

PENGUKURAN ADOPSI TEKNOLOGI ERP DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI BISNIS DIGITAL PADA SISTEM RESERVASI TIKET HOTEL

Fransiscus Amonio Halawa¹

S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata dan Logistik Lentera Mondial

e-mail: franshalawa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* melalui *Intention to Use* pada pengguna sistem Oracle ERP dalam manajemen tiket reservasi hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan pengguna sistem sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* dan *User Satisfaction*. Selain itu, *Intention to Use* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Temuan lainnya menunjukkan bahwa *Intention to Use* mampu memediasi pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan niat penggunaan sistem, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas sistem, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kecepatan akses, menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem ERP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi organisasi dalam mengoptimalkan implementasi sistem informasi berbasis ERP.

Kata Kunci: *System Quality, Intention to Use, User Satisfaction, ERP, SEM-PLS*

MEASURING ERP TECHNOLOGY ADOPTION IN SUPPORTING DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION IN HOTEL TICKET RESERVATION SYSTEMS

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of System Quality on User Satisfaction through Intention to Use among users of the Oracle ERP system in hotel reservation ticket management. This research employs a quantitative approach using a survey method involving system users as respondents. The data analysis technique applied in this study is Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that System Quality has a positive and significant effect on both Intention to Use and User Satisfaction. Furthermore, Intention to Use also has a positive and significant effect on User Satisfaction. Another important finding reveals that Intention to Use mediates the relationship between System Quality and User Satisfaction. This suggests that a high-quality system enhances users' intention to use the system, which ultimately leads to higher user satisfaction. This study implies that improving system quality—such as ease of use, system reliability, and response speed—is crucial in enhancing user acceptance and satisfaction with ERP systems. The findings are expected to provide valuable insights for organizations in optimizing ERP system implementation.

Keywords: *System Quality, Intention to Use, User Satisfaction, ERP, SEM-PLS*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara organisasi mengelola proses bisnisnya. Salah satu inovasi yang banyak diadopsi oleh berbagai lembaga adalah

sistem manajemen tiket (ticket management system), terutama dalam konteks pelayanan internal maupun eksternal organisasi. Sistem ini berfungsi untuk mencatat, memantau, dan menyelesaikan berbagai permintaan layanan atau masalah (incident) secara terstruktur dan terukur. Dengan demikian, sistem manajemen tiket berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, transparansi proses, serta kualitas layanan organisasi terhadap pengguna akhir (Alzoubi et al., 2022).

Transformasi digital telah mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem manajemen tiket sebagai solusi penanganan permintaan, keluhan, maupun gangguan layanan. Sistem ini berfungsi mengelola alur kerja tiket mulai dari pelaporan hingga penyelesaian, sekaligus menyediakan pelacakan dan pelaporan performa layanan (Al-Maazmi et al., 2024). Namun, keberhasilan implementasi sistem manajemen tiket seringkali tidak sesuai harapan karena faktor manusia, organisasi, maupun teknologi. Hal ini berkaitan erat dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menjelaskan bahwa *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) menjadi faktor penentu dalam keputusan seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem baru.

Implementasi sistem manajemen Enterprise Resource Planning (ERP) pada tiket reservasi hotel dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model TAM menekankan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang selanjutnya memengaruhi *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*. Penerapan model ini relevan dalam konteks perhotelan karena keberhasilan implementasi ERP tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan penggunaan sistem oleh karyawan hotel.

Reservasi tiket (*booking*) hotel kini sebagian besar dikelola lewat sistem elektronik: *property management systems* (PMS), *online travel agencies* (OTA), dan *gateway* pembayaran. Walaupun teknologi mempercepat proses pemesanan, kompleksitas integrasi antar-sistem (sinkronisasi inventori, koneksi OTA, dan pembayaran online) justru meningkatkan risiko insiden operasional seperti *double booking*, kegagalan pembayaran, kesalahan alokasi kamar, atau data reservasi yang tidak konsisten — yang semua berdampak langsung pada kepuasan tamu dan reputasi hotel. Penelitian praktik menunjukkan bahwa masalah pada proses reservasi dan penanganan keluhan *front office* memberi pengaruh nyata terhadap niat tamu untuk kembali (*intention to revisit*).

