

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

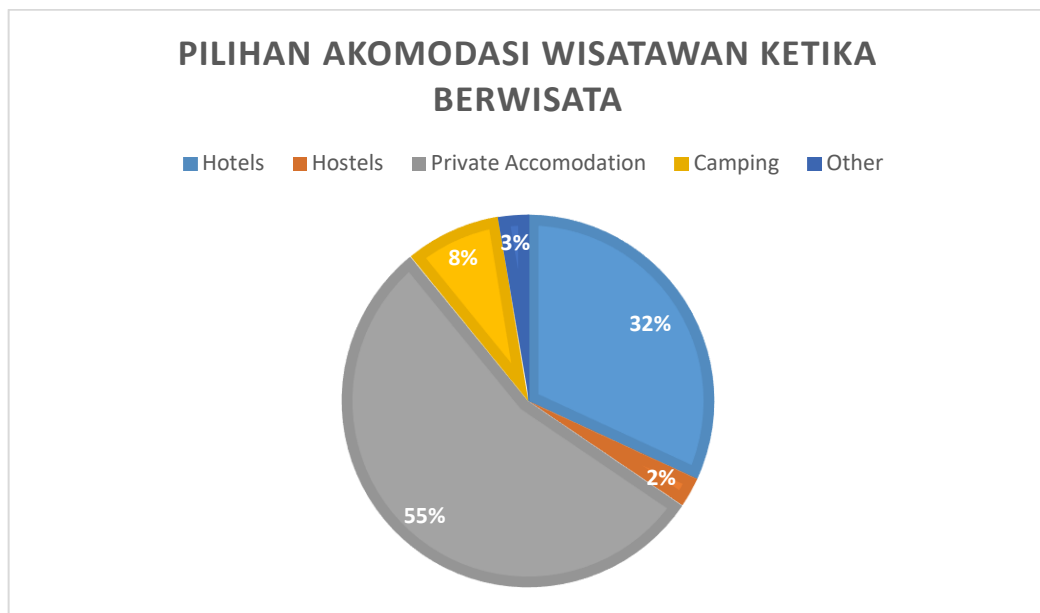
Perkembangan teknologi saat ini berlangsung sangat cepat pada era globalisasi. Teknologi informasi sudah menjadi hal yang umum dan penting dalam segala aspek kehidupan dalam penyedia dan pemberi informasi. Kehadiran informasi yang *real-time*, cepat, dan akurat menjadi sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia saat ini. Data dan informasi yang dibutuhkan harus mudah diakses oleh berbagai pihak yang berkepentingan (Khoirunnisa & Kurniawan, 2019).

Berbagai sektor perusahaan menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bisnisnya. Salah satu penerapan teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung kinerja perusahaan adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP). Perusahaan perlu menggunakan teknologi seperti ERP untuk mendukung pengambilan keputusan yang efektif karena teknologi dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi bisnis dan mempermudah proses pengambilan keputusan (Arifani dkk., 2022).

Sistem ERP merupakan salah satu sistem informasi yang mampu mengintegrasikan aliran informasi dan proses bisnis pada perusahaan. Implementasi sistem ERP dapat memberikan manfaat seperti berbagi informasi yang lebih baik, koordinasi antar unit bisnis yang lebih baik, peningkatan kualitas serta waktu pengambilan keputusan, peningkatan kualitas perencanaan dan pengelolaan sumber daya yang lebih efektif, serta respon terhadap permintaan pelanggan yang lebih cepat (Rizana & Ramadhan, 2020).

