

ABSTRAK

Teknologi Informasi memainkan peran penting dalam kemampuan industri perhotelan untuk mengelola proses bisnis secara efisien. *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah sistem informasi yang mengintegrasikan dan mengotomatisasi operasional bisnis di perusahaan perhotelan. Namun, implementasi ERP sering kali mengalami kegagalan karena biaya tinggi, kompleksitas, dan kebutuhan akan keahlian teknis yang mendalam. Penelitian ini mengangkat permasalahan bagaimana kesesuaian tugas dan kepuasan penggunaan sistem ERP dari PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan berdasarkan model TTF-ECT menggunakan pendekatan PLS-SEM. Penelitian ini menggunakan objek PT GuestPro Teknologi Indonesia sebagai penyedia sistem ERP dan berfokus pada pengguna akhir di klien-klien perusahaan. Metode kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan bahasa pemrograman R dan teknik PLS-SEM untuk menguji 9 hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6 hipotesis diterima dengan pengaruh positif dan signifikan, yaitu pengaruh *Perceived Task Fit* (PTF) terhadap *Utilization* (UT), *Continuance Intention* (CI), dan *Satisfaction* (SF). Lalu *Confirmation* (CF) terhadap *Perceived Task Fit* (PTF). Terakhir adalah *Service Quality* (SQ) terhadap *Satisfaction* (SF) dan *Confirmation* (CF). Namun, 3 hipotesis lainnya, yaitu pengaruh *Utilization* (UT) terhadap *Continuance Intention* (CI), *Confirmation* (CF) terhadap *Satisfaction* (SF), dan *Satisfaction* (SF) terhadap *Continuance Intention* (CI), tidak signifikan dalam mempengaruhi penerimaan sistem ERP di industri perhotelan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebagian besar faktor berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem ERP dalam hal kepuasan penggunaan, niat terus menerus, serta kesesuaian dengan tugas. Namun, ada beberapa faktor yang tidak signifikan, menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek-aspek tertentu dari sistem ERP tersebut.

Kata kunci: *Enterprise Resource Planning* (ERP), PT GuestPro Teknologi Indonesia, TTF-ECT, PLS-SEM