

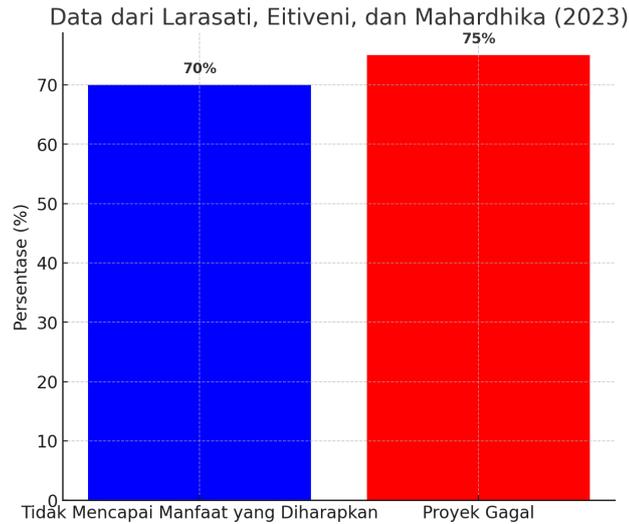
# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi merupakan fenomena yang selalu mengikuti dinamika perubahan kebutuhan industri dan konsumen. Semakin berubahnya tren dan kompleksnya proses bisnis membuat industri harus dapat beradaptasi dengan teknologi informasi yang dapat mendorong faktor-faktor seperti produktivitas, profitabilitas dan performa perusahaan. Konsep *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah salah satu contoh sistem yang mendukung teknologi informasi. ERP menjadi sebuah solusi sebagai sistem yang mengkombinasikan operasional dari berbagai aktivitas perusahaan menggunakan *database* yang terintegrasi serta standardisasi alur kerja (Salih dkk., 2022).

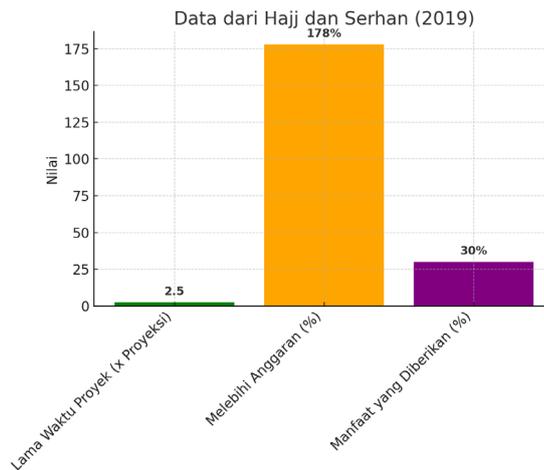
Sistem ERP umumnya berbentuk perangkat lunak terkait manajemen proses bisnis yang memungkinkan sebuah organisasi untuk menggunakan sistem dari berbagai aplikasi yang saling terintegrasi untuk mengelola bisnis dan otomatisasi fungsi terkait teknologi, layanan dan sumber daya (Samarasinghe dkk., 2021). Penerapan sistem ERP dapat memungkinkan industri atau perusahaan untuk mengelola aspek operasional seperti manajemen inventaris, keuangan, sumber daya manusia, dan lain-lain.

Manfaat potensial dari sistem ERP sering kali tidak tercapai karena kegagalan dalam proses implementasi, baik sepenuhnya maupun parsial. Implementasi sistem ERP cenderung gagal karena biaya yang tinggi, kompleksitas yang signifikan, cakupan yang luas, serta kebutuhan akan keahlian teknis yang mendalam. Studi yang dilakukan oleh Larasati, Eitiveni, dan Mahardhika (2023) menunjukkan bahwa proyek implementasi ERP sering menghadapi hambatan besar dan kegagalan. Sekitar 70% dari implementasi ini tidak mencapai manfaat yang diharapkan, dan sekitar 75% dari mereka akhirnya gagal (Larasati dkk., 2023). Studi lainnya yang dilakukan oleh Hajj dan Serhan (2019) menunjukkan bahwa proyek ERP sering memakan waktu 2,5 kali lebih lama dari yang diproyeksikan, melebihi anggaran sebesar 178%, dan hanya memberikan 30% manfaat yang disepakati, menekankan kompleksitas dan risiko yang terkait dengan implementasi ERP (Hajj & Serhan, 2019).



