan yang menguasai sistem sepenuhnya. Kondisi ini menimbulkan risiko signifikan ketika karyawan tersebut berhalangan hadir.

tujuan dari penilitian ini adalah :

1. Memahami proses bisnis Biro Administrasi Persediaan PT Pindad.

2. Menganalisis penerimaan terhadap penggunaan SAP ERP di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad berdasarkan penelitian dengan menggunakan 16 variabel berdasarkan metode TAM 3 dengan pendekatan kualitatif naratif.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi PT Pindad untuk memaksimalkan implementasi SAP serta memecahkan permasalahan yang ada berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

Terdapat lima penelitian sejenis sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini. Penelitian sejenis sebelumnya yang pertama adalah penelitian yang berjudul “Evaluasi kesuksesan penerimaan sistem ERP berbasis SAP menggunakan TAM 3 pada pt. Sigma cipta caraka”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi apakah karyawan dalam menggunakan aplikasi SAP sudah puas atau belum puas dikarenakan ada kendala yang terjadi. *Technology Application Model 3* (TAM 3) digunakan untuk menguji tingkat penerimaan karyawan terhadap system SAP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis hanya 4 dari 17 hipotesis yang diajukan yang dapat menjadi faktor penerimaan karyawan dalam penggunaan SAP. Persamaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah terdapat kesamaan yaitu menggunakan model TAM 3 (*Technology Acceptance Model 3*) dalam menguji penerimaan SAP. Adapun perbedaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah metode yang digunakan. Jika penelitian sejenis sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua adalah penelitian yang berjudul “Analisis Penerimaan Aplikasi Isalatiga Untuk Pemustaka dan Arsip Kota Salatiga”. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerimaan aplikasi iSalatiga bagi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Salatiga. Penelitian ini menggunakan metode TAM. Menggunakan desain penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Persamaan penelitian sejenis sebelumnya yaitu samasama menggunakan desain penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu penelitian sejenis sebelumnya

menggunakan TAM sedangkan penulis pada penelitian ini menggunakan TAM 3.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga adalah penelitian yang berjudul “Analisis Kesuksesan Implementasi Sap Pada Modul Payroll Menggunakan Tam 3 Di Pt. Kereta Api Indonesia”. Tujuan dari penelitian tersebut untuk Mengetahui variabel yang menjadi faktor kesuksesan implementasi SAP pada proses penggajian pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah Penelitian sejenis sebelumnya menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif. Sedangkan persamaan penelitian yaitu menggunakan model TAM 3 dalam menguji penerimaan sistem.

Penelitian sejenis sebelumnya yang keempat adalah penelitian yang berjudul “Analisis Aplikasi IJateng Dengan Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (Tam)” dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis aplikasi iJateng berdasarkan dua persepsi *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan. Persamaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah samasama menggunakan desain penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah Penelitian sejenis sebelumnya menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif. Sedangkan persamaan penelitian yaitu menggunakan model TAM 3 dalam menguji penerimaan sistem. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya menggunakan TAM dengan metode kualitatif studi kasus sedangkan penulis pada penelitian ini menggunakan TAM 3 dengan kualitatif naratif.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kelima adalah penelitian yang berjudul “Evaluation And Solution For SAP Implementation Using TAM: A Case Study In An Indonesian Food Trading Company”. Tujuan dari penelitian ini untuk Evaluasi penerimaan pengguna Perusahaan terhadap SAP perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan penggunaan sistem SAP di Perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan evaluasi menunjukkan beberapa

