

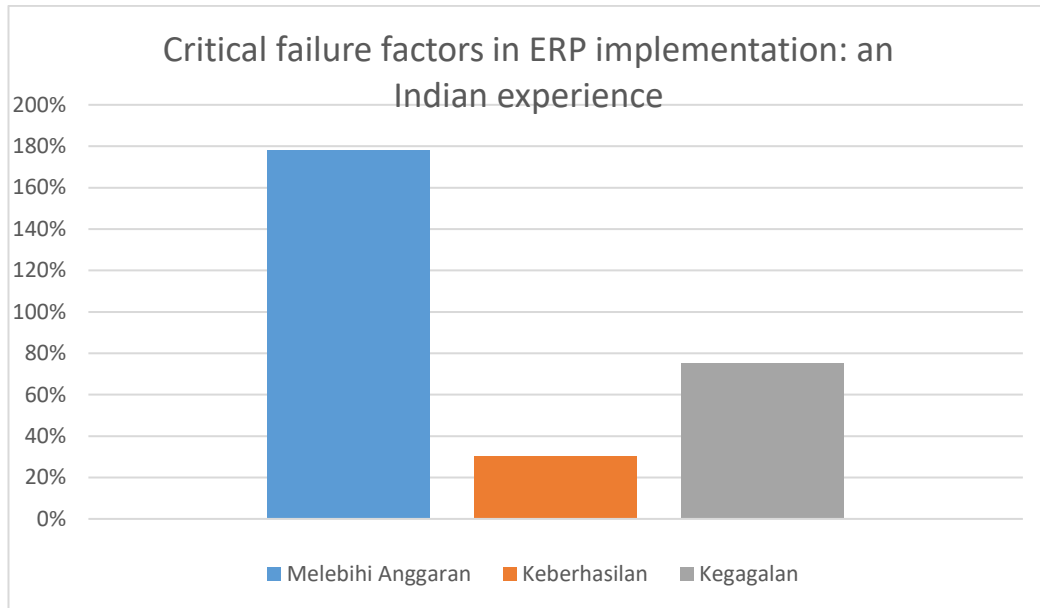
# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

*Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan *software* yang dapat dikonfigurasi untuk mengintegrasikan sistem informasi dan berbagai proses fungsional dalam sebuah organisasi. Pada intinya ERP merupakan sebuah sistem yang dapat meningkatkan perencanaan sumberdaya perusahaan dengan mengintegrasikan berbagai proses di setiap fungsi secara *real-time* (Chauhan & Singh, 2017).

Penerapan *software* seperti ERP terus berkembang dan ditingkatkan karena alasan bahwa operasional dalam perhotelan menjadi lebih canggih dan kompleks. Sistem ERP dapat meningkatkan efektifitas dan produktifitas didalamnya, mencakup penyediaan akomodasi dan layanan terkait konsumen. Di industri perhotelan system ERP dapat mengotomatisasi dan mempermudah berbagai proses, sistem ini dapat mengotomatiskan proses berulang seperti pengadaan, yang akan mengatasi kehabisan stok barang. Selain itu, dapat mengurangi penurunan biaya operasional dan waktu. Fungsi manajemen layanan konsumen seperti *check-in*, pengecekan ketersediaan kamar, penjadwalan tugas kebersihan untuk staf, dan berbagai transaksi kasir dapat difasilitasi melalui ERP (Samarasinghe dkk., 2021a).

Terlepas dari popularitas ERP, pengimplementasian ERP memiliki tingkat kegagalan yang cukup tinggi. Implementasi ERP sebagai sistem informasi terintegrasi tidak hanya kompleks tetapi juga dari sudut pandang organisasi mengganggu dan sumber daya yang intensif. Oleh karena itu banyak proyek implementasi yang mencapai keberhasilan terbatas dan tingkat kegagalan tetap tinggi. Tingkat kegagalan yang tinggi dan kesulitan dalam mengimplementasikan sistem ERP diperkirakan memiliki 178% melebihi anggaran, memakan waktu 2,5 kali lebih lama dari yang direncanakan dan hanya memberikan 30% dari manfaat yang dijanjikan. Selain itu, 75% proyek ERP dianggap gagal dan tidak dapat diterima (Sar & Garg, 2012).



