
Analisis Penerapan Model UTAUT Terhadap Penggunaan Aplikasi Suite 8 di Departemen Sales & Marketing

Nabila Ayu Rahmadani

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Dewi Khrisna Sawitri

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Alamat:

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Korespondensi penulis: 23012010154@student.upnjatim.ac.id dan dewikhrisna.mnj@upnjatim.ac.id

Abstract. *The development of information technology in the hospitality industry has driven efficiency and system integration, one of which is through the use of the Suite 8 application. This study aims to analyze user acceptance of the Suite 8 Application in the Sales & Marketing Department of 5 Star Hotel in Surabaya using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The research employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving four informants consisting of a Sales Executive, Sales Manager, Reservation Staff, and IT Support. The findings show that **performance expectancy** and **facilitating conditions** have the strongest influence on the acceptance of Suite 8, as they improve efficiency, accuracy, and interdepartmental coordination. **Effort expectancy** and **social influence** also have a positive impact, although there are still technical challenges and a need for further training. The implication of this study highlights the importance of enhancing training support and technological infrastructure to maximize the utilization of Suite 8 in the hospitality work environment.*

Keywords: *Facilitating Conditions, Hotel Management, UTAUT Model, Performance Expectancy, Suite 8).*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi dalam industri perhotelan mendorong efisiensi dan integrasi sistem operasional, salah satunya melalui penggunaan aplikasi Suite 8. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Suite 8 di Departemen Sales & Marketing di salah satu Hotel Bintang 5 Surabaya menggunakan *Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap empat informan yang terdiri dari *Sales Executive, Sales Manager, Reservation Staff, dan IT Support*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *performance expectancy* dan *facilitating conditions* berpengaruh paling kuat terhadap penerimaan penggunaan

Suite 8 karena mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan koordinasi kerja antar bagian. Faktor *effort expectancy* dan *social influence* juga memberikan pengaruh positif meskipun masih terdapat kendala teknis dan kebutuhan pelatihan lanjutan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya peningkatan dukungan pelatihan dan infrastruktur teknologi untuk memaksimalkan pemanfaatan Suite 8 di lingkungan kerja perhotelan.

Kata kunci: *Facilitating Conditions, Hotel Management, Model UTAUT, Performance Expectancy, Suite 8.*

LATAR BELAKANG

Industri perhotelan di Indonesia sedang menghadapi persaingan yang semakin ketat karena tamu menuntut layanan yang cepat, lebih personal, dan didukung teknologi digital (Aprianto, 2022). Dalam situasi ini, sistem informasi manajemen seperti aplikasi Suite 8 menjadi penting untuk membantu kegiatan bagian Penjualan dan Pemasaran agar pekerjaan lebih efisien, data lebih akurat, dan koordinasi antarbagian berjalan lebih baik.

Model UTAUT digunakan sebagai dasar untuk memahami berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, seperti harapan kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, serta kondisi pendukung yang tersedia (Aprianto, 2022). Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa harapan kinerja dan kondisi pendukung berpengaruh besar terhadap penerimaan teknologi dalam berbagai lembaga dan layanan (Arif dan Yaya, 2025; Putra dan Mukhlason, 2025).

Namun, penelitian yang membahas penggunaan sistem manajemen internal di bagian Penjualan dan Pemasaran hotel, terutama yang meneliti pengalaman pengguna Suite 8 secara mendalam, masih sangat terbatas. Masih sedikit penelitian kualitatif yang mengulas bagaimana kondisi teknis dan harapan kinerja dari para pengguna saling berhubungan.

Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui penggunaan pendekatan studi kasus kualitatif pada bagian Penjualan dan Pemasaran yang menggunakan aplikasi Suite 8. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman lebih dalam mengenai penerapan model UTAUT dalam kegiatan operasional hotel. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan Suite 8 berdasarkan model UTAUT, dengan penekanan pada peran harapan kinerja dan kondisi pendukung dalam

proses penyesuaian sistem, serta bagaimana kemudahan penggunaan dan pengaruh dari lingkungan kerja turut membantu proses penerapannya.