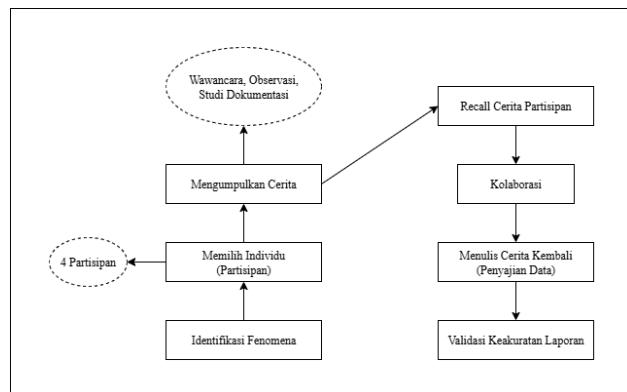
hipotesis ditolak. Persamaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Terdapat kesamaan yaitu menggunakan model TAM dalam menguji penerimaan sistem. Perbedaan penelitian sejenis sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah Penelitian sejenis sebelumnya menggunakan metode kuantitatif untuk mengolah data, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Metode yang Digunakan

Penelitian ini mengimplementasikan metode kualitatif dengan pendekatan naratif. Metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu fenomena sentral (Creswell, 2008). Sementara itu, pendekatan naratif melibatkan pengumpulan narasi atau cerita dari individu atau kelompok kecil melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi (Butina, 2015).

Lebih lanjut, James dan Kimberly (2011) mendefinisikan pendekatan naratif sebagai studi tentang kehidupan individu yang diceritakan melalui kisah-kisah yang disampaikan oleh narasumber, termasuk diskusi mengenai pengalaman pribadi. Penelitian naratif bertujuan untuk mengidentifikasi, merekonstruksi, dan memahami cerita-cerita yang merefleksikan pengalaman individu, guna mengungkap makna yang terkandung di dalamnya (Polkinghorne, 2010).



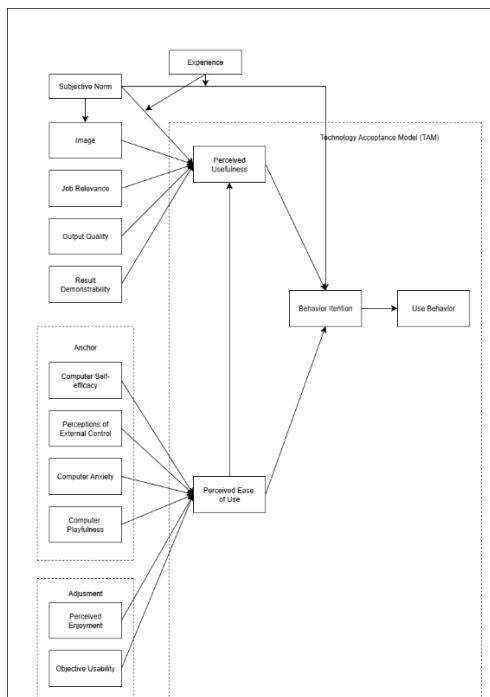
Gambar 1 Langkah Kerja Penelitian Naratif

Sumber: Creswell, 2015

Penelitian ini mengadaptasi tujuh langkah kerja penelitian naratif yang dikembangkan oleh Creswell (2015). Langkah-langkah tersebut beserta penerapannya dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi Fenomena
2. Pemilihan Individu Secara Sengaja
3. Pengumpulan Informasi dari Setiap Individu
4. Penceritaan Kembali Kisah Individu
5. Kolaborasi dengan Partisipan
6. Penulisan Narasi Berdasarkan Pengalaman Partisipan
7. Validasi Keakuratan Laporan

Penelitian ini juga mengadopsi *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) sebagai panduan untuk mengevaluasi penerimaan suatu teknologi. TAM 3 merupakan pengembangan dari model TAM sebelumnya, yang diperluas dengan menyertakan berbagai variabel. Variabel-variabel tersebut mencakup persepsi penggunaan teknologi hingga kepuasan dalam penggunaan teknologi. Penerapan model ini sangat relevan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku pengguna yang mendorong adopsi teknologi di tengah perkembangan yang pesat. Gambaran mengenai *Technology Acceptance Model 3* ini akan berperan penting dalam memengaruhi hasil akhir penelitian.

