



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5415-5423

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

TRAM untuk Mengukur Kemudahan Penggunaan Custom ERP pada Retail Bisnis di Pekanbaru

Hussein Al Muhtadeebillah¹, Syofiatul Safitri²

^{1,2}Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

hussein.al.muhtadeebillah@lecturer.unri.ac.id¹, syofiatul.safitri@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Transformasi digital mendorong bisnis di berbagai skala untuk mengadopsi sistem guna meningkatkan efisiensi operasional. Bagi bisnis ritel yang umumnya memiliki proses bisnis beragam namun tidak terlalu kompleks, custom Enterprise Resource Planning (ERP) menjadi pilihan strategis. Namun, keberhasilan implementasi custom ERP sangat bergantung pada kesiapan dan penerimaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kesiapan teknologi yaitu Technology Readiness (TR) dan penerimaan pengguna menggunakan kerangka Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM) terhadap sistem custom ERP pada bisnis ritel Oleh-Oleh di Pekanbaru. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, tetapi tidak secara langsung memengaruhi niat adopsi sistem. Sebaliknya, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan niat adopsi. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kesiapan teknologi harus diimbangi dengan sosialisasi manfaat dan kemudahan penggunaan. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu lini bisnis ini memaksimalkan potensi ERP kustom untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional.

Kata kunci: TRAM, ERP, Ritel Oleh-Oleh, Pekanbaru

1. Latar Belakang

Kondisi ekonomi global saat ini tengah mengalami pergeseran paradigma fundamental yang didorong oleh akselerasi transformasi digital secara masif (Agustian et al., 2023). Fenomena ini sangat terasa dampaknya, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia (Christie, 2019). Sehingga eksploitasi strategis terhadap kapabilitas teknologi digital menjadi sebuah keharusan untuk meraih berbagai manfaat, termasuk peningkatan keunggulan kompetitif, optimalisasi efisiensi operasional, dan peningkatan daya tarik pasar (Mutoffar et al., 2024). Dalam konteks ini, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), sebagai pilar fundamental perekonomian nasional Indonesia, dihadapkan pada sebuah momentum kritis (Kusumastuti, 2020). Untuk mempertahankan peran vital mereka dan secara berkelanjutan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional, UMKM harus mampu beradaptasi dengan situasi bisnis yang semakin terdigitalisasi. Integrasi teknologi ke dalam kerangka strategi bisnis menjadi imperatif guna memastikan keberlanjutan eksistensi dan mendorong potensi pertumbuhan yang signifikan (Belbachir et al., 2024).

Pasca pandemik, ketidakstabilan ekonomi dan kebijakan di tingkat nasional maupun internasional membuat pelaku bisnis dituntut untuk memiliki proses bisnis yang efisien dan efektif. Adopsi teknologi atau kerap disebut digitalisasi merupakan strategi adaptif dalam menghadapi tantangan ini. Bukti empiris secara konsisten menunjukkan bahwa organisasi yang berhasil mengintegrasikan inovasi digital mengalami peningkatan signifikan dalam performa pendapatan dan resiliensi operasional (Willems et al., 2021). Di antara berbagai teknologi yang tersedia, Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan sebuah sistem informasi terpadu yang dirancang untuk mengintegrasikan dan mengelola proses bisnis inti sebuah organisasi secara *real-time* (Sri et al., 2024). Integrasi ini menciptakan aliran informasi yang lancar, mengeliminasi redundansi data, mengotomatisasi tugas-tugas yang repetitif, serta meningkatkan kapabilitas pengambilan keputusan berbasis data. Dengan kata lain, ERP adalah sistem kompleks yang mencakup segala lini bisnis.

Dengan kecanggihan dan variasi fitur yang ditawarkan, merupakan suatu keharusan bagi perusahaan-perusahaan besar menggunakan sistem ERP ini. Beberapa jenis merek ERP yang sering digunakan seperti *SAP* (*software Sistem Aplikasi dan Produk dalam Pengolahan Data*), *Oracle* dan *Microsoft Dynamics* menetapkan harga yang tinggi kepada penggunanya. Namun di sisi lain juga terdapat alternatif sistem ERP yang bersifat *open-source* dan

gratis seperti *Odoo*, *ERPNext*, dan *Dolibarr*. Sehingga tidak menutup kesempatan bagi pelaku usaha kecil dan menengah untuk mengadopsinya.

Akan tetapi, menurut Kähkönen et al. (2015) *open-source* ERP memiliki tantangan yaitu, kompleksitas instalasi, kurangnya pemahaman pengguna, dan sistem yang sulit beradaptasi dengan proses bisnis yang dinamis. Menurut Hilham pemilik bisnis pengembang aplikasi, mayoritas pelaku bisnis di Pekanbaru lebih cenderung untuk membeli aplikasi ERP yang dikembangkan spesifik dengan proses bisnis mereka. Sistem ini kerap disebut *custom* ERP. *Custom* ERP menjadi menarik karena dapat disesuaikan dengan alur kerja yang sudah ada, relatif intuitif bagi pengguna, dan tidak memerlukan investasi finansial besar, terutama bagi bisnis dengan proses yang tidak terlalu kompleks (Uppstrom et al., 2015).

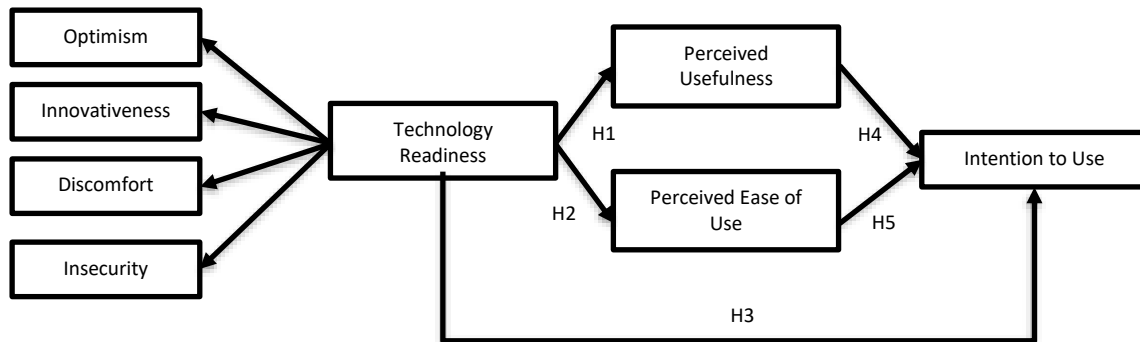
Dalam konteks retail bisnis pusat Oleh-Oleh di Pekanbaru, kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi semakin mendesak. Pusat Oleh-Oleh berfungsi sebagai agregator produk, terutama makanan dan minuman, yang berasal dari berbagai usaha kecil dan menengah di daerah. Model bisnis ini menghasilkan perputaran stok yang tinggi dan volume transaksi harian yang besar. Tanpa sistem yang efisien, pengelolaan inventori, pencatatan penjualan, serta koordinasi dengan banyak pemasok menjadi tantangan yang signifikan. *Custom* ERP diharapkan mampu menjawab tantangan ini dengan mengintegrasikan data penjualan, persediaan, dan suplai secara *real-time*, sehingga meningkatkan akurasi operasional dan kecepatan pengambilan keputusan (Uppstrom et al., 2015).

Meskipun sistem ERP telah disesuaikan dengan proses bisnis, tantangan tetap ada, terutama terkait kesiapan pengguna dalam mengadopsinya. Tingkat kesiapan teknologi yang dimiliki pengguna dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan sistem. Tanpa kesiapan yang memadai, adopsi *custom* ERP juga dapat menghadapi hambatan seperti resistensi pengguna, kesalahan operasional, atau rendahnya pemanfaatan fitur. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kesiapan pengguna sebagai langkah awal memahami penerimaan teknologi secara lebih mendalam.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas penerimaan pengguna terhadap sistem ERP kerap menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka teori (Hancerliogullari Koksalmis & Damar, 2022; Kusumawati et al., 2023). TAM merupakan kerangka yang digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi (Handayani & Harsono, 2016; Nakisa et al., 2023; Prabowo et al., 2020). Model ini memposisikan faktor sikap dan perilaku pengguna melalui beberapa konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEoU). PU merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas. Sedangkan PEoU merujuk sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tersebut dapat dengan mudah digunakan (Davis, 1993). Namun, sejumlah studi menyimpulkan bahwa TAM meskipun bersifat dasar tidak cukup menjelaskan perilaku pengguna terhadap adopsi teknologi, sehingga diperlukan kerangka yang lebih komprehensif (Musa et al., 2024).

Pengembangan dari model TAM adalah *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM). TRAM memperluas TAM dengan mengintegrasikan element *Technology Readiness* (TR). *Technology Readiness* menggambarkan tingkat kecenderungan individu untuk menerima serta memanfaatkan teknologi baru dalam lingkungan kerjanya (Begum et al., 2024). Dalam penerimaan teknologi baru, terdapat faktor pendorong dan penghambat. Faktor pendorong sebagai elemen positif, seperti optimisme (*optimism*) dan keinovatifan (*innovativeness*), berpotensi meningkatkan nilai yang dirasakan dan mendorong penerimaan teknologi. Faktor penghambat merupakan elemen negatif dari *Technology Readiness*, mencakup dimensi seperti ketidaknyamanan (*discomfort*) dan ketidakamanan (*insecurity*) yang dapat menghalangi kesiapan individu untuk mengadopsi sistem baru (Li et al., 2023). Penelitian Kim & Chiu (2019) telah mengkonfirmasi bahwa dimensi positif dan negatif dari *Technology Readiness* secara signifikan memengaruhi faktor-faktor kognitif seperti Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

Pada penelitian ini TAM yang digunakan untuk menilai kemampuan sistem *custom* ERP dengan mengukur seberapa mudah sistem itu dapat digunakan/diadopsi dan apakah sistem ini memberikan dampak yang dapat meningkatkan performa bisnis. Kemudian konsep TR untuk melihat dari sudut pandang pengguna, sampai sejauh mana mereka secara pribadi mampu dan bersedia menerima teknologi tersebut.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

- H1: *Technology Readiness* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU)
 H2: *Technology Readiness* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* (PeoU)
 H3: *Technology Readiness* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* (IU)
 H4: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* (IU)
 H5: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use* (IU)

2. Metode Penelitian

Dalam menguji tujuan penelitian, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode *cross-sectional survey*. Dimana model penelitian mengintegrasikan *Technology Readiness Index (TRI)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi *custom ERP* pada berbagai bisnis retail Oleh-Oleh di Kota Pekanbaru.

2.1. Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja di usaha retail Oleh-Oleh di Pekanbaru. Lebih spesifik karyawan di bidang administratif, di mana ruang lingkup pekerjaan termasuk pengelolaan data bisnis baik itu operasional maupun transaksional.

2.2. Sampel

Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* yaitu berdasarkan kriteria yang telah ditemukan. Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui maka untuk mengetahui jumlah sampel yang diperlukan, dapat dihitung menggunakan rumus Lemeshow (1997). Berikut perhitungan pengambilan sampel menggunakan Rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Dimana:

Z = Nilai standar 1,96

n = Total sampel

d^2 = *Sampling error* atau alpha 10% atau 0,1

P = Maksimal estimasi 50% atau 0,5

Oleh karena itu, perhitungan dengan rumus Lemeshow menghasilkan nilai seperti berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Sehingga diperoleh 96 responden yang dibutuhkan. Sementara itu, untuk lokasi pengambilan sampel yaitu pada 8 retail pusat Oleh-Oleh yang tersebar di Kota Pekanbaru serta masing-masing retail diwakili sebanyak 12 responden (karyawan).

2.3. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian ini diadaptasi dari kuesioner yang telah dikembangkan oleh Afiana et al. (2024) dengan menggunakan empat variabel utama sesuai model konseptual, yaitu: *Technology Readiness*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of use*, dan *Intention to Use*. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator, dengan total 17 indikator yaitu *Optimism*, *Innovativeness*, *Discomfort*, *Insecurity*, *Business improvement*, *Work quality*, *Productivity*, *Performance*, *Efficiency*, *Overall usefulness*, *Minimal effort*, *Procedure recall*, *Clear instructions*, *Overall ease*, *Plan to Use*, *Intensity*, dan *Loyalty*. Tabel 1 menjabarkan daftar variabel dan indikator yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 1. Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	<i>Technology Readiness</i>	<i>Optimism, Innovativeness, Discomfort, Insecurity</i>	(Kim & Chiu, 2019)
2	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Business improvement, Work quality, Productivity, Performance, Efficiency, Overall usefulness</i>	(Sonmez, 2018)
3	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Minimal effort, Procedure recall, Clear instructions, Overall ease.</i>	(Sonmez, 2018)
4	<i>Intention to Use</i>	<i>Plan to Use, Intensity, Loyalty</i>	(Hailey Shin et al., 2021) (Buabeng-Andoh, 2018)