Gambar I.1 Survey ERP Implementation an Indian

Sumber: (Sar & Garg, 2012)

PT GuestPro Teknologi Indonesia merupakan perusahaan yang menyediakan layanan *software* ERP untuk industri perhotelan di Indonesia. Perusahaan ini didirikan sebagai startup sederhana yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sering terjadi di industri pariwisata. PT GuestPro telah berkembang menjadi perusahaan teknologi yang menawarkan solusi teknologi terintegrasi untuk industri pariwisata hingga saat ini. Lebih dari 400 klien perhotelan di Indonesia saat ini menggunakan *software* ERP berbasis *cloud* dari, menjadikan GuestPro penyedia teknologi terkemuka. Dengan komitmen GuestPro untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional bisnis serta menjadi *platform* kolaborasi yang memacu pertumbuhan bisnis di seluruh sektor pariwisata Indonesia.

Walaupun PT GuestPro Teknologi Indonesia telah memberikan solusi bagi industri perhotelan berupa *software* ERP, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu dilalui oleh GuestPro dan klien dalam menerima sistem ERP. Masalah yang dihadapi diantaranya adalah kemudahan penggunaan dan manfaat dari sistem ERP yang masih belum diketahui dari si pengguna. Oleh karena itu dengan melakukan analisis penerimaan ERP, akan membantu dengan cara melakukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sistem ERP di industri perhotelan dengan keadaan dari setiap pengguna.

Dalam menentukan tingkat penerimaan sistem ERP dan manfaat yang didapatkan oleh klien dari PT Guestpro, akan dilakukan menggunakan teori acceptance dengan model *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3). *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) merupakan sebuah model yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, TAM berfokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi. Dalam konteks ini, organisasi menemukan nilai apakah teknologi atau *software* yang dijual kepada para pengguna dapat diterima, hal ini dapat memberikan keuntungan bagi organisasi tersebut. TAM3 berfokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi. Model ini telah digunakan dalam berbagai bidang, termasuk perawatan kesehatan, dan telah menjadi subjek penelitian yang luas. TAM3 memberikan pandangan dari awal hingga akhir tentang adopsi, meliputi proses adopsi dari faktor penerimaan hingga hasil (Saravanos et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNAAN DAN MANFAAT SISTEM ERP DI INDUSTRI PERHOTELAN DENGAN METODE TAM 3 MENGGUNAKAN R (STUDI KASUS END-USER KLIEN PT GUESTPRO TEKNOLOGI INDONESIA)”**. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada PT GuestPro Teknologi Indonesia dengan harapan dapat meningkatkan layanan dan sistem ERP dapat diterima dengan baik oleh para klien.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi penerimaan sistem ERP pada *end-user* klien dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan berdasarkan model TAM 3?
2. Bagaimana faktor-faktor dalam model TAM 3 mempengaruhi penerimaan sistem ERP bagi *end-user* klien dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi penerimaan sistem ERP pada *end-user* klien dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan berdasarkan model *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3).
2. Untuk menganalisis dan identifikasi faktor model TAM 3 terhadap penggunaan sistem ERP pada *end-user* klien dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu mencakup:

1. Penelitian ini hanya berfokus kepada klien dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia yang berada di daerah Gianyar dan Denpasar, Provinsi Bali.
2. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan survey dan membagikan kuisioner kepada *end-user* klien dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia yang menggunakan produk ERP *Property Management System* (PMS).
3. Menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS).
4. Pengolahan data dilakukan menggunakan *software* RStudio.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini:

#### **Bagi Universitas Telkom**

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi terkait penelitian ERP pada perhotelan sehingga mahasiswa dan dosen dapat melihat lebih banyak sudut pandang dalam penelitiannya.

#### **Bagi peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan diri dan wawasan dalam penelitian terkait ERP.

#### **Bagi perusahaan**

Penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan produk, kualitas, dan layanan dari PT.GuestPro Teknologi Indonesia kepada klien-nya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

#### **BAB IV Implementasi dan Pengolahan Data**

Pada bab IV menjelaskan proses pengelolaan dan analisis data yang menggunakan bahasa pemrograman R melalui perangkat lunak RStudio dan perbandingannya dengan pengelolaan data menggunakan SmartPLS. Bab ini meliputi detail alur pengelolaan data, mulai dari penginputan, perhitungan, hingga analisis data, serta menunjukkan *source-code* yang digunakan selama proses pengolahan.

#### **BAB V Hasil dan Evaluasi**

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan, temuan, analisis dan pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan di bab ini untuk lebih mengetahui hasil penelitian dapat diterapkan baik secara khusus di konteks penelitian maupun secara umum di konteks serupa (misal perusahaan di sektor serupa). Selain itu metode-metode evaluasi yang lain dapat diterapkan untuk memvalidasi hasil TA sesuai dengan kebutuhan.

#### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.