**Gambar 2 Technology Acceptace Model 3**

Sumber: Olahan Penulis,2025

Gambar 2.2 memvisualisasikan *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3), sebuah model yang relevan dengan penelitian ini. Model ini dipilih karena telah banyak digunakan oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur keberhasilan suatu sistem. TAM 3 berfungsi sebagai dasar penyusunan hipotesis awal penelitian dan menjadi acuan dalam wawancara. Wawancara ini dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan penerimaan sistem ERP pada proses bisnis di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dengan informan. Wawancara didefinisikan sebagai percakapan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan spesifik. Dalam konteks ini, wawancara mendalam melibatkan pertanyaan yang umumnya tidak terstruktur dan bersifat terbuka (*open-ended*), dirancang untuk menggali opini informan (Creswell, 2010).

Selain wawancara, observasi juga digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini, berfungsi sebagai pelengkap teknik wawancara.

Jenis observasi yang diterapkan adalah observasi partisipasi (*participant observation*), yaitu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan dan penginderaan langsung. Dalam konteks ini, peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan Biro Administrasi Persediaan PT Pindad untuk menghimpun data.

2.2.1. Demografi Responden

Demografi responden merupakan salah satu proses pengumpulan data primer. Tujuan adanya demografi responden yaitu mengetahui karakteristik setiap informan atau narasumber tersebut. Sehingga dapat mengetahui narasumber yang telah lama bekerja di perusahaan, pengalaman dalam menggunakan SAP, dan pernah mengikuti pelatihan SAP. Narasumber yang berjumlah 4 orang ini adalah karyawan PT Pindad berperan sebagai user (pengguna) aplikasi SAP. Demografi Klasifikasi Responden dapat dilihat pada tabel ini.

Tabel 1. Demografi Responden

Item	Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	3	75%
	Wanita	1	25%
Usia	< 20 tahun	0	0%
	20 – 29 tahun	1	25%
	30 – 39 tahun	1	25%
	40 – 49 tahun	0	0%
	> 50 tahun	1	25%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	3	75%
	D3/Diploma	1	25%
	S1/Sarjana	0	0%
	S2/Magister	0	0%
	S3/Doktor	0	0%
Lama Bekerja	< 1 tahun	0	0%
	2 – 5 tahun	1	25%
	6 – 10 tahun	1	25%
	>11 tahun	2	50%

Durasi Menggunakan Software SAP	3 kali	2	50%
	5 kali	0	0%
	>10 kali	2	50%
Pernah atau tidak Mengikuti pelatihan SAP	Ya	1	25%
	Tidak	3	75%

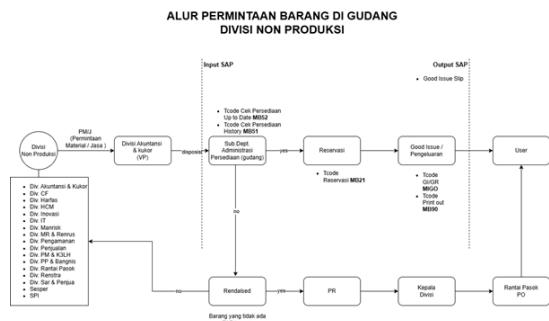
Sumber: Olahan Penulis,2025

Pada tabel 2.1, dapat dilihat bahwa dari total responden yang berjumlah sebanyak 4 orang terdiri dari 3 pria dan 1 wanita, yang memiliki rentang usia dari 20-29 tahun berjumlah 1 orang, 30-39 tahun berjumlah 1 orang, dan yang lebih dari 50 tahun berjumlah 3 orang. Dari 4 responden tersebut, memiliki latar belakang Pendidikan yang berbeda-beda. Karyawan yang telah menempuh jenjang D3/Diploma berjumlah 1 orang, dan jenjang SMA/SMK berjumlah 3 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Proses Bisnis

Proses bisnis pada Biro Administrasi Persediaan PT Pindad merupakan proses bisnis yang ada dan sedang berjalan di divisi Akuntansi dan Keuangan Korporat yang bertanggung jawab dalam setiap aktivitas yang berhubungan dengan memenuhi kebutuhan khusus divisi-divisi non-produksi di lingkungan PT Pindad. Dibawah ini akan ditampilkan alur proses bisnis Biro Administrasi Persediaan PT Pindad (Gudang non produksi).