Gambar I.1 Fakta Implementasi ERP-1

Sumber:(Larasati dkk., 2023)



Gambar I.2 Fakta Implementasi ERP-2

Sumber: (Hajj & Serhan, 2019)

Keberhasilan implementasi sistem ERP tidak lepas dari kemampuan penggunanya untuk mengerti pemahaman ERP yang memengaruhi performa sistem. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap performa individual dalam lingkup ERP adalah seperti kualitas sistem, utilisasi dan kemudahan penggunaan dari sistem ERP tersebut. Kemampuan individual untuk memahami sistem ERP juga memengaruhi performa dan dukungan organisasi terhadap sistem (Huy dkk., 2019). Dalam konteks keberhasilan implementasi sistem ERP yang mempertimbangkan faktor

performa individual. Hal-hal seperti meliputi banyak fungsi, mengintegrasikan berbagai macam proses bisnis, dioperasikan oleh berbagai pengguna dari lintas unit bisnis dan ketergantungan antar tugas, serta desain antarmuka menjadi faktor penting yang memengaruhi implementasi sistem ERP (Vatanapitukpong, 2020).

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang mengandalkan kinerja manajemen yang tepat di berbagai aspek operasional. Maka industri ini juga perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi untuk dapat mengoptimalkan proses bisnis di dalamnya agar lebih efisien dan terdata dengan baik. Implementasi sistem ERP di industri perhotelan menjadi salah satu langkah untuk mewujudkan adaptasi tersebut. Sistem ERP dapat membantu dalam berbagai hal terkait operasional hotel seperti penjualan reservasi kamar, finansial, hingga inventaris.

PT GuestPro Teknologi Indonesia merupakan salah satu penyedia sistem ERP yang menawarkan solusinya untuk industri pariwisata, salah satunya di perhotelan. Solusi yang ditawarkan oleh PT GuestPro Teknologi Indonesia berupa solusi *Software-as-a-Service* (SaaS) berbasis cloud yang mengintegrasikan kegiatan operasional seperti *front office*, *point of sales* (POS), logistik dan akuntansi sebagai aplikasi manajemen hotel. PT GuestPro Teknologi Indonesia menargetkan klien di sektor *hospitality* seperti hotel, *resort*, kafe, restoran dan properti lainnya (GuestPro, t.t.).

Dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem ERP. Salah satu konsep yang dapat digunakan adalah *Task-Technology Fit*. TTF dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995 dan berfokus pada bagaimana teknologi informasi mempengaruhi kinerja individu. TTF menekankan pentingnya teknologi yang digunakan secara efektif dan sesuai dengan tugas yang didukungnya (Goodhue & Thompson, 1995). Dalam *Task-Technology Fit* dijelaskan juga bahwa konsep ini dapat memberi gambaran dampak dari performa yang termasuk performa pekerjaan, kepuasan, manfaat yang dirasakan, utilisasi, kemudahan penggunaan dan lainnya (Huy dkk., 2019). Model *Task-Technology Fit* sendiri terdiri dari 5 faktor utama: karakteristik tugas, karakteristik teknologi, *task-technology fit*, utilisasi dan keuntungan dari performa (Vatanapitukpong, 2020).

Selain TTF, kepuasan pengguna juga sangat penting untuk menentukan apakah adopsi teknologi akan berkelanjutan dari waktu ke waktu (Mangini dkk., 2023). *Expectation Confirmation Theory* (ECT) adalah salah satu model untuk mengukur kepuasan dan niat penggunaan terus-menerus dalam implementasi teknologi (Prasetya dkk., 2022). ECT, yang awalnya diperkenalkan oleh Oliver pada tahun 1980, menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keyakinan atau ketidakpercayaan yang timbul dari perbandingan antara hasil kinerja dan ekspektasi (Oliver, 1980).

Dengan beberapa hal yang telah dijelaskan, implementasi sistem ERP di industri perhotelan dapat memberikan dampak terhadap performa perusahaan yang dipengaruhi oleh performa individu dalam penggunaan sistem ERP tersebut. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian terhadap penerimaan sistem ERP di industri perhotelan dengan menggunakan model adopsi teknologi TTF-ECT yang dikembangkan oleh (Kurniabudi & Assegaff, 2018). Penelitian ini akan mengukur kesesuaian sistem ERP dengan tugas dalam proses bisnis perhotelan serta kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik dan wawasan baru bagi PT GuestPro Teknologi Indonesia dalam mengembangkan solusi sistem ERP yang ditawarkan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dan studi kasus yang dipilih, rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana kesesuaian tugas dan kepuasan penggunaan sistem ERP dari PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan berdasarkan model TTF-ECT menggunakan pendekatan PLS-SEM?
2. Apa saja variabel dalam model TTF-ECT yang memengaruhi penerimaan sistem ERP dari PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menganalisis kesesuaian tugas dan kepuasan penggunaan sistem ERP dari PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan berdasarkan model TTF-ECT menggunakan pendekatan PLS-SEM.
2. Dapat mengidentifikasi variabel dalam model TTF-ECT yang memengaruhi penerimaan sistem ERP dari PT GuestPro Teknologi Indonesia di industri perhotelan.

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

Batasan masalah yang dapat ditetapkan agar menjaga cakupan penelitian adalah:

1. Penelitian ini dilakukan untuk klien PT GuestPro Teknologi Indonesia yang berada di daerah Gianyar dan Denpasar, Bali.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data yang dibagikan kepada pengguna akhir di klien PT GuestPro Teknologi Indonesia.
3. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan menggunakan bahasa R untuk pengolahan dan analisis data.

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

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan, manfaat yang dapat diraih dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan peneliti terhadap praktek nyata terkait implementasi sistem ERP khususnya di industri perhotelan.
2. Bagi universitas, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya terkait analisis menggunakan model TTF-ECT dalam penerimaan sistem ERP.
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipresentasikan sebagai umpan balik dan wawasan tambahan untuk PT GuestPro Teknologi Indonesia dalam mengembangkan sistem ERP yang ditawarkan.

## **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 membahas juga hasil-hasil penelitian terdahulu. Landasan teori terkait topik, model dan metode yang digunakan dalam penelitian

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian seperti model konseptual, lalu tahapan-tahapan yang akan dilakukan pada penelitian seperti mengidentifikasi masalah, melakukan studi literatur, penentuan dan penjelasan model serta variabel penelitian, merumuskan hipotesis, menyusun kuesioner penelitian, hingga pengumpulan analisis pengolahan data.

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

Pada bab ini, dijelaskan terkait alur pengolahan data yang akan dilakukan, menjelaskan proses pengolahan data menggunakan R sebagai perangkat yang digunakan untuk analisis, dan memaparkan hipotesis atas kriteria penilaian pengujian dan evaluasi yang akan dilakukan pada bab selanjutnya.

### **Bab V Hasil dan Evaluasi**

Pada bab ini, menjelaskan terkait keseluruhan dari data yang telah dikumpulkan. Dilanjutkan dengan analisis dari pengolahan yang sudah dilakukan pada R berdasarkan kriteria yang sudah dipaparkan, dengan tahapan-tahapan seperti analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran dan struktural hingga uji hipotesis.

## **Bab VI    Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dibuat kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dan memberikan saran atas kesimpulan yang diambil.