KAJIAN TEORITIS

1. Sistem Manajemen salah satu Hotel Bintang 5 di Surabaya

Hotel bintang lima yang berlokasi di Surabaya ini mulai beroperasi pada tahun 2018 dan sejak awal berkomitmen untuk menerapkan standar operasional modern. Sebagai bagian dari upaya tersebut, hotel ini telah menggunakan sistem informasi manajemen bernama Suite 8. Sistem ini digunakan untuk mengatur berbagai proses operasional hotel, mulai dari pengelolaan reservasi, pencatatan data tamu, pemantauan ketersediaan kamar, hingga mendukung koordinasi antardepartemen agar layanan yang diberikan dapat berjalan lebih efisien dan terintegrasi. Dengan penerapan Suite 8, hotel ini berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan dalam administrasi, serta memastikan setiap aktivitas operasional dapat dipantau secara lebih akurat.



2. UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

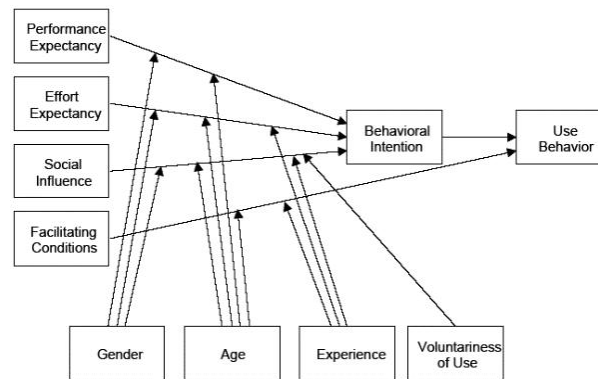
Model teori penerimaan dan penggunaan teknologi UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu pada tahun 2003. UTAUT merupakan penyempurnaan dari

delapan teori sebelumnya yang berkaitan dengan penerimaan teknologi, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), kombinasi TAM dan TPB, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), serta *Social Cognitive Theory* (SCT).

Melalui UTAUT, dapat dipahami bahwa persepsi dan sikap pengguna terhadap teknologi memengaruhi bagaimana mereka menerima dan menggunakan sistem baru. UTAUT dianggap lebih unggul dibandingkan delapan teori sebelumnya karena mampu menjelaskan sekitar 70 persen variasi perilaku pengguna menurut temuan Venkatesh, Thong, dan Xu. Dari berbagai model tersebut, teridentifikasi tujuh konstruk yang berpengaruh terhadap behavioral intention maupun use behavior, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, *self efficacy*, dan *anxiety*.

Setelah dilakukan pengujian lanjutan, hanya empat konstruk yang terbukti memiliki peran paling kuat dalam memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior*, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Konstruk lainnya tidak menunjukkan pengaruh signifikan sebagai faktor penentu langsung. Selain itu, terdapat empat variabel moderator yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut, yaitu gender, age, voluntariness, dan experience. Hubungan berbagai konstruk dan moderator tersebut ditunjukkan pada Gambar 1.

Tujuan utama penelitian yang menggunakan UTAUT adalah membantu organisasi memahami bagaimana pengguna merespons teknologi baru (Wang, 2025). Model ini pada awalnya dikembangkan dari TAM dengan fokus pada empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Dalam perkembangannya, model ini diperluas ke konteks individu dan konsumen, yang kemudian dikenal sebagai UTAUT2, dengan penambahan tiga konstruk tambahan, yaitu *habit*, *hedonic motivation*, dan *price value*.



