

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

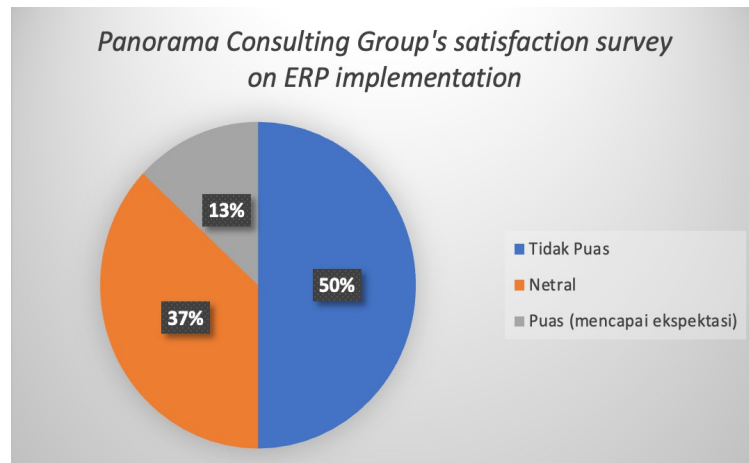
Perkembangan teknologi informasi dalam waktu yang singkat telah menunjukkan perubahan yang sangat pesat. Hal ini tentunya memberikan pengaruh bagi berbagai sektor industri. Sistem informasi menjadi inti dari peningkatan efisiensi dan produktivitas dalam berbagai proses operasional perusahaan melalui integrasi teknologi informasi. Saat ini, sistem informasi yang didukung oleh teknologi informasi telah memfasilitasi berbagai sektor industri dalam peningkatan fungsi perusahaan secara keseluruhan. *Enterprise Resource Planning* (ERP) muncul sebagai sistem manajemen informasi yang mengacu pada proses integrasi dan lintas fungsi untuk mengelola berbagai operasional perusahaan (Kiran & Reddy, 2019).

ERP adalah perangkat lunak yang pada umumnya mencakup berbagai modul yang dapat mengintegrasikan berbagai fungsional proses bisnis untuk menjawab kebutuhan spesifik setiap perusahaan. ERP pada mulanya digunakan sebagai perencanaan kebutuhan material, dan mulai berkembang menjadi sistem perusahaan yang dapat mengintegrasikan dan mengoptimalkan perencanaan sumber daya guna meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan (Menon, 2019).

Industri perhotelan merupakan salah satu industri dengan fungsi operasional yang cukup kompleks, sehingga industri ini terdorong untuk mengikuti perubahan yang ditawarkan akibat perkembangan teknologi yang terjadi. Terkait dengan industri perhotelan, implementasi sistem ERP dapat mendukung berbagai proses yang ada di dalamnya, seperti proses layanan di *front office* yang membantu pelanggan, pengelolaan inventaris, pengadaan, manufaktur, dan keuangan pada *back office*. Peluang peningkatan teknologi inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi berbagai industri seperti perhotelan untuk mengubah cara kerja bisnis mereka secara fundamental menggunakan solusi sistem ERP guna meningkatkan daya saing mereka (Menon dkk., 2019).

Dalam hal ini, PT Guestpro Teknologi Indonesia menjadi salah satu perusahaan yang menawarkan layanan ERP bagi *hospitality industry* seperti perhotelan, restoran, dan *resort* yang berada pada tingkat menengah ke bawah. GuestPro percaya bahwa perkembangan teknologi harus dapat dinikmati oleh semua lapisan pengusaha untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis mereka, GuestPro berinovasi dengan memberikan solusi teknologi terintegrasi bagi industri pariwisata berbasis *cloud* guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas berbagai operasional bisnis hingga solusi teknologi yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. (GuestPro, 2023).

Meskipun PT GuestPro Teknologi Indonesia telah memberikan solusi ERP bagi industri perhotelan agar para klien dapat meningkatkan efisiensi operasional, masih ada tantangan yang harus dihadapi oleh GuestPro dan klien dalam penerimaan sistem ERP yang telah digunakan. Implementasi sistem ERP tidak selalu menjamin kesuksesan dan peningkatan efektivitas proses operasional atau fungsi bisnis bagi setiap perusahaan yang menggunakannya. Hal ini telah dibuktikan oleh survei yang dilakukan oleh Panorama Consulting Group, seperti yang dapat dilihat pada Gambar I.1 (Mahmood dkk., 2020).



Gambar I.1 Survei Panorama Group Consulting

Selain itu, pada tahun 2017 Panorama Consulting Group kembali melakukan analisis terhadap 342 proyek ERP yang menghasilkan temuan bahwa 66% proyek ERP terlambat, 74% proyek kelebihan anggaran dan 37% proyek menerima kurang dari 50% manfaat seperti yang diharapkan. Kegagalan ini

disebabkan oleh perencanaan dan pengelolaan keuangan yang tidak tepat pada saat penerapannya ke dalam operasional bisnis mereka (Mahmood dkk., 2020)

Menurut Andwika & Witjaksono (2020), keberhasilan implementasi teknologi justru cenderung bergantung pada perilaku penggunaannya. Sebab, adopsi teknologi baru bisa dianggap berhasil apabila pengguna dapat menerima teknologi tersebut dengan baik. Oleh karena itu, analisis penerimaan sistem ERP di industri perhotelan dilakukan terhadap *end-user* dari klien GuestPro yang merupakan pengguna sistem dalam setiap pekerjaan di industri ini. Walaupun secara umum klien dari GuestPro masih berada pada tingkatan menengah ke bawah dimana kompleksitas fungsional bisnis mereka tidak begitu tinggi, tetap akan ada perbedaan kondisi fungsional di setiap klien, karena *end-user* di setiap klien tentunya memiliki keadaan yang berbeda. Dari perbedaan inilah yang dapat mempengaruhi hasil analisis mengenai apa saja faktor-faktor spesifik yang memengaruhi adopsi teknologi dalam konteks penerimaan sistem ERP bagi *end-user* GuestPro. Dengan demikian, akan dihasilkan strategi implementasi yang sesuai dengan kebutuhan *end-user*, sehingga meningkatkan peluang keberhasilan dalam proses implementasi sistem ERP.

Kerangka model yang dapat digunakan untuk menilai atau menganalisis tingkat penerimaan sistem ERP dari para *end-user* GuestPro adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* (UTAUT 3). Model UTAUT 3 merupakan pembaharuan dari model UTAUT 2 yang dilakukan oleh Farooq dkk. (2017) dan menambahkan satu konstruk atau variabel baru yaitu inovasi pribadi (*personal innovativeness*). Model ini menyertakan delapan faktor penerimaan teknologi yaitu, motivasi hedonis (*hedonic motivation*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), harapan kinerja (*performance expectancy*), perhitungan harga (*price value*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), kebiasaan (*habit*), dan inovasi pribadi (*personal innovativeness*) dalam teknologi informasi (Gunasinghe dkk., 2020). Model UTAUT 3 relevan dalam konteks penerimaan sistem ERP di industri perhotela oleh *end-user* karena mencakup faktor-faktor penting dalam penerapan teknologi informasi. Selain kemampuannya yang relatif mudah digunakan dan diinterpretasikan, UTAUT 3 juga memiliki kekuatan penjelas sebesar 66% dalam memprediksi

adopsi teknologi, menjadikannya model yang efektif untuk analisis dalam penelitian ini (Husain dkk., 2021).

Sejalan dengan kerangka model yang diberikan di UTAUT 3, analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). SEM-PLS merupakan pendekatan dalam metode statistika SEM (*Structural Equation Modeling*) yang memaksimalkan penjelasan varian dari setiap variabel endogen (Fernanda dkk., 2022). SEM-PLS memiliki fleksibilitas dalam menganalisis data yang tidak mengikuti distribusi normal dan sampel penelitian yang terbatas atau tergolong sedikit (Guenther dkk., 2023). Selain itu, metode ini mampu menangani model yang kompleks dan dapat menganalisis model pengukuran untuk mengintegrasikan hubungan antar variabel laten (*inner model*) serta hubungan antara variabel laten dan indikatornya (*outer model*) (Hair dkk., 2014).

Pengolahan data untuk analisis hasil penelitian dilakukan menggunakan pemrograman R di *software* RStudio yang memberikan fleksibilitas dan kemudahan analisis statistika seperti SEM-PLS menggunakan paket-paket yang tersedia pada *library* R. Bahasa R digunakan dalam penelitian ini karena bahasa pemrograman ini dikembangkan sebagai bahasa pemrograman statistika yang bukan hanya dapat memfasilitasi analisis mendalam dan komprehensif, tetapi juga memastikan bahwa proses analisis dapat dilakukan dengan efisiensi dan akurasi yang tinggi (Hair dkk., 2021).

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis melakukan penelitian mengenai “**Analisis Penerimaan Sistem *Enterprise Resource Planning* di Industri Perhotelan Dengan Model UTAUT 3 Menggunakan Bahasa Pemrograman R (Studi Kasus *End-User* Klien PT GuestPro Teknologi Indonesia)** “. Hasil penelitian ini akan diberikan kepada pihak PT GuestPro Teknologi Indonesia sebagai dasar peningkatan strategi yang lebih efektif dalam memaksimalkan kepuasan dan penerimaan sistem ERP para *end-user* mereka.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

Rumusan permasalahan ini diturunkan ke sub-permasalahan yaitu:

- a. Bagaimana penerimaan *end-user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan terhadap sistem ERP dinilai berdasarkan model UTAUT 3?
- b. Apa saja faktor-faktor dalam model UTAUT 3 yang mempengaruhi penerimaan *end-user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan terhadap sistem ERP?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis penerimaan *end-user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan terhadap sistem ERP berdasarkan model UTAUT 3.
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor dalam model UTAUT 3 yang mempengaruhi penerimaan *end-user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan terhadap sistem ERP.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan pada hotel-hotel yang hanya menggunakan produk ERP *Property Management System* (PMS) yang dirancang oleh PT GuestPro Teknologi Indonesia.
- b. Penelitian ini hanya dilakukan pada klien PT GuestPro Teknologi Indonesia yang berada di daerah Gianyar dan Denpasar, Provinsi Bali.
- c. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan menggunakan survei dengan membagikan kuisioner kepada *end-user* dari klien PT GuestPro Teknologi Indonesia.
- d. Pengolahan data survei menggunakan *package plspm* pada *R Programming* dan teknik *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam pengembangan wawasan serta ilmu yang telah didapatkan terkait dengan peminatan *Enterprise Resource Planning* (ERP). Menyediakan kontribusi berupa pengetahuan yang

- mendalam terhadap penerimaan Sistem ERP di industri perhotelan.
- b. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang sama, memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam penerimaan sistem ERP.
 - c. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang konkret bagi PT GuestPro Teknologi Indonesia dalam merancang strategi pengembangan yang lebih efektif. Memberikan wawasan tentang faktor- faktor yang dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka berdasarkan umpan balik dari hasil penelitian.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab II berisi pemaparan mengenai literatur atau landasan teori terkait topik pembahasan dalam penelitian dan metode yang digunakan untuk membuat penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab III membahas mengenai model konseptual serta strategi dan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi variabel penelitian, menyusun dan menyebarkan kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, hingga melakukan 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. 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 Pembahasan

Pada bab V menjelaskan tentang hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti dan melakukan analisis hingga pembahasan hasil penelitian yang diperoleh, baik dari evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural, dan uji hipotesis dari variabel-variabel yang digunakan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

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