Dengan demikian, penelitian tentang “Pengukuran Adopsi Implementasi Sistem Manajemen pada Tiket reservasi Hotel” berangkat dari kebutuhan nyata organisasi untuk memastikan bahwa setiap investasi teknologi informasi membawa dampak positif terhadap kinerja dan produktivitas. Pendekatan pengukuran yang didasarkan pada kerangka teori seperti TAM diharapkan dapat memberikan hasil yang komprehensif dan akurat dalam menilai tingkat adopsi sistem manajemen tiket, sehingga dapat menjadi acuan bagi organisasi lain dalam menerapkan sistem serupa secara lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Structural Equation Model (SEM) adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan. Menurut (Hair et al., 2021), SEM adalah teknik analisis multivariate yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk.

Menurut (Kwong & Wong, 2013), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis covariance menjadi berbasis varian. SEM yang

berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. Namun ada perbedaan antara SEM berbasis *covariance based* dengan *component based* PLS adalah dalam penggunaan model persamaan struktural untuk menguji teori atau pengembangan teori untuk tujuan prediksi.

Data diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang terlibat dalam penggunaan Oracle ERP untuk manajemen tiket. Data primer berupa penilaian responden yang diukur dengan skala Likert 1–5. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penggunaan Oracle ERP untuk manajemen tiket dan invoice.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden yaitu responden yang menggunakan Oracle ERP secara langsung dalam proses manajemen tiket dan invoice. Telah bekerja di unit/divisi terkait minimal 6 bulan, sehingga memiliki pengalaman memadai dalam penggunaan sistem. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, sehingga data yang di peroleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten di bidangnya. Jumlah populasi adalah 120 orang para pengguna Oracle ERP secara langsung dalam proses manajemen tiket dan invoice. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) sebagai metode penentuan sampel. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2022). Pemilihan teknik ini didasari oleh karakteristik populasi yang cenderung terbatas dan berjumlah kecil, sehingga peneliti bermaksud untuk mengambil seluruh subjek yang ada tanpa melakukan reduksi atau penggunaan rumus peluang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut ini adalah penelitian mengenai pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction melalui Intention to Use pada pengguna Oracle ERP dalam sistem manajemen tiket reservasi hotel. Penyajian difokuskan pada temuan utama, hasil pengujian model, pembahasan hubungan antarvariabel, serta implikasi praktis dan akademis.

Statistik Deskriptif

Penelitian melibatkan 120 pengguna Oracle ERP yang secara langsung menggunakan sistem dalam proses manajemen tiket dan invoice. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap System Quality, Intention to Use, dan User Satisfaction berdasarkan skala Likert.

Variabel	Jumlah Item	Mean	Kategori	Indikator Tertinggi
System Quality	5	3,765	Tinggi/Baik	SQ.5 (3,817)
Intention to Use	5	3,807	Tinggi/Baik	ITU.5 (3,883)
User Satisfaction	5	3,757	Tinggi/Baik	US.4 (3,800)

Secara umum, ketiga variabel memperoleh nilai rata-rata pada kategori tinggi. System Quality memperoleh mean 3,765, Intention to Use sebesar 3,807, dan User Satisfaction sebesar 3,757. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas sistem, niat menggunakan sistem, dan kepuasan terhadap Oracle ERP.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan valid dan reliabel. Validitas konvergen dinilai melalui outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan validitas diskriminan dinilai melalui cross loading, Fornell-Larcker Criterion, dan HTMT. Reliabilitas konstruk dinilai melalui Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.

Variabel	Rentang	AVE	Composite	Cronbach's
----------	---------	-----	-----------	------------

	Loading		Reliability	Alpha
System Quality	0,719–0,819	0,633	0,896	0,855
Intention to Use	0,783–0,861	0,693	0,918	0,889
User Satisfaction	0,828–0,882	0,741	0,935	0,913

Seluruh indikator memiliki outer loading di atas 0,70 dan seluruh nilai AVE berada di atas 0,50. Dengan demikian, indikator memenuhi validitas konvergen. Hasil cross loading menunjukkan setiap indikator memiliki loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya. Nilai Fornell-Larcker juga menunjukkan akar AVE setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi konstruk terkait. Nilai HTMT berada pada batas yang dapat diterima, sehingga tidak ditemukan masalah validitas diskriminan.

Selanjutnya, seluruh konstruk memiliki Composite Reliability di atas 0,70 dan Cronbach's Alpha di atas 0,70. Artinya, instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk pengujian model struktural.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Variabel Endogen	R²	Interpretasi
Intention to Use	0,422	Sedang (moderate)
User Satisfaction	0,701	Kuat (strong)

Nilai R² Intention to Use sebesar 0,422 menunjukkan bahwa System Quality mampu menjelaskan 42,2% variasi Intention to Use. Sementara itu, nilai R² User Satisfaction sebesar 0,701 menunjukkan bahwa System Quality dan Intention to Use secara bersama-sama menjelaskan 70,1% variasi User Satisfaction. Dengan demikian, model memiliki kemampuan penjelasan yang relatif kuat terutama pada konstruk User Satisfaction.

Hubungan	f²	Interpretasi
System Quality → Intention to Use	0,729	Besar
System Quality → User Satisfaction	0,383	Besar
Intention to Use → User Satisfaction	0,438	Besar

Nilai effect size menunjukkan bahwa masing-masing prediktor memberikan kontribusi substantif terhadap konstruk endogen. Nilai Q² sebesar 0,275 untuk Intention to Use dan 0,512 untuk User Satisfaction, yang keduanya lebih besar dari nol, menunjukkan bahwa model mempunyai relevansi prediktif.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Koefisien Jalur	t-statistic	p-value	Keputusan
H1: System Quality → Intention to Use	0,649	8,172	0,000	Diterima
H2: System Quality → User Satisfaction	0,445	3,091	0,002	Diterima
H3: Intention to Use → User Satisfaction	0,476	3,256	0,001	Diterima
H4: System Quality → Intention to Use → User	0,309	3,616	0,000	Diterima

Satisfaction				
--------------	--	--	--	--

Seluruh hipotesis penelitian diterima karena nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05. System Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use dan User Satisfaction. Intention to Use juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Selain itu, Intention to Use terbukti memediasi pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction dengan koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,309.

Pembahasan

1. Pengaruh System Quality terhadap Intention to Use

System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use dengan koefisien jalur 0,649, t-statistic 8,172, dan p-value 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas Oracle ERP yang dirasakan pengguna, semakin tinggi niat mereka untuk menggunakan sistem dalam aktivitas operasional reservasi hotel.

Kualitas sistem yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, stabilitas, dan kemampuan sistem mendukung proses kerja memberikan pengalaman yang mendorong pengguna untuk terus memanfaatkan teknologi. Dalam konteks manajemen tiket reservasi hotel, sistem yang responsif dan mampu memproses transaksi secara akurat membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.

Temuan tersebut sejalan dengan Information System Success Model DeLone dan McLean yang menempatkan System Quality sebagai salah satu dimensi penting yang memengaruhi use/Intention to Use. Hasil ini juga konsisten dengan perspektif Technology Acceptance Model (TAM), bahwa karakteristik teknologi yang baik dapat mendorong penerimaan dan niat penggunaan teknologi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori penerimaan teknologi seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa niat seseorang untuk menggunakan teknologi dipengaruhi oleh persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem (Davis, 1989). Jika sistem memiliki kualitas yang baik, maka pengguna akan menganggap sistem tersebut mudah digunakan dan mampu meningkatkan kinerja pekerjaan, sehingga memunculkan behavioral *Intention to Use*. Selain itu, berbagai penelitian empiris sebelumnya juga menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem informasi. Penelitian yang mengintegrasikan model TAM dan DeLone & McLean menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor teknis yang dapat meningkatkan penerimaan dan niat penggunaan teknologi informasi oleh pengguna (Mardiana, Tjakraatmadja, & Aprianingsih, 2015).

2. Pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction

System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction dengan koefisien 0,445, t-statistic 3,091, dan p-value 0,002. Artinya, peningkatan kualitas sistem diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna Oracle ERP. Sistem yang stabil, mudah digunakan, cepat merespons, dan mampu mendukung transaksi reservasi secara akurat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Dalam lingkungan operasional hotel, kualitas tersebut penting karena proses reservasi dan pengelolaan tiket membutuhkan kecepatan, ketepatan, serta ketersediaan informasi.

Hasil ini mendukung Information System Success Model yang menjelaskan bahwa System Quality merupakan determinan penting User Satisfaction. Dengan demikian, perbaikan kualitas teknis dan pengalaman penggunaan Oracle ERP perlu menjadi perhatian dalam keberlanjutan implementasi sistem.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian empiris sebelumnya. Penelitian Achmadi dan Siregar (2021) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem e-learning. Semakin baik kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, penelitian Gurendrawati et al. (2022) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem layanan akademik berbasis teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang memiliki performa baik, mudah digunakan, dan stabil dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

3. Pengaruh *Intention to Use* terhadap *User Satisfaction*

Intention to Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan koefisien 0,476, t-statistic 3,256, dan p-value 0,001. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki niat lebih kuat untuk menggunakan Oracle ERP cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Niat penggunaan mencerminkan penerimaan pengguna terhadap sistem sebagai bagian dari proses kerja. Penggunaan yang lebih konsisten memungkinkan pengguna memahami fitur dan manfaat sistem secara lebih baik, sehingga pengalaman penggunaan menjadi semakin positif. Temuan ini sesuai dengan *Information System Success Model* dan sejalan dengan perspektif TAM mengenai pentingnya *behavioral intention* dalam penerimaan teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Intention to Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* pada pengguna Oracle ERP Sistem Manajemen Tiket Reservasi Hotel. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan dalam penggunaan sistem tersebut. Niat penggunaan mencerminkan sikap positif pengguna terhadap teknologi yang digunakan, sehingga ketika pengguna memiliki kecenderungan kuat untuk memanfaatkan sistem dalam aktivitas kerja, mereka juga cenderung merasakan pengalaman penggunaan yang lebih memuaskan. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information System Success Model*) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Dalam model tersebut dijelaskan bahwa *use* atau *Intention to Use* memiliki hubungan erat dengan *User Satisfaction*, dimana penggunaan sistem yang tinggi akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Penggunaan sistem secara berkelanjutan memungkinkan pengguna merasakan manfaat sistem secara langsung dalam mendukung pekerjaan mereka.

4. Peran *Intention to Use* dalam Memediasi Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*

Intention to Use terbukti memediasi pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* dengan koefisien pengaruh tidak langsung 0,309, t-statistic 3,616, dan p-value 0,000. Temuan ini berarti bahwa kualitas sistem tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan, tetapi juga bekerja melalui peningkatan niat pengguna untuk menggunakan sistem. Secara praktis, sistem yang berkualitas mendorong pengguna untuk lebih bersedia dan konsisten menggunakannya. Penggunaan tersebut selanjutnya menghasilkan pengalaman yang lebih baik dan berkontribusi pada kepuasan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Oracle ERP tidak cukup hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun penerimaan dan niat penggunaan di kalangan pengguna.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang baik tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan sistem, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan

pengguna terhadap sistem tersebut. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan *Information System Success Model* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003). Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) merupakan salah satu determinan utama yang mempengaruhi penggunaan sistem (*use* atau *Intention to Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Kualitas sistem yang baik, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan respons, dan stabilitas sistem, akan mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem. Intensitas penggunaan sistem tersebut kemudian memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS terhadap 120 pengguna Oracle ERP pada sistem manajemen tiket reservasi hotel, dapat disimpulkan bahwa:

1. System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use. Kualitas sistem yang lebih baik meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan Oracle ERP.
2. System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Kualitas sistem yang baik meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.
3. Intention to Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Semakin kuat niat pengguna untuk menggunakan sistem, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan.
4. Intention to Use memediasi secara positif dan signifikan pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan baik secara langsung maupun melalui peningkatan niat penggunaan.
5. Secara keseluruhan, System Quality dan Intention to Use merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan penggunaan Oracle ERP pada sistem manajemen tiket reservasi hotel.

Saran

Saran Praktis

1. Organisasi perlu mempertahankan dan meningkatkan System Quality, terutama pada aspek kecepatan akses, stabilitas, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan keandalan proses transaksi.
2. Pelatihan pengguna perlu dilakukan secara berkala agar pengguna memahami fitur Oracle ERP dan mampu memanfaatkan sistem secara optimal.
3. Pengembangan antarmuka dan fitur perlu diarahkan agar semakin sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan operasional pengguna.
4. Dukungan teknis perlu diperkuat melalui layanan yang responsif sehingga kendala pengguna dapat ditangani dengan cepat dan tidak mengganggu proses reservasi.

Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti Information Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Trust, atau User Experience untuk memperoleh model yang lebih komprehensif.
2. Objek penelitian dapat diperluas ke sektor lain, seperti perbankan, rumah sakit, e-commerce, atau sektor pariwisata, agar hasil dapat dibandingkan dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas.
3. Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengamati perubahan persepsi pengguna terhadap Oracle ERP dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fawaz, K., Al-Salti, Z., & Eldabi, T. (2021). *Critical success factors in ERP implementation: A review and case study*. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(3), 902–924. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2019-0283>
- Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating e-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67–86. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>
- Al-Maazmi, A., Piya, S., & Araci, Z. C. (2024). *Exploring critical success factors influencing digital transformation outcomes in government organizations*. *Systems*, 12(6), 524.
- Alraja, M. N. (2021). *Understanding The Adoption Of Cloud Computing In Hospital*. *Information Systems: A System-Based Approach*. Innovative: Journal Of Social Science Research.
- Alter, S. (2020). *Defining information and its role in organizational systems*. *Information Systems Journal*, 29(1), 3–31.
- Alzoubi, H. M., et al. (2022). *Digital Transformation and IT Service Management in Organizations*. *IEEE Access*, 10, 31794–31804.
- Asyifa, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya (Skripsi Sarjana). Universitas Brawijaya.
- Bahiyah, N., & Pasa, I. Y. (2020). Pengaruh Faktor Sosial Dan Kognitif Terhadap Persepsi Kegunaan *Magnetic Resonance Imaging*. *Jurnal INTEK*, 1(2), 50–54.
- Bhatt, G., & Grover, V. (2020). *Digital transformation and IT capability in modern organizations: The strategic role of enterprise systems*. *MIS Quarterly*, 44(3), 745–778. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14712>
- Bradford, M. (2020). *Modern ERP: Select, Implement, and Use Today's Advanced Business Systems (3rd ed.)*. Raleigh, NC: Lulu.com.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling The Proactive Technology Project Recovery Function: A Methodological Analysis View project Research Methods View project*. <https://www.researchgate.net/publication/311766005>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Business research methods*. McGraw-Hill Irwin.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Evangelos C. Alexopoulos. (2010). *Introduction to Multivariate Regression Analysis*. https://www.mdpi.com/journal/ijerph/special_issues/suicide_domainViewproject
- Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., & Madzik, P. (2020). *The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services*. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(4), 666–684. <http://dx.doi.org/10.1108/IJPPM-01-2019-0018>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, -2/E*.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research*. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2, pp. 106–121). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hantono, Tjong, W., & Jony. (2023). Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Intention To Use Dengan Kinerja Sebagai Variabel Moderasi Dalam Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi. Owner: Riset & Jurnal Akuntansi, 7(2), 1817–1830.
- Hill, C. W., Jones, G. R., & Schilling, M. A. (2020). *Strategic Management: Theory: An Integrated Approach*. Cengage Learning.
- Jonathan, D., & Legowo. (2024). *Evaluating Hotel Technology Service Management via ITIL*. *Journal of System and Management Sciences*, 14(7), 523–534.

- Kabanda, A., & Njenga, S. (2024). *Effect of Internet of Things on Competitive Edge in the Rwandan Telecommunication Landscape: A Case of MTN Rwandacell PLC*. *International Journal of Strategic Management*, 3(2), 14–32. <https://doi.org/10.47604/ijsm.2684>
- Kaplan, R. M., & Saccuzzo, D. P. (2010). *Psychological Testing Principles, Applications, and Issues*.
- Kwong, K., & Wong, K. (2013). *Partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) techniques using SmartPLS*. <https://www.researchgate.net/publication/268449353>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Limna, P., Siripipattanakul, S., & Siripipattanakul, S. (2022). *The UTAUT model explaining intentions to use telemedicine among Thai people during the COVID-19 pandemic: A qualitative study in Krabi, Thailand*. *International Journal of Computing Sciences Research*, 7, 1468–1486.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean information system success model revisited: The separation of intention to use and use. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(Special Issue), 172–182.
- Margherita, A., & Braccini, M. (2024). *Process Automation and Integration in Industry 4.0—menyoroti integrasi proses dan umpan balik real-time*. <https://doi.org/10.1007/s10796-024-10476-z>
- Monk, E., & Wagner, B. (2020). *Concepts in Enterprise Resource Planning (4th ed.)*. Cengage Learning
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2022). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill.
- Oktapiani, Y. (2020). Analisis Minat Penggunaan Aplikasi BRImo Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) [Universitas Dinamika Bangsa.]. <http://repository.unama.ac.id/id/eprint/1195>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Prashilia, E., & Priantinah, D. (2020). *The Effect Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Enjoyment, And Financial Knowledge On The Intention To Use E-Money In The Special Region Of Yogyakarta Through Attitude Toward Using As An Intervening Variable*. *PROFITA : Kajian Ilmu Akuntansi*, 8(4).
- Pratiwi, N. P. D., Ariyanto, D., Putra, I. N. W. A., & Mimba, N. P. S. H. (2022). Penilaian Kesuksesan Penerapan *Xero Accounting Software* Dengan Model UTAUT dan DeLone & McLean. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(2), 451–468. doi:10.24843/EJA.2022.v32.i02.p13
- Puteri, L. E., & Arnesia, P. D. (2020). Analisis *Google Classroom* sebagai sistem pembelajaran jarak jauh saat pandemi COVID-19 menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SeNTIK)*, 4(1), 57–64.
- Putri, N. E. (2021). Pengaruh *Percieved Ease Of Use* Dan *Percieved Usefulness* Terhadap *Intention To Use E-Wallet* (Studi Pada Mahasiswa Stie Pgri Dewantara Jombang). *STIE PGRI Dewantara Jombang*.
- Rahman, M., Ismail, I., & Bahri, S. (2020). *Analysing consumer adoption of cashless payment in Malaysia*. *Digital Business*, 1(1), 100004. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2021.100004>.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- Roland & Fagbohun, Michael O. (2021). *Prospects and Challenges of Web 3.0 Technologies Application in the Provision of Library Services*. In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology* (5th ed., pp. 1767-1781). IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-7998-3479-3.ch122.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Soo, E., & Seo, M. (2022). *Factors of the Technology Acceptance Model for Construction IT*. *Applied Sciences*, 10, 8299. <https://doi.org/doi:10.3390/app10228299>
- Stair, R., & Reynolds, G. (2021). *Principles of Information Systems* (14th ed.). Cengage Learning.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatmiko, I. D., & Prisma, I. G. L. P. E. (2022). Implementasi *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence* (JEISBI), 3(1), 35–44.
- Sultan, Fitri, & Irwan. (2023). Mengukur Minat Penggunaan Aplikasi Game Mobile Legends Pendekatan Model penerimaan Teknologi. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Review*, 1(1).
- Suryani, T., Nurhadi, M., & Fauzi, A. A. (2020). *E-Marketing Bagi Ukm: Strategi Periklanan, Website & Media Sosial*. Jakad Media Publishing.
- Tai, M. W., He, Y., & Liu, A. M. M. (2021). *Crisis management and service management: The need for measured escalation and response training*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46(1), 290–299. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.007>
- Tawar, Ari Fajar Santoso, and Yolanda Sabrina Salma. (2022). “Model HOT FIT Dalam Manajemen Sistem Informasi.” *Bincang Sains dan Teknologi* 1(2): 76–82.
- Thusi, P., & Maduku, D. K. (2020). *South African millennials' acceptance and use of retail mobile banking apps: An integrated perspective*. *Computers in Human Behavior*, 111, 106405. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106405>
- Umar, Husein. 2019. “Metode Riset Manajemen Perusahaan”, Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Valacich, J. S., & Schneider, C. (2022). *Information Systems Today: Managing in the Digital World* (9th ed.). Pearson Education.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model (Issue March)*. Cv Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Widjaja, F. N., Soejanto, S., Fakultas, S., Universitas, P., & Krida Wacana, K. (2013). Uji Validitas Dan Reliabilitas *Index Of Teaching Stress* (ITS). In *Jurnal NOETIC Psychology* (Vol. 3).
- Zhao, Y., & Bacao, F. (2020). *A comprehensive model integrating UTAUT and ECM with espoused cultural values for investigating users' continuance intention of using mobile payment*. In *ACM International Conference Proceeding Series* (pp. 155–161). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3422713.3422754>