Salah satu industri yang mulai mengimplementasikan sistem ERP adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang menawarkan jasa pelayanan, seperti jasa pelayanan kamar, penyedia makanan dan minuman serta segala fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel yang diberikan kepada para tamu. Industri perhotelan juga menjadi salah satu penunjang dalam peningkatan kunjungan wisatawan di suatu daerah. Survey yang dilakukan di Dubrovnik pada tanggal 21-22 Oktober 2021 kepada 554 responden, menyatakan bahwa 32%

wisatawan yang sedang berwisata cenderung memilih hotel sebagai tempat akomodasi mereka. Walaupun jumlah tersebut masih dibawah pilihan untuk menginap di penginapan pribadi sebesar 55%, data tersebut masih di atas pilihan lainnya seperti *camping* yang hanya 8%, *hostels* yang hanya 2% dan yang lain-lain hanya 3% sehingga tetap menunjukkan bahwa hotel masih menjadi salah satu pilihan banyak orang untuk menginap ketika sedang pergi untuk berwisata (Vasileva & Yovkov, 2021).



Gambar I.1 Survey Pilihan Tempat Menginap Para Tamu di Dubrovnik 21-22 Oktober 2021

Sumber: (Vasileva & Yovkov, 2021)

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, industri perhotelan terus berkembang. Terlebih lagi, dengan majunya sektor industri pariwisata di berbagai negara (Purwaningrum & Syamsu, 2021). Penerapan sistem ERP di industri perhotelan dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan daya saing di pasaran. Namun, penerapan sistem ERP juga memiliki tantangan, seperti biaya implementasi yang tinggi dan perubahan budaya organisasi yang diperlukan. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan dengan matang sebelum menerapkan ERP dan memastikan bahwa penerapan ERP sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Samarasinghe dkk., 2021).

PT GuestPro Teknologi Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam menyediakan layanan *Software as a Service* (SaaS) yang berfokus pada industri perhotelan di Indonesia. Perusahaan ini didirikan sebagai *startup* sederhana yang mencoba mengatasi permasalahan-permasalahan yang banyak ditemukan di industri ini. Dengan komitmen untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional bisnis serta menjadi *platform* kolaborasi yang memacu pertumbuhan bisnis di seluruh sektor pariwisata Indonesia, GuestPro memberikan solusi teknologi yang relevan bagi berbagai pelaku bisnis pariwisata dengan target dari usaha kecil hingga menengah (GuestPro, 2023).

Walaupun hakikatnya PT GuestPro Teknologi Indonesia berfokus untuk menyediakan solusi bagi para pelaku perhotelan, nyatanya belum ada penelitian yang menyebutkan bahwa semua *end user* dari klien perusahaan siap untuk mengimplementasikan dan mampu menerima solusi yang diberikan. Selain itu, studi menunjukkan bahwa penerapan suatu teknologi tidak menjamin keberhasilan, namun seringkali memberikan dampak yang sebaliknya. Hal ini dibuktikan dari hasil riset yang dilakukan oleh De la Boutetièrre (2018), yang menyatakan bahwa tingkat keberhasilan penerapan teknologi baru dalam organisasi berada di bawah 30%. Oleh karena itu, terdapat beberapa faktor yang menjadi tolak ukur agar implementasi sistem yang dilakukan dapat memberikan nilai tambah bagi klien perusahaan (Marikyan, 2023).

Permasalahan terkait penerimaan sistem ERP pada *end user* klien GuestPro Teknologi Indonesia dalam aspek teknologi, organisasi, dan lingkungan dapat diukur menggunakan pendekatan model TOE (*Technology, Organization, and Environment*). TOE dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam pengukuran keberhasilan penerimaan implementasi sistem yang dilakukan agar dapat memberikan nilai tambah bagi klien perusahaan (Malik dkk., 2021). Model TOE ini terdiri dari tiga faktor utama yaitu teknologi, organisasi, dan lingkungan. Faktor teknologi mencakup kompleksitas dan fleksibilitas sistem yang digunakan, faktor organisasi mencakup ukuran, struktur organisasi, dan budaya organisasi perusahaan, sedangkan faktor lingkungan mencakup tekanan persaingan, regulasi yang berlaku, dan tren teknologi saat ini (Sayginer & Ercan, 2020).

Penambahan faktor organisasi, teknologi, dan lingkungan, telah membuat TOE menjadi lebih bermanfaat dibandingkan dengan model lain yang digunakan dalam studi tentang bagaimana teknologi diadopsi, digunakan, dan menciptakan nilai dari inovasi dalam teknologi. Ketiga faktor tersebut telah memberikan pandangan dari dua sisi yang berbeda, yaitu internal dan eksternal perusahaan, sehingga memberikan lebih banyak pertimbangan dalam proses adopsi (Kourouthanassis dkk., 2024). Selain itu, TOE tidak terikat pada ukuran bisnis dan organisasi. Oleh karena itu, TOE memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang bagaimana pengguna mengadopsi teknologi, bagaimana teknologi diimplementasikan, hambatan-hambatan yang dihadapi, dampaknya pada rantai nilai, penyebarannya di antara perusahaan setelah diadopsi, faktor-faktor yang memengaruhi keputusan perusahaan dalam mengadopsi inovasi, dan bagaimana meningkatkan kemampuan organisasi menggunakan teknologi (Dube dkk., 2020).

*Output* yang didapat dari hasil penilaian terhadap ketiga faktor TOE tersebut akan diolah lebih lanjut menggunakan pendekatan analisis *Partial Least Square Structured Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS-SEM adalah sebuah teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menganalisis data dan telah menjadi populer selama empat dekade terakhir. Para ahli merekomendasikan model PLS-SEM daripada regresi sederhana untuk memastikan kekokohan hasil melalui pemeriksaan seluruh model daripada menguji setiap jalur secara terpisah (Uddin dkk., 2020). PLS-SEM adalah metode yang digunakan untuk analisis SEM yang berfokus pada prediksi. Metode ini membantu dalam memahami hubungan sebab-akibat dalam model statistik yang dirancang. Menurut Hair dkk. (2019), metode ini menggabungkan penjelasan teoritis yang biasanya ditekankan dalam penelitian akademis dengan kemampuan untuk melakukan prediksi, yang penting untuk membuat keputusan manajerial (Purwanto & Sudargini, 2021). Selain itu teknik analisis ini memiliki beberapa kelebihan, yang diantaranya tidak mengasumsikan apapun tentang data, tidak memerlukan distribusi spesifik untuk variabel yang diukur, mengasumsikan bahwa kesalahan tidak berkorelasi, efektif digunakan dengan sampel yang kecil, dan lebih cocok untuk menganalisis hubungan dan model yang kompleks (Koksalmis & Damar, 2022).

Pengolahan hasil penilaian terhadap ketiga faktor TOE tersebut membutuhkan penggunaan bahasa pemrograman R yang terintegrasi dalam aplikasi RStudio, sebagai *software* dalam melakukan analisis data. Sejak lahirnya pada pertengahan 1990-an, bahasa pemrograman R yang terintegrasi pada RStudio telah berkembang menjadi alat komputasi fundamental untuk penelitian di beberapa bidang, termasuk statistik, biologi, fisika, matematika, kimia, ekonomi, geologi, dan kedokteran. Salah satu fitur dasar dari bahasa pemrograman R adalah kurva pembelajaran yang relatif mudah, didukung oleh fungsionalitas *plotting* bawaannya, yang memungkinkan pemula pun dapat menghasilkan grafik yang bermakna dengan lebih mudah, sehingga peneliti dapat menganalisis data dengan lebih mendalam, memvisualisasikan temuan, dan menghasilkan *output* yang lebih komprehensif (Giorgi dkk., 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian yang diberi judul “**Analisis Penerimaan Sistem *Enterprise Resource Planning* Pada Industri Perhotelan Dengan Model Toe Menggunakan Bahasa Pemrograman R (Studi Kasus *End User* Klien PT GuestPro Teknologi Indonesia)**”. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami aspek penerimaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada industri perhotelan. Dengan fokus khusus pada *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia, studi ini akan merinci faktor-faktor TOE yang mempengaruhi penerimaan sistem ERP perusahaan. Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana penerimaan dan implementasi ERP dapat secara signifikan berkontribusi pada efisiensi operasional klien PT GuestPro Teknologi Indonesia dan memenuhi kepuasan klien mereka. Selain itu, penelitian ini diarahkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan sistem, dengan merinci peran TOE dan penerapannya menggunakan pendekatan *Partial Least Square Structured Equation Modeling* (PLS-SEM) dan alat analisis berupa aplikasi RStudio.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Apakah faktor TOE telah sesuai dan mampu mengukur serta mempengaruhi penerimaan sistem ERP pada *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia menggunakan pendekatan PLS-SEM?
- b. Bagaimana faktor TOE mempengaruhi penerimaan sistem ERP pada *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia menggunakan pendekatan PLS-SEM?

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

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menilai kesesuaian faktor TOE dalam mengukur serta mempengaruhi penerimaan sistem ERP pada *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia menggunakan pendekatan PLS-SEM.
- b. Mengidentifikasi pengaruh faktor TOE terhadap penerimaan sistem ERP pada *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia menggunakan pendekatan PLS-SEM.

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

Batasan masalah yang peneliti tetapkan pada penelitian ini meliputi:

- a. Penelitian ini dilakukan pada hotel yang hanya menggunakan produk ERP yang dirancang oleh PT GuestPro Teknologi Indonesia yaitu *Property Management System* (PMS).
- b. Peneliti ini hanya menggunakan *end user* dari klien PT GuestPro Teknologi Indonesia yang telah mendapatkan persetujuan untuk terlibat dalam penelitian ini.
- c. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang ditujukan kepada *end user* dari klien dari PT GuestPro Teknologi Indonesia.
- d. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square Structured Equation Modeling* (PLS-SEM).
- e. Penelitian ini menggunakan aplikasi RStudio dengan versi 2024.04.0+735.

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

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas Telkom:

Meningkatkan hubungan antara Universitas Telkom dengan PT GuestPro Teknologi Indonesia dengan harapan terjalinnya kerjasama yang berkelanjutan di bidang teknologi dan inovasi.

b. Bagi peneliti:

Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan riset secara langsung dalam dunia perhotelan yang berkaitan dengan sistem. Hal tersebut akan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peneliti meliputi kemampuan menganalisis dan mengolah data, serta pengalaman meneliti diranah yang berbeda.

c. Bagi Perusahaan:

Memberikan data yang berisi umpan balik *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia dalam menerima sistem sehingga dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas dari sistem tersebut.

d. Bagi Sistem Informasi

Memberikan literatur tambahan terkait faktor TOE yang dapat mempengaruhi penerimaan suatu sistem ERP pada industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini juga bisa menambah reputasi program studi Sistem Informasi yang telah meneliti suatu hal yang cukup jarang diteliti di lingkungannya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Ringkasan sistematika penulisan laporan ini dibagi ke dalam beberapa bab, sebagai berikut:

### **BAB I: Pendahuluan**

Pada bab ini berisi penjabaran mengenai dasar penelitian yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai teori yang digunakan dan relevan dalam mendukung pelaksanaan penelitian serta didukung oleh penelitian terdahulu yang beririsan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

### **BAB III: Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi metodologi penelitian yang digunakan dan sistematika penelitian. Pada bagian ini dijelaskan mengenai langkah-langkah dan metode yang akan digunakan dalam penyelesaian penelitian secara terperinci. Bagian ini mencakup perumusan hipotesis, pengembangan model penelitian, identifikasi variabel penelitian, serta kuesioner penelitian yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

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

Pada bab ini berisi pengolahan data yang digunakan menggunakan bahasa pemrograman R pada RStudio.

### **BAB V: Hasil Dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi pemaparan terkait hasil yang didapat dalam proses pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM dan dukungan oleh bahasa pemrograman R pada RStudio.

### **BAB VI: Kesimpulan Dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang didapat selama pelaksanaan penelitian serta saran dan rekomendasi terkait topik yang dibahas.