Gambar 1. Model UTAUT

(sumber. Vankatesh, dkk, 2003)

3. *Performance Expectancy*

Performance expectancy dipahami sebagai tingkat keyakinan seorang individu bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan peningkatan nyata terhadap kinerja mereka. Dalam lingkungan kerja pelayanan seperti hotel, konsep ini berkaitan dengan bagaimana karyawan menilai bahwa sistem informasi atau aplikasi manajemen hotel mampu mendukung produktivitas mereka. Penilaian tersebut mencakup anggapan bahwa teknologi dapat mempercepat proses penyusunan laporan, menghasilkan data tamu yang lebih akurat, memudahkan proses tindak lanjut penjualan, serta membantu pencapaian target operasional yang ditetapkan perusahaan. Berbagai penelitian empiris di Indonesia menunjukkan bahwa *performance expectancy* sering muncul sebagai faktor yang paling kuat dalam memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi. Hal ini terutama karena manfaat langsung yang dirasakan pengguna, seperti efisiensi waktu, pengurangan kesalahan administrasi, dan peningkatan kemudahan kerja, membuat mereka lebih terdorong untuk menerima serta memanfaatkan teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-hari.

4. *Effort Expectancy*

Menurut Mutu dan Der (2017), *effort expectancy* menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa sebuah sistem dapat membantu mengurangi tingkat

usaha yang harus mereka keluarkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dengan kata lain, konsep ini berfokus pada persepsi pengguna mengenai seberapa ringan atau berat proses penggunaan suatu teknologi dalam mendukung tugas mereka. Sementara itu, Venkatesh dan rekan-rekannya (2012) mendefinisikan *effort expectancy* sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan saat menggunakan sebuah sistem. Apabila sistem mudah dipahami dan dioperasikan, pengguna tidak perlu menghabiskan banyak energi maupun waktu untuk menyesuaikan diri. Sebaliknya, jika sistem dirasakan kompleks atau tidak intuitif, maka diperlukan usaha yang lebih besar, baik dalam bentuk pembelajaran, adaptasi, maupun proses penggunaan sehari-hari.

5. *Social Influence*

Social influence dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasakan adanya tekanan atau pengaruh dari orang-orang di sekitarnya dalam keputusan untuk menerima atau menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Dengan kata lain, keputusan seorang individu untuk memanfaatkan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan pribadi, tetapi juga oleh pendapat, sikap, dan ekspektasi dari rekan kerja, atasan, atau pihak lain yang dianggap penting dalam lingkungannya. Faktor ini menekankan peran interaksi sosial dan norma kelompok dalam membentuk perilaku penggunaan teknologi.

6. *Facilitating Conditions*

Facilitating Conditions mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada dapat mendukung penggunaan teknologi (Chan et al, 2010). Dalam penelitiannya, Venkatesh menyatakan bahwa *facilitating conditions* tidak mempengaruhi *behavioral intention*, tetapi berpengaruh terhadap *use behavior*. *Facilitating Conditions* berkaitan dengan ketersediaan sumber daya dan dukungan yang memadai bagi Individu untuk menggunakan teknologi (Neslin & Shankar, 2009). Kurangnya bantuan, dukungan yang tidak tepat waktu, informasi yang tidak lengkap, serta keterbatasan sumber daya dapat menghambat Individu dalam menerima teknologi berbasis web (Kamaghe et al., 2020).

7. *Behavioral Intention*

Dalam model *Unifeld Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), Behavioral Intention (BI) adalah salah satu variabel inti yang menentukan apakah seseorang akan menggunakan suatu teknologi. Dalam UTAUT, *Behavioral Intention* dipengaruhi oleh tiga konstruk utama yaitu, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Sosial Influence*, ketiga faktor ini akan Meningkatkan atau menurunkan niat seseorang untuk menggunakan sistem.

8. *Use Behavior*

Use Behavior adalah variabel yang menggambarkan aksi nyata seseorang dalam menggunakan teknologi atau seberapa intens seseorang benar-benar menggunakan teknologi tersebut dalam aktivitas nya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Suite 8 di Departemen Sales & Marketing sebuah hotel bintang lima di Surabaya. Metode studi kasus dianggap sangat sesuai ketika peneliti ingin mengeksplorasi suatu fenomena secara detail dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2018).

Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif menekankan eksplorasi makna dan pemahaman terhadap subjek penelitian melalui data yang bersifat naratif. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali pengalaman pengguna secara lebih mendalam, termasuk faktor-faktor perilaku, sosial, dan teknis yang berperan dalam penerimaan teknologi. Selain itu, penerapan model UTAUT dalam desain penelitian kualitatif banyak digunakan dalam studi sistem informasi karena mampu menjelaskan secara kontekstual faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi (Rahmawati & Putra, 2021; Alalwan et al., 2018).

Oleh karena itu, metode studi kasus kualitatif dinilai paling tepat untuk mendeskripsikan proses penerimaan teknologi Suite 8 secara mendalam, khususnya

berdasarkan empat konstruk utama model UTAUT, yaitu performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions (Venkatesh et al., 2003). Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih utuh tentang bagaimana pengguna menilai manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung dalam adaptasi sistem di lingkungan kerja nyata.

PENGUMPULAN DATA

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan empat informan yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi *Suite 8*, yaitu *Sales Executive*, *Senior Sales Manager*, *staf Front Office*, dan *IT Manager*. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan fleksibilitas kepada peneliti untuk menggali informasi secara mendalam, sekaligus tetap mengikuti kerangka pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019; Suryani & Hendryadi, 2018). Pertanyaan wawancara dirancang berdasarkan konstruk utama dalam model UTAUT, sesuai dengan praktik penelitian penerimaan teknologi sebelumnya (Martins et al., 2018; Pratama & Setyowati, 2020).

Selain wawancara, penelitian ini juga melakukan observasi langsung terhadap aktivitas operasional hotel yang berkaitan dengan penggunaan *Suite 8*, seperti pengecekan ketersediaan kamar, penyusunan laporan, serta proses input data tamu. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk memverifikasi informasi yang diperoleh dari wawancara sekaligus memahami bagaimana sistem digunakan dalam praktik sehari-hari (Mills, 2020).

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen internal hotel, termasuk manual penggunaan *Suite 8*, standar operasional prosedur (SOP) departemen, laporan penjualan, laporan reservasi, dan dokumen pendukung lainnya. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperkaya analisis dan mendukung proses triangulasi data (Rahmawan & Wibowo, 2020; Firmansyah, 2021). Triangulasi dilakukan dengan membandingkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumen, sehingga validitas data penelitian dapat terjamin (Patton, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu hotel bintang lima yang berada di Surabaya, tepatnya di Jalan Raya Kertajaya Indah, Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur 60116. Hotel ini melayani berbagai segmen tamu, mulai dari wisatawan individu, tamu korporat, instansi pemerintah, hingga tamu yang tinggal dalam jangka panjang (long stay). Dalam operasionalnya, hotel ini memiliki beberapa departemen utama, termasuk Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, serta Sales & Marketing. Seluruh departemen tersebut bekerja secara terintegrasi dan saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan yang profesional serta memastikan pengalaman tamu berjalan lancar dan memuaskan.

Untuk mendukung operasional hotel, khususnya dalam pengelolaan informasi tamu, proses reservasi kamar, dan koordinasi antardepartemen, salah satu hotel bintang lima di Surabaya menggunakan aplikasi Suite 8 sebagai sistem informasi manajemen. Suite 8 merupakan aplikasi berbasis property management system (PMS) yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses operasional hotel. Aplikasi ini mencakup fungsi-fungsi penting seperti pemesanan kamar, proses check-in dan check-out, penyimpanan data tamu, pembuatan laporan harian, serta pemantauan ketersediaan kamar secara real-time. Penggunaan Suite 8 melibatkan beberapa unit kerja di hotel, terutama departemen Sales & Marketing dan Front Office, karena kedua departemen tersebut memiliki peran langsung dalam aktivitas reservasi serta pemrosesan dan pengelolaan data tamu. Dengan integrasi sistem ini, hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat alur kerja, serta meminimalkan kesalahan administrasi, sehingga layanan kepada tamu dapat diberikan secara lebih akurat dan profesional.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada penerimaan dan penggunaan aplikasi Suite 8 oleh karyawan yang secara langsung terlibat dengan sistem. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Pemahaman terhadap kondisi organisasi serta bagaimana sistem digunakan di salah satu hotel bintang lima di Surabaya menjadi landasan penting dalam penelitian ini. Informasi tersebut membantu menjelaskan

konteks operasional, sekaligus memungkinkan penilaian terhadap berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh karyawan dalam lingkungan kerja hotel. Dengan demikian, penelitian tidak hanya menyoroti aspek teknis dari sistem, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman, persepsi, dan interaksi pengguna dengan teknologi dalam praktik sehari-hari.

Analisis Berdasarkan Model UTAUT

1. Performance Expectancy (Harapan Kinerja)

Performance expectancy merujuk pada keyakinan pengguna bahwa sistem dapat meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks industri perhotelan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PMS seperti Suite 8 dapat meningkatkan akurasi data, mempercepat pemrosesan reservasi, dan meningkatkan efisiensi operasional hotel (Adiyanto, 2020; Pratama & Wijaya, 2021).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki tingkat *performance expectancy* yang tinggi terhadap penggunaan Suite 8. *Senior Sales Manager* menyatakan bahwa sebagian besar data yang dibutuhkan untuk penyusunan *monthly report* berasal dari Suite 8, sehingga sistem ini sangat mendukung proses analisa penjualan. Demikian pula *Sales Executive* yang mengungkapkan bahwa ia setiap hari mengakses Suite 8 untuk melihat OTB, memastikan *availability*, memverifikasi *booking*, dan mengecek riwayat tamu. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Wibisono dan Asmoro (2022), yang menyebutkan bahwa penggunaan PMS mempermudah pengelolaan data operasional hotel secara *real-time*. Hal senada juga disampaikan oleh staff Front Office yang merasa terbantu karena informasi reservasi dari Sales dan Reservasi langsung muncul di sistem, sehingga memudahkan penyamaan data ketika tamu *check-in*.

Manajer IT menambahkan bahwa fitur pemetaan data pada Suite 8 memudahkan hotel menjaga konsistensi informasi antarbagian. Meskipun beberapa Laporan terkadang membutuhkan pengecekan manual, sistem tetap dianggap pusat informasi yang akurat

Hal ini konsisten dengan penelitian oleh Widyastuti & Gunawan (2021) yang menemukan bahwa sistem PMS meningkatkan konsistensi dan kecepatan aliran informasi antarbagian di hotel berbintang. Secara keseluruhan, informan menilai Suite 8 memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja, ketepatan data, dan kecepatan pelayanan. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa performance expectancy merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi di sektor hospitality (Alalwan et al., 2018; Rachmawati & Prabowo, 2020).

2. Effort Expectancy (Harapan Kemudahan Penggunaan)

Effort expectancy mengacu pada persepsi pengguna tentang kemudahan mempelajari dan mengoperasikan suatu sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem yang mudah dipelajari akan lebih cepat diterima oleh pengguna dalam konteks hotel (Setiawan & Lestari, 2019; Susanto & Pratiwi, 2021). terutama karena tampilan Suite 8 memiliki banyak menu dan alur kerja yang cukup detail. Namun, setelah penggunaan yang intens, mereka menilai bahwa sistem ini relative mudah dipahami.

Sales Executive mengaku bahwa *pada awalnya ia cukup kesulitan, tetapi pembelajaran secara learning by doing membuat penggunaan menjadi lebih natural. Senior Sales Manager* juga menegaskan bahwa *kemudahan muncul seiring kebiasaan, terutama karena fitur yang digunakan sehari-hari tidak terlalu kompleks*. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Setiadi & Nugroho (2020) yang menyatakan bahwa pengalaman langsung penggunaan sistem secara berulang merupakan faktor kunci dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan.

Sementara staf *front Office* menyampaikan bahwa *Suite 8 sebenarnya tidak sulit, hanya membutuhkan ketelitian agar tidak salah dalam memasukan data. Meski demikian, beberapa fitur seperti Laporan dan pemilihan filter data dinilai membutuhkan perhatian lebih karena cukup sensitif terhadap kesalahan input. Namun, kendala ini tidak menghambat operasional secara keseluruhan dan dipandang sebagai bagian dari proses penggunaan sistem*. Hal ini menunjukkan bahwa effort expectancy pengguna terhadap Suite 8 berada pada tingkat positif,

meskipun terdapat beberapa fitur yang dinilai sensitif terhadap kesalahan input. Penelitian Ardana & Putri (2021) menemukan hal serupa, bahwa PMS seperti Suite 8 mudah digunakan setelah tahap adaptasi awal.

Meskipun terdapat tantangan kecil dalam penggunaan filter laporan dan beberapa fungsi lainnya, pengguna tetap menilai sistem ini dapat dipelajari tanpa beban yang berarti. Ini sejalan dengan temuan Martins et al. (2018) dan Tarhini et al. (2017) yang menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan prediktor kuat dalam penerimaan teknologi, termasuk dalam industri hospitality.

3. Social Influence (Pengaruh Sosial)

Social influence menggambarkan sejauh mana persepsi pengguna dipengaruhi oleh atasan, rekan kerja, atau pihak lain yang dianggap penting dalam lingkungan kerja (Venkatesh et al., 2003). Dalam industri perhotelan, pengaruh sosial sering berasal dari budaya organisasi dan kebijakan manajemen yang mewajibkan penggunaan sistem tertentu (Hapsari & Pratama, 2020; Wibowo, 2021).

Keempat informan menegaskan bahwa penggunaan Suite 8 merupakan kebijakan wajib dari Manajemen. Atasan secara aktif mendorong penggunaan sistem melalui instruksi, monitoring, hingga evaluasi rutin, terutama dalam *morning briefing* yang mengharuskan penyajian data berbasis sistem. Senior Sales Manager menekankan bahwa atasan selalu mengarahkan tim untuk mengacu pada data Suite 8 supaya keputusan lebih objektif. Jadi semua wajib pakai. Sales executive juga mengaku mengikuti sistem karena seluruh tim sales dan departemen terkait menggunakan platform yang sama.

Di lingkungan Front Office, penggunaan Suite 8 sudah menjadi budaya kerja yang tidak terpisahkan. Hal ini berdampak pada rekan kerja baru yang secara otomatis mengikuti pola kerja serupa karena tuntutan operasional mengharuskan seluruh data berada dalam satu sistem yang sama. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanto dan Pratiwi (2021) yang menyatakan bahwa budaya kerja memiliki efek kuat terhadap penerimaan teknologi pada hotel.

Secara keseluruhan, social influence berperan sebagai pendorong utama penggunaan Suite 8. Hasil ini konsisten dengan temuan Setiawan & Lestari (2019),

yang menyebutkan bahwa tekanan sosial dan ekspektasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi sistem PMS di hotel-hotel Indonesia.

4. Facilitating Conditions (Kondisi Pendukung)

Facilitating conditions mengacu pada persepsi pengguna terhadap ketersediaan infrastruktur, dukungan teknis, dan sumber daya lain yang memudahkan penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, pelatihan, dan dukungan IT menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi PMS di hotel (Rahmanda et al., 2022; Nugroho & Fadillah, 2020). Manajer IT menjelaskan *bahwa secara umum perangkat komputer dan jaringan yang disediakan hotel sudah memadai untuk mendukung penggunaan Suite 8. Selain itu tim IT memberikan bantuan teknis secara rutin ketika terjadi gangguan*

Namun, beberapa informan melaporkan adanya kendala teknis terkait kecepatan sistem, terutama saat jaringan tidak stabil. Keluhan seperti ini umum terjadi pada PMS berbasis lokal atau *on-premises* (Adiyanto, 2020; Jeong & Oh, 2020). Staf Front Office menyatakan “Kadang pas ramai, sistemnya agak lama. Tapi setelah dicek IT, biasanya lancar lagi.”

Terkait pelatihan, sebagian besar pengguna mengakui bahwa hotel memberikan pengarahan dasar, namun mayoritas pemahaman mereka berasal dari pengalaman langsung. Kondisi ini sesuai dengan temuan Ardana & Putri (2021), yang menunjukkan bahwa pelatihan di hotel sering bersifat internal dan praktis, bukan formal. Secara umum, kondisi pendukung di hotel sudah cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal stabilitas jaringan dan pelatihan yang lebih terstruktur.

5. Evaluasi Pengguna terhadap Penggunaan Suite 8

Berdasarkan hasil wawancara, para pengguna di empat level berbeda yaitu *Sales Executive, Front Office, Senior Sales Manager, dan IT Manager* menunjukkan Penerimaan yang positif terhadap penggunaan Suite 8. Namun demikian, evaluasi mendalam menunjukkan bahwa terdapat sejumlah aspek yang masih perlu diperhatikan agar sistem dapat berjalan lebih optimal.

Dari sisi kinerja, Suite 8 dinilai mampu memenuhi kebutuhan operasional utama hotel seperti pengecekan ketersediaan kamar, pengelolaan reservasi, hingga pembuatan Laporan. Para pengguna mengakui bahwa sistem ini membantu mempercepat proses kerja dan mengurangi risiko kesalahan input, terutama pada bagian *Front Office* dan *Sales*

Namun, terdapat beberapa catatan penting. Pertama, *sebagian pengguna menilai bahwa sistem ini belum sepenuhnya optimal dalam hal kecepatan akses, terutama ketika jaringan tidak stabil. Kondisi ini dapat menghambat proses pelayanan, khususnya pada jam operasional padat. Kedua, beberapa fitur dianggap belum sepenuhnya intuitif, sehingga membutuhkan adaptasi dan pengalaman langsung agar pengguna dapat bekerja dengan lancar.*

Di sisi lain, *sistem ini dianggap cukup stabil karena dukungan teknis dari tim IT dan vendor tetap berjalan konsisten. Hotel juga telah menyediakan fasilitas yang memadai, meskipun masih diperlukan pembaruan infrastruktur agar sistem dapat berjalan lebih cepat.* Penelitian Jeong & Oh (2020) juga menemukan bahwa PMS yang tidak diperbarui mengalami penurunan kinerja dan risiko ketidaksesuaian dengan kebutuhan operasional modern.

Secara keseluruhan, evaluasi pengguna menunjukkan bahwa suite 8 sudah diterima dengan baik dan mampu mengakomodasi kebutuhan operasional hotel. Namun terdapat ekspektasi tinggi terhadap Pengembangan lebih lanjut, terutama mengingat Suite 8 tidak lagi menerima pembaruan resmi dari developer.

6. Saran Pengguna untuk Peningkatan Penggunaan Suite 8

Berdasarkan hasil wawancara, pengguna memberikan berbagai masukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Suite 8 di lingkungan hotel. Saran-saran ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa optimalisasi PMS memerlukan dukungan teknis, infrastruktur, serta pelatihan yang berkelanjutan (Buhalis & Leung, 2021; Rahmanda et al., 2022).

Dari pengguna Front Office, kebutuhan utama yang muncul adalah peningkatan kecepatan dan stabilitas sistem. Mereka menilai bahwa *pada waktu-waktu tertentu, terutama saat proses check-in dan check out berlangsung, Suite 8 membutuhkan*

respons yang lebih cepat agar pelayanan kepada tamu tidak terhambat. Selain itu, peningkatan akurasi data dalam proses reservasi dan pengelolaan informasi tamu juga dianggap penting untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan input data. Hal ini konsisten dengan temuan Wibisono & Asmoro (2022) yang menyebutkan bahwa kecepatan respons PMS menjadi faktor penentu kualitas pelayanan Front Office.

Pada bagian Sales & Marketing, para pengguna menