

## ABSTRAK

PT Aplikanusa Lintasarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa komunikasi data, Internet dan IT. Lintasarta didirikan pada April 1988 dan telah menjadi bagian penting dari dinamika bisnis Indonesia, yaitu menyediakan komunikasi data, informasi bisnis, dan layanan Internet yang andal untuk daerah-daerah terpencil di Indonesia. PT Aplikanusa Lintasarta ini memiliki produk atau jasa di berbagai bidang usaha seperti *Data Communications, Internet Services, Data Center, Security, Managed Services, Owlexa HealthCare* dan *Smart City*. Sehingga untuk mempermudah proses bisnis dan pencakupan pelanggan-pelanggan dari Lintasarta ini mengadopsi sebuah sistem teknologi informasi yaitu sistem CRM.

Pada penelitian ini, akan dilakukan analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dari penggunaan sistem CRM dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)* dengan menggunakan 17 variabel dari model TAM 3. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan aplikasi SmartPLS. Dari hasil analisis, didapatkan bahwa dorongan atau dukungan dari orang lain, keterkaitan atau hubungan sistem terhadap pekerjaan, kemudahan saat memahami dan menggunakan sistem, niat atau keinginan dalam menggunakan sistem CRM mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem CRM pada PT Aplikanusa Lintasarta.

**kata kunci:** *Customer Relationship Management (CRM), Technology Acceptance Model (TAM), Structural Equation Modeling (SEM), PT Aplikanusa Lintasarta.*