Kuesioner penelitian disusun berdasarkan variabel dan indikator yang diadopsi dari model konseptual TRAM. Instrumen ini dirancang untuk memperoleh data empiris yang relevan guna menjawab tujuan penelitian dan menguji hipotesis yang telah diajukan. Pernyataan indikator dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pernyataan Kuesioner Variabel

No	Variabel	Indikator
1	<i>Technology Readiness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya yakin bahwa <i>custom</i> ERP merupakan system yang dapat menjadi kunci kesuksesan dalam menghadapi persaingan bisnis 2. Penggunaan <i>custom</i> ERP dapat mendukung pengguna untuk mencapai tujuan dalam berbagai situasi 3. Saya merasa sistem <i>custom</i> ERP ini membingungkan dan tidak mudah dalam penggunaannya 4. Saya merasa ragu tentang keamanan <i>custom</i> ERP ini, sehingga saya cenderung menghindari teknologi ini.
2	<i>Perceive Usefulness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan <i>custom</i> ERP membantu meningkatkan pengelolaan bisnis 2. Penggunaan <i>custom</i> ERP dapat meningkatkan kualitas bisnis saya 3. Penggunaan <i>custom</i> ERP dapat meningkatkan produktifitas saya 4. Penggunaan <i>custom</i> ERP memperbaiki kinerja saya 5. Pekerjaan saya menjadi lebih efisien apabila menggunakan <i>custom</i> ERP 6. Secara keseluruhan <i>custom</i> ERP bermanfaat dalam melakukan aktivitas pekerjaan saya
3	<i>Perceive Ease of Use</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya tidak membutuhkan banyak usaha dalam menggunakan <i>custom</i> ERP 2. Langkah-langkah penggunaan sistem ini mudah diingat 3. Petunjuk dalam menggunakan <i>custom</i> ERP mudah dipahami dan diikuti 4. Secara keseluruhan <i>custom</i> ERP mudah digunakan
4	<i>Intention to Use</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya berencana untuk menggunakan <i>custom</i> ERP untuk mencapai tujuan organisasi 2. Saya berencana untuk lebih sering menggunakan <i>custom</i> ERP untuk mencapai tujuan organisasi 3. Saya akan terus menggunakan dan merekomendasikan ke rekan yang lain tentang <i>custom</i> ERP.

2.4. Analisis Data

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner diberikan secara daring melalui *google form*. Responden terlebih dahulu diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian sebelum diminta mengisi kuesioner. Respons responden terhadap kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin yang telah dimodifikasi. Peringkat skala ini mencakup: 1) Sangat tidak setuju, 2) Tidak setuju, 3) Netral, 4) Setuju, dan 5) Sangat setuju.

Pengujian hasil dan hipotesis dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Proses pengujian validitas dan reliabilitas dalam PLS-SEM dimulai dengan uji validitas konvergen, di mana setiap indikator harus memiliki *loading factor* > 0.70 dan konstruksya memiliki AVE > 0.50. Setelah itu, uji reliabilitas dilakukan dengan memastikan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0.70. Tahap terakhir adalah uji validitas diskriminan menggunakan *Fornell-Larcker Criterion*, yang mensyaratkan akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) suatu konstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk. Dengan melewati semua tahapan ini, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Setelah model penelitian memenuhi semua kriteria kelayakan, tahapan selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis untuk memverifikasi hubungan yang telah dirumuskan di antara variabel-variabel yang relevan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 96 karyawan. Responden dikategorikan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lama bekerja. Tabel 3 dibawah ini menyajikan profil demografis responden dalam penelitian ini

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	44.79%
Perempuan	53	55.21%
Usia (Tahun)		
Dibawah 26	22	22.92%
26 - 30	10	10.42%
31 - 35	13	13.54%
36 - 40	7	7.29%
41+	44	45.83%
Level Pendidikan		
SMA sederajat	17	17.71%
Diploma	14	14.58%
Sarjana	64	66.67%
Pasca Sarjana	1	1.04%
Lama Bekerja		
< 6 bulan	24	25.00%
6 - 12 bulan	21	21.88%
1 - 3 tahun	18	18.75%
> 3 tahun	33	34.38%

Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 44.79% merupakan laki-laki dan perempuan sebanyak 55.21%. Mayoritas responden adalah perempuan, yang dapat disebabkan oleh sifat pekerjaan administratif yang umumnya lebih banyak digeluti oleh perempuan. Kemudian dalam rentang usia mayoritas respondent berumur lebih 41 tahun dengan presentasi 45.83%. Tingkat pendidikan responden bervariasi dari SMA sampai Pascasarjana yang mayoritas merupakan Sarjana sebanyak 66.67%. Dari sisi lama bekerja sebanyak 34.38% telah bekerja lebih dari 3 tahun.

3.2. Uji Validitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian valid dan menghasilkan data yang konsisten. Proses pertama yaitu menghitung validitas konvergen untuk menguji masing-masing indikator dalam konstruk berkorelasi tinggi satu dengan yang lain.

Tabel 4. Hasil Validitas Konvergen dengan *Factor Loading*

<i>Variable</i>	<i>Factor Loadings > 0.7</i>	<i>AVE > 0.5</i>	<i>Results</i>
<i>Technology Readiness (TR)</i>		0.903	
TR1	0.958		Valid
TR2	0.950		Valid
TR3	0.946		Valid
TR4	0.947		Valid
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>		0.959	
PU1	0.973		Valid
PU2	0.984		Valid
PU3	0.981		Valid
PU4	0.984		Valid
PU5	0.986		Valid
PU6	0.968		Valid
<i>Perceived Ease of Use (PEoU)</i>		0.924	
PEoU1	0.969		Valid
PEoU2	0.94		Valid
PEoU3	0.971		Valid
PEoU4	0.964		Valid
<i>Intention to Use (IU)</i>		0.957	
IU1	0.979		Valid
IU2	0.977		Valid
IU3	0.979		Valid

Berdasarkan tabel 4, nilai *AVE* masing masing konstruk memiliki rentang antara 0,903 hingga 0,959, yang memenuhi syarat $AVE > 0.5$ Dengan demikian setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 90% varians dari item-itemnya. Hasil *loading factor* pada tiap indikator berada diatas 0.70 dengan nilai antara 0.94 hingga 0,986. artinya setiap indikator memiliki korelasi kuat dengan konstruknya.

3.3. Uji Realibilitas

Dalam uji realibilitas yang dapat dilihat di tabel 5 hasil *Composite Reability* dan *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk memiliki nilai diatas 0,7. Ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator dalam tiap konstruk memiliki konsistensi tinggi dan tiap instrumen memiliki realibilitas yang sangat baik

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability (CR)</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Results</i>
TR	0.974	0.964	<i>Reliable</i>
PU	0.993	0.991	<i>Reliable</i>
PEoU	0.980	0.972	<i>Reliable</i>
IU	0.985	0.977	<i>Reliable</i>

3.4. Uji Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan menggunakan *Fornell–Larcker Criterion* menunjukkan bahwa akar kuadrat *AVE* setiap konstruk lebih tinggi daripada korelasi maksimum dengan konstruk lainnya. Sehingga seluruh konstruk dalam model memiliki perbedaan dan mengukur konsep yang berbeda sesuai tujuan pengukuran.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Diskriminan

<i>Construct</i>	TR	PU	PEoU	IU
TR	0.950			
PU	0.938	0.979		
PEoU	0.914	0.945	0.961	
IU	0.889	0.956	0.923	0.978

Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria kelayakan instrumen, baik dari aspek validitas maupun reliabilitas, sehingga layak digunakan untuk pengujian hipotesis pada tahap analisis struktural berikutnya.

3.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel dalam model TRAM. Analisa teknik *bootstrapping* untuk mengetahui signifikansi masing-masing koefisien jalur Dimana kriteria penerimaannya didasarkan pada nilai *T-statistic* dan *p-value*. Jika nilai *T-statistic* lebih besar dari 1.96 atau *p-value* lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis tersebut diterima dan hubungan antar variabel dianggap signifikan. Sebaliknya, jika *T-statistic* kurang dari 1.96 atau *p-value* lebih besar dari 0.05, maka hipotesis ditolak dan hubungan tidak signifikan.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

<i>Hypothesis</i>	Path	β	<i>T-statistic</i>	<i>p-value</i>	<i>Results</i>
H1	<i>Technology Readiness</i> → <i>Perceived Usefulness</i>	0.938	26.285	<0.001	<i>Accepted</i>
H2	<i>Technology Readiness</i> → <i>Perceived Ease of Use</i>	0.914	21.869	<0.001	<i>Accepted</i>
H3	<i>Technology Readiness</i> → <i>Intention to Use</i>	-0.122	-1.394	0.167	<i>Rejected</i>
H4	<i>Perceived Usefulness</i> → <i>Intention to Use</i>	0.867	7.995	<0.001	<i>Accepted</i>
H5	<i>Perceived Ease of Use</i> → <i>Intention to Use</i>	0.216	2.333	0.022	<i>Accepted</i>

H1:*Technology Readiness* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur (β) yang bernilai 0.938, mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah. Sementara nilai T-statistik menghasilkan nilai sangat tinggi, yaitu 26.285, serta nilai *p-value* sebesar <0.001. Artinya, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kesiapan pengguna, maka persepsi mereka terhadap kegunaan *custom ERP* juga akan meningkat secara signifikan.

H2:*Technology Readiness* berpengaruh positif serta signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur (β) yang bernilai 0.938, mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah. Sementara nilai T-statistik menghasilkan nilai 21.869, serta nilai *p-value* sebesar <0.001. Dengan demikian semakin besar kesiapan pengguna, semakin mudah dalam menggunakan *custom ERP*

H3:*Technology Readiness* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur (β) yang bernilai -0.122, mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah. Sementara nilai T-statistik menghasilkan nilai -1.394, serta nilai *p-value* sebesar 0.167. Sehingga hubungan ini tidak signifikan secara statistik. Artinya, tingkat kesiapan akan teknologi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan (IU).

H4:*Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Intention to Use*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur (β) yang bernilai 0.867, mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah. Sementara nilai T-statistik menghasilkan nilai 7,995 , serta nilai *p-value* sebesar 0.167. Ini berarti, semakin tinggi *Perceived Usefulness*, semakin besar *Intention to Use* terhadap pengguna.

H5: *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif serta signifikan terhadap *Intention to Use*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur (β) yang bernilai 0.216, mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah. Sementara nilai T-statistik menghasilkan nilai 2,333, serta nilai *p-value* sebesar 0.022. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) juga memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan custom ERP, meskipun tingkatnya yang lebih rendah dibandingkan *Perceived Usefulness*.

Berdasarkan hasil uji pada penelitian ini, H1 dan H2 sejalan dengan penelitian Kim & Chiu (2019) dan Parasuraman (2000) yang menyatakan bahwa individu yang memiliki tingkat kesiapan teknologi tinggi akan lebih terbuka dan mampu mengeksplorasi fitur-fitur sistem baru, sehingga mudah melihat nilai tambah dan memahami cara penggunaannya. Hasil positif pada H4 memperkuat teori TAM (Davis, 1993) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan adalah prediktor terkuat niat penggunaan teknologi. Responden yang merasakan custom ERP memberikan dampak nyata pada produktivitas dan efisiensi bisnis cenderung memiliki intensi lebih besar untuk terus menggunakannya. Sementara itu, hasil pada H5 menunjukkan bahwa meskipun pengaruhnya tidak sebesar tingkat kegunaan, kemudahan penggunaan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk niat penggunaan, sebagaimana diungkapkan oleh Mitzner et al. (2016) bahwa persepsi kemudahan dapat mengurangi hambatan awal dalam adopsi sistem. Namun temuan ini berbeda dengan penelitian Afiana et al. (2024) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap niat penggunaan *Open source* ERP. Perbedaan ini dikarenakan sistem custom ERP dirancang khusus untuk kebutuhan bisnis tertentu, pengguna cenderung melihat manfaatnya secara langsung dan lebih mudah digunakan karena sesuai dengan proses bisnis yang sudah ada. Sehingga menghasilkan hubungan positif dan signifikan.

Hasil pada H3 menunjukkan arah negatif dan tidak signifikan, yang berarti tingkat kesiapan teknologi tidak secara langsung memengaruhi niat penggunaan ERP kustom. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna siap secara teknologi, mereka belum tentu berkomitmen untuk menggunakan sistem tersebut tanpa terlebih dahulu memahami manfaat atau merasa nyaman dengan penggunaannya. Kondisi ini sesuai dengan model TRAM yang mengindikasikan bahwa pengaruh TR terhadap IU bersifat tidak langsung melalui mediasi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* (Lin et al., 2007). Dalam konteks pusat Oleh-Oleh, hal ini mungkin dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan manajemen, kebutuhan koordinasi dengan pemasok, kekhawatiran tidak mampu mengadopsi teknologi baru atau kekhawatiran akan perubahan proses kerja yang sudah mapan, sehingga kesiapan teknologi saja belum cukup mendorong niat penggunaan secara langsung.

4. Kesimpulan

Penelitian ini telah menguji pengaruh kesiapan teknologi terhadap adopsi sistem ERP kustom di pusat Oleh-Oleh di Pekanbaru. Hasilnya menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan, empat di antaranya terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Hubungan ini melibatkan *Technology Readiness* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, serta *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use*. Hasil ini mengindikasikan bahwa manajemen dapat menggunakan hasil ini sebagai acuan untuk mengoptimalkan sistem custom ERP guna meningkatkan produktivitas. Di sisi lain, satu hipotesis menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan, yaitu hubungan langsung antara *Technology Readiness* dengan *Intention to Use*. Hal ini menyiratkan bahwa kesiapan teknologi tidak secara langsung memengaruhi niat penggunaan tanpa adanya perantara berupa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyediakan program pelatihan, pendampingan, dan sosialisasi agar karyawan lebih percaya dan tidak ragu dalam menggunakan sistem. Karyawan perlu memahami bahwa ERP kustom berfungsi sebagai alat pendukung, bukan pengganti peran mereka. Implikasinya, pelaku usaha dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk merancang strategi adopsi teknologi yang berkelanjutan. Manfaat penuh dari sistem ini mungkin baru akan terlihat dalam jangka menengah hingga Panjang. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas model TRAM dengan menambahkan variabel lain, seperti *User Satisfaction*, *Trust in Vendor*, atau *System Quality*, untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap. Selain itu, penelitian dapat dilakukan di sektor lain (misalnya, manufaktur atau jasa) untuk perbandingan lintas sektor. Penggunaan desain penelitian longitudinal juga disarankan untuk memahami perubahan persepsi dari waktu ke waktu setelah sistem digunakan dalam jangka panjang.

Referensi

1. Afiana, F. N., Rifai, Z., & Frilisia, W. A. (2024). Integrasi Technology Readiness dan Technology Acceptance Model Terhadap Kesiapan Pengguna Enterprise Resource Planning (ERP) pada Industri Pengolahan Kelapa Organik. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), 100–110. <https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp100-110>
2. Agustian, K., Mubarak, E. S., Zen, A., Wiwin, W. S., & Malik, A. J. (2023). The Impact of Digital Transformation on Business Models and Competitive Advantage. *Technology and Society Perspectives (TACIT)*, 1(2), 79–93. <https://doi.org/10.61100/tacit.v1i2.55>

3. Begum, N., Rana, N. P., & Kumar, K. (2024). Technological Readiness in the Hospitality and Tourism Literature – A Meta-analysis Review (pp. 215–224). https://doi.org/10.1007/978-3-031-50204-0_18
4. Belbachir, M., Atmani, S. El, Bahri, H., Atmani, Z. El, Zammam, R., & Malainine, C. (2024). The Impact of Digital and Organizational Innovation on the Performance of Local SMEs. *Advances in Marketing, Customer Relationship Management, and e-Services Book Series*, 315–346. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-9775-6.ch011>
5. Christie, S. (2019). The Development of Digital Economy in Indonesia. <https://doi.org/10.31227/osf.io/2buzt>
6. Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475–487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
7. Dyah Kusumastuti, A. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Eksistensi Bisnis UMKM dalam mempertahankan Business Continuity Management (BCM). 8(3), 224–232.
8. Hancerliogullari Koksalmis, G., & Damar, S. (2022). An Empirical Evaluation of a Modified Technology Acceptance Model for SAP ERP System. *Engineering Management Journal*, 34(2), 201–216. <https://doi.org/10.1080/10429247.2020.1860415>
9. Handayani, W. P. P., & Harsono, M. (2016). APLIKASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA KOMPUTERISASI KEGIATAN PERTANAHAN. *Jurnal Economia*, 12(1), 13-22. <https://doi.org/10.21831/economia.v12i1.8415>
10. Kähkönen, T., Maglyas, A., & Smolander, K. (2015). ERP System Integration: An Inter-organizational Challenge in the Dynamic Business Environment (pp. 39–56). https://doi.org/10.1007/978-3-319-22348-3_3
11. Kim, T., & Chiu, W. (2019). Consumer acceptance of sports wearable technology: the role of technology readiness. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 20(1), 109–126. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-06-2017-0050>
12. Kusumawati, A., Asfari, U., Ramadhanti, A. P. A., Jaya, E. D. A., & Hadyanto, F. D. (2023). Factor Analysis of Intention to Use Open-Source ERP: A Case Study from East Java Area. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), 202–220. <https://doi.org/10.29407/intensif.v7i2.19330>
13. Li, X., Zhou, Y., Liu, Y., Wang, X., & Yuen, K. F. (2023). Psychological antecedents of telehealth acceptance: A technology readiness perspective. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 91, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2023.103688>
14. Lin, C., Shih, H., & Sher, P. J. (2007). Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model. *Psychology & Marketing*, 24(7), 641–657. <https://doi.org/10.1002/mar.20177>
15. Mitzner, T. L., Rogers, W. A., Fisk, A. D., Boot, W. R., Charness, N., Czaja, S. J., & Sharit, J. (2016). Predicting older adults' perceptions about a computer system designed for seniors. *Universal Access in the Information Society*, 15(2), 271–280. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0383-y>
16. Musa, H. G., Fatmawati, I., Nuryakin, N., & Suyanto, M. (2024). Marketing research trends using technology acceptance model (TAM): a comprehensive review of researches (2002–2022). *Cogent Business & Management*, 11(1), 1-17 <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2329375>
17. Mutoffar, M. M., Bahar, A. K. M. M., & Mustafa, F. (2024). The Role of Management Information System Innovation as a Catalyst to Enhance Profitability in the Contemporary Digital Business Era. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 172–180. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13510>
18. Nakisa, B., Ansarizadeh, F., Oommen, P., & Kumar, R. (2023). Using an extended technology acceptance model to investigate facial authentication. *Telematics and Informatics Reports*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2023.100099>
19. Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (Tri). *Journal of Service Research*, 2(4), 307–320. <https://doi.org/10.1177/109467050024001>
20. Prabowo, T., Winarno, W. W., & Sudarmawan, S. (2020). Analysis of Technology Acceptance Model Method To Predict A Person's Interest In The Acceptance of A Technology : A Literature Review. *JOURNAL OF INFORMATICS AND TELECOMMUNICATION ENGINEERING*, 4(1), 260–269. <https://doi.org/10.31289/jite.v4i1.3986>
21. Sri, M., Suresh, M., & Varalakshmi, T. (2024). Integration of Erp in Optimizing Business Process. *Deleted Journal*, 2(5), 1584–1587. <https://doi.org/10.47392/irjaem.2024.0216>
22. Uppstrom, E., Lonn, C.-M., Hoffsten, M., & Thorstrom, J. (2015). New Implications for Customization of ERP Systems. 2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences, 4220–4229. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2015.505>
23. Willems, K., Verhulst, N., & Brengman, M. (2021). How COVID-19 Could Accelerate the Adoption of New Retail Technologies and Enhance the (E-)Servicescape (pp. 103–134). https://doi.org/10.1007/978-981-33-4134-0_6