Gambar 3 Proses Bisnis Biro Administrasi Persediaan PT Pindad

Prosedur permintaan barang di Gudang Divisi Non Produksi diawali ketika salah satu unit

kerja di bawah Divisi Non Produksi, mengajukan kebutuhan material atau jasa. Kebutuhan tersebut diformalkan melalui dokumen Permintaan Material/Jasa (PM/J) yang diajukan kepada Divisi Akuntansi & Kukor (VP) untuk dilakukan verifikasi administratif. Setelah melalui proses verifikasi, dokumen PM/J diteruskan kepada Sub Departemen Administrasi Persediaan (Gudang). Pada tahap ini, petugas gudang melakukan pengecekan ketersediaan persediaan menggunakan sistem SAP dengan Tcode MB52 untuk memperoleh informasi stok terkini, serta Tcode MB51 untuk menelusuri riwayat persediaan. Apabila hasil pengecekan menunjukkan ketersediaan barang di gudang, maka dilakukan pembuatan dokumen reservasi melalui Tcode MB21 di SAP.

Barang yang telah direservasi selanjutnya diproses pada tahap pengeluaran (*Good Issue*). Proses ini dilakukan dengan memanfaatkan Tcode GI/GR MIGO untuk mencatat transaksi pengeluaran barang serta Tcode MB90 untuk mencetak dokumen pengeluaran. Hasil dari tahap ini adalah terbitnya *Good Issue Slip* yang menjadi bukti resmi pengeluaran barang. Barang kemudian diserahkan kepada pengguna yang mengajukan permintaan.

Sebaliknya, apabila barang yang diminta tidak tersedia di gudang, maka barang tersebut dimasukkan ke dalam daftar *Rentalsted* (TAP barang). Selanjutnya, dibuat dokumen *Purchase Requisition* (PR) untuk proses pengadaan barang baru. Dokumen PR tersebut diajukan kepada Kepala Divisi untuk memperoleh persetujuan. Setelah disetujui, dokumen diteruskan kepada Divisi Rantai Pasok untuk diproses menjadi *Purchase Order* (PO) yang akan dikirimkan kepada pemasok. Setelah barang diterima sesuai dengan spesifikasi yang diminta, barang akan diproses lebih lanjut hingga dapat diserahkan kepada pengguna sesuai kebutuhan yang diajukan pada awal prosedur.

3.2. Penerimaan Berdasarkan Metode TAM 3

Penerimaan teknologi merupakan kesedian pengguna dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung pekerjaannya. *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) merupakan acuan analisis yang digunakan untuk mengetahui sikap penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menemukan penerimaan

teknologi yang mampu menjelaskan sikap atau perilaku penggunanya.

3.2.1. Subjective Norm

Secara keseluruhan variabel ini disebut penting, analisis ini menunjukkan bahwa di Biro Administrasi Persediaan, norma subjektif yang mendorong penggunaan SAP lebih banyak terbentuk dari pengaruh lingkungan kerja dibandingkan dukungan formal dari perusahaan. Lingkungan yang kolaboratif dan adanya dorongan dari rekan kerja maupun atasan menjadi faktor utama pendorong menggunakan sistem, sedangkan minimnya pelatihan resmi membuat tingkat penguasaan SAP berbeda-beda di antara karyawan.

3.2.2. Image

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa di Biro Administrasi Persediaan, SAP tidak hanya berperan sebagai alat kerja, tetapi juga sebagai sarana pembentukan citra profesional karyawan. Kemampuan menguasai sistem menjadi tolok ukur kemampuan diri, sementara rasa bangga yang muncul saat menggunakan memperkuat motivasi karyawan untuk terus mengoptimalkan penggunaannya. Perbedaan usia dan pengalaman memengaruhi proses pencapaian kemampuan tersebut, namun secara umum seluruh informan melihat SAP sebagai faktor penting dalam membangun citra positif di lingkungan kerja.

3.2.3. Job Revelance

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa di Biro Administrasi Persediaan, SAP dianggap sangat relevan dan penting dalam mendukung pekerjaan karyawan. Sistem ini tidak hanya membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses kerja, tetapi juga berperan dalam menjaga ketelitian data dan kelancaran koordinasi antarbagian. Meskipun terdapat perbedaan tingkat kemahiran antarindividu, semua informan sepakat bahwa keberadaan SAP sangat menunjang efektivitas pekerjaan mereka.

3.2.4. Output Quality

Secara keseluruhan analisis *Output Quality* merupakan salah satu faktor penting, hasil analisis menunjukkan bahwa di Biro Administrasi

Persediaan, SAP dinilai mampu menghasilkan output yang berkualitas, terstruktur, dan akurat. Walaupun tingkat keakuratan sangat bergantung pada ketepatan input data oleh pengguna, sistem ini secara umum memberikan hasil yang memudahkan pengelolaan persediaan dan memperkuat keandalan proses administrasi.

3.2.5. Result Demonstrability

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa di Biro Administrasi Persediaan, karyawan cenderung tidak mengalami kesulitan dalam menjelaskan baik hasil maupun manfaat penggunaan SAP.

3.2.6. Computer Self-Efficacy

Secara keseluruhan, tingkat *Computer Self-Efficacy* pengguna SAP di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad belum menunjukkan jawaban yang dominan dari para informan. Oleh karena itu, variabel ini belum dapat disimpulkan. Dikarnakan masih adanya variasi tingkat kepercayaan diri antar individu. Mayoritas informan mengakui bahwa SAP berkontribusi nyata dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, terutama dalam mempercepat proses pencatatan serta pelacakan persediaan, sekaligus meminimalkan kesalahan manual. Perbedaan tingkat kepercayaan diri dipengaruhi oleh latar belakang pengalaman penggunaan komputer, di mana informan yang lebih terbiasa dengan teknologi menunjukkan adaptasi yang lebih cepat. Namun, ketiadaan pengalaman menggunakan SAP sebelumnya menjadi tantangan awal bagi seluruh informan, sehingga diperlukan proses pembelajaran dan pendampingan untuk mencapai pemahaman yang optimal terhadap fitur-fitur sistem.

3.2.7. Perception of External Control

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap dukungan eksternal dalam penggunaan SAP di PT Pindad tergolong positif. Integrasi dengan teknologi lain dinilai memadai, dan sebagian besar pengguna merasa mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Namun, kebutuhan bantuan teknis masih muncul pada situasi tertentu, terutama bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan fitur-fitur khusus dalam SAP.

3.2.8. Computer Anxiety

Secara keseluruhan, tingkat computer anxiety di kalangan pengguna SAP di PT Pindad tergolong rendah. Kesalahan operasional yang terjadi pada sebagian pengguna disebabkan oleh kombinasi antara keterbatasan pengalaman, rasa cemas, dan kondisi kerja yang belum sepenuhnya mendukung.

3.2.9. Computer Playfulness

Secara keseluruhan, variabel *Computer Playfulness* pada Biro Administrasi Persediaan menunjukkan adanya perbedaan sikap antar generasi dalam spontanitas penggunaan SAP, di mana karyawan yang lebih muda lebih cepat beradaptasi dan bersifat proaktif. Namun, seluruh informan sepakat bahwa proses belajar melalui penyelesaian kendala merupakan faktor penting dalam peningkatan kemampuan penggunaan SAP.

3.2.13. Perceived of Usefulness

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* pengguna SAP di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad berada pada tingkat yang sangat positif. Seluruh informan menilai SAP sangat bermanfaat dalam meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan koordinasi kerja. Sistem ini mempercepat pencatatan, pengolahan data, serta pemantauan persediaan real-time, sekaligus mengurangi kesalahan manual. SAP juga dianggap sebagai solusi terbaik untuk integrasi sistem di PT Pindad karena mampu menyatukan fungsi administrasi dan operasional dalam satu platform terpusat yang terkontrol dengan baik.

3.2.14. Behavior Intention

Secara keseluruhan, variabel *Behavior Intention* menggambarkan perbedaan sikap yang cukup signifikan antara informan yang lebih muda dan yang lebih senior. Pengguna yang lebih muda menunjukkan motivasi dan komitmen yang lebih besar dalam mempelajari dan memanfaatkan SAP secara optimal, sementara pengguna yang lebih senior cenderung mempertahankan pendekatan yang lebih konservatif terhadap penggunaan sistem.

3.2.15. Usage Behavior

3.2.10. Perceived Enjoyment

Secara keseluruhan, variabel *Perceived Enjoyment* menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan SAP masih menjadi tantangan bagi sebagian informan, terutama yang lebih senior atau yang baru beradaptasi.

3.2.11. Objective Usability

Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa meskipun durasi penggunaan SAP berbeda di antara informan, semua sepakat bahwa SAP memberikan nilai tambah dalam menunjang proses bisnis di PT Pindad.

3.2.12. Perceived Easy of Use

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan SAP masih menjadi tantangan bagi sebagian besar informan, khususnya yang berusia lebih senior atau yang belum lama menggunakan sistem.

Secara keseluruhan, analisis *Usage Behavior* ini menunjukkan adanya perbedaan perilaku penggunaan SAP di antara para informan, terutama terkait kecepatan respon sistem dan frekuensi penggunaan. Pengguna yang lebih muda dan terbiasa dengan teknologi cenderung menggunakan SAP secara intensif dan mengapresiasi performa sistem, sedangkan pengguna yang lebih senior menunjukkan keterbatasan dalam frekuensi dan pengalaman penggunaan SAP sehari-hari.

3.2.16. Experience

Secara keseluruhan, variabel *Experience* menunjukkan perbedaan tingkat pemahaman dan adaptasi terhadap SAP antar informan, yang sangat dipengaruhi oleh lama penggunaan sistem serta pengalaman kerja sebelumnya dengan sistem lain. Informan dengan pengalaman dan durasi penggunaan yang lebih memadai cenderung lebih percaya diri dan efisien dalam menggunakan SAP.

3.3. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan pelatihan dan pendampingan

- Mengingat adanya variasi tingkat kemudahan penggunaan SAP, khususnya pada pengguna senior yang masih menghadapi tantangan dalam adaptasi sistem, disarankan agar perusahaan menyediakan program pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan. Pendampingan khusus bagi karyawan yang belum terbiasa menggunakan SAP juga diperlukan untuk mempercepat proses adaptasi dan meningkatkan kepercayaan diri dalam pengoperasian sistem.
2. Pendekatan Diferensiasi Pengguna Berdasarkan Generasi

Karena terdapat perbedaan sikap dan motivasi antara pengguna muda dan senior, perusahaan perlu mempertimbangkan pendekatan pelatihan dan komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok. Pengguna muda yang lebih cepat beradaptasi dapat dilibatkan sebagai mentor untuk membantu rekan kerja senior dalam memanfaatkan SAP secara optimal.
 3. Peningkatan Motivasi dan Budaya Penggunaan Sistem

Untuk meningkatkan niat dan perilaku penggunaan SAP secara menyeluruh, perusahaan dapat membangun budaya kerja yang lebih mendukung penggunaan teknologi melalui pemberian apresiasi, pengakuan, atau insentif bagi karyawan yang aktif dan efektif menggunakan SAP dalam pekerjaannya.
 4. Evaluasi dan Pengembangan Sistem Secara Berkala

Perusahaan disarankan melakukan evaluasi rutin terhadap performa dan kemudahan penggunaan SAP agar dapat terus mengidentifikasi kebutuhan pelatihan maupun perbaikan sistem. Dengan demikian, SAP dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna dan perkembangan proses bisnis.
- #### 4. KESIMPULAN
- Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang sudah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa Kesimpulan sebagai berikut:
1. Penelitian ini diawali dengan tahap identifikasi yaitu melakukan identifikasi proses yang berjalan di perusahaan dengan melakukan studi lapangan, berupa wawancara dan observasi yang dilakukan kepada PT Pindad pada Biro Administrasi Persediaan. Berdasarkan studi lapangan diketahui bahwa proses bisnis pada Biro Administrasi Persediaan ini sebagian besar di proses menggunakan SAP. Dalam proses ini, karyawan berkewajiban untuk mengelola permintaan barang dari divisi-divisi non produksi di PT Pindad. Permasalahan yang ada terdapat pada adanya keterbatasan sumber daya manusia yang merasa kesulitan menggunakan SAP.
 2. Berdasarkan hasil analisis naratif dengan metode TAM 3 dapat ditarik simpulan yaitu:

Aspek pertama faktor *Perceived Usefulness* pengguna SAP di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad tergolong sangat positif. Dorongan sosial dari lingkungan kerja (*Subjective Norm*), pembentukan citra profesional (*Image*), relevansi sistem dengan pekerjaan (*Job Relevance*), kualitas output yang akurat (*Output Quality*), serta kemudahan menjelaskan manfaat sistem (*Result Demonstrability*) secara bersama-sama mendukung persepsi bahwa SAP sangat bermanfaat dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja kerja.

Aspek kedua faktor *Perceived Ease Of Use* (Kemudahan) Secara keseluruhan kemudahan penggunaan SAP di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad masih beragam di antara pengguna. Tingkat *Computer Self-Efficacy* menunjukkan variasi karena perbedaan pengalaman teknologi, sehingga diperlukan pendampingan untuk mempercepat adaptasi. Persepsi terhadap *Perception of External Control* positif, dengan mayoritas merasa mampu mengoperasikan sistem meski terkadang membutuhkan bantuan teknis. Tingkat *Computer Anxiety* relatif rendah, namun kekhawatiran masih muncul terutama pada pengguna yang kurang berpengalaman. *Computer Playfulness* dan *Perceived Enjoyment* memperlihatkan bahwa pengguna

muda lebih proaktif dan nyaman menggunakan SAP, sementara pengguna senior masih menghadapi tantangan kenyamanan. Meskipun demikian, *Objective Usability* menegaskan bahwa SAP memberikan nilai tambah signifikan dalam mendukung proses bisnis. Secara keseluruhan, peningkatan pelatihan dan dukungan teknis diperlukan untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan SAP di kalangan semua pengguna.

Berdasarkan kedua faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) SAP berpengaruh signifikan terhadap niat (*Behavior Intention*) dan perilaku penggunaan (*Usage Behavior*) di Biro Administrasi Persediaan PT Pindad. Pengguna yang lebih muda menunjukkan motivasi dan komitmen lebih tinggi dalam mempelajari serta memanfaatkan SAP secara optimal, didukung oleh persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan sistem. Sebaliknya, pengguna yang lebih senior cenderung bersikap konservatif dalam niat dan frekuensi penggunaan SAP, yang dipengaruhi oleh tantangan dalam kemudahan penggunaan dan variasi tingkat kepercayaan diri.

5. REFERENSI

- Andila, M. A., & Oetama, R. S. (2023). Evaluation and Solution for SAP Implementation Using Technology Acceptance Model: A Case Study in an Indonesian Company. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(4), 1153–1162. <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i4.2488>
- Susanto, H., Yudana, Y., & Hermawan, A. (2013). Penerapan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dalam Mendukung Proses Bisnis pada PT XYZ. *Jurnal Teknik Industri*, 14(2).
- Marakas, O. &. (2010). Management information systems. *Capturing Technology for Development: An Evaluation of World Bank Group Activities in Information and Communication Technologies*.
- Davenport, T. H. (1998). Putting the Enterprise into the Enterprise System. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/1998/07/putting-the-enterprise-into-the-enterprise-system>
- Hartanto, S. A., & Fiurianingsih, F. (2015). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada PT ABC. *Jurnal Teknik Industri Dan Manajemen*, 2.
- Sumner, M. (2006). *Enterprise Resource Planning*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=oTS-aoVMsykC>
- Budiman, A., & Kartono, B. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP pada Perusahaan Manufaktur di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(1), 59–67.
- Hermelinda, T., Niarti, U., & Natalia, N. (2021). Analisis Penerapan Sistem Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Pt. Lancar Abadi Sekawan Curup. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 19(2), 49–54. <https://doi.org/10.58222/jjs.v19i2.107>
- Darmanita, Zakiah & Yusri, M. (2020). Pengoperasian penelitian naratif dan etnografi; Pengertian, prinsip-prinsip, prosedur, analisis, interpretasi dan pelaporan temuan. *As-Shaff: Jurnal Manajemen Dan Dakwah*, 1(1), 24–34.
- Priyandari, Y., C. A., Mas'ud, A., & S., T. (2016). Penerapan System Application Product in Data Processing. In *seminar Internasional dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Permana, P. A. G. (2018). Penerapan Metode TAM (Technology Acceptance Model) dalam Implementasi Sistem Informasi Bazaar Banjar. *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 10.
- Butina, M. (2015). A Narrative Approach to Qualitative Inquiry. *A Narrative Approach to Qualitative Inquiry*, 28(3), 190–196.

Janifar. (2004). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Media Sosial Faktor-faktor. *Pontificia Universidad Católica Del Peru*, 8(33), 44.

Iqbal, M. F., Widyawan, & Ady, S. W. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen SAP pada PT. XYZ. *Jurnal Informatika*, 12(2), 97–108.

Venkatesh, F. D. &. (1996). *PENGGUNAAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) UNTUK KEPERLUAN PENELITIAN*. <https://sis.binus.ac.id/2016/12/13/penggunaan-tam-technology-acceptance-model-untuk-keperluan-penelitian/>

Anggito, A., & Setiawan, J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif* (M. P. Dr. Fatma Sukmawati (ed.); 1st ed.). CV Jejak (Jejak Publisher).

KPI, P. (2022). *Struktur Organisasi PT. Pindad*. Website. <https://pindad.com/organization-structure>

Putri, A. C. R., & Dewi, A. O. P. (2020). Analisis Penerimaan Aplikasi iSalatiga untuk Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Salatiga. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 1–11.

Azkiya, S. R., & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 14(1), 21–31. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol14.iss1.art3>

Kusumo, B. J., Rahayu, E. S., & ... (2019). Studi Naratif Tentang Identitas Siswa Dalam Memperoleh Bahasa Inggris. *Prosiding Seminar* ..., 903–910. <https://prosiding.unma.ac.id/index.php/semnasfkip/article/view/127>

Ghani Muzakki, A., Witjaksono, R. W., & Ramadani, L. (2024). Evaluasi Kesuksesan Penerimaan Sistem ERP berbasis SAP menggunakan Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) pada PT. Sigma Cipta Caraka (Telkomsigma). *Jurnal Telkomuniversity*, 3(Tam 3).

Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). ANALISIS APLIKASI iJATENG DENGAN MENGGUNAKAN TEORI TECHNOLOGY

ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26799/23650>

Parsaoran, D. J., Puspitasari, W., & Septiningrum, L. (2023). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Sap Dalam Proses Bisnis Penggajian Menggunakan Technology Acceptance Model 3 Di Pt Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Telkomuniversity*, 3(Tam 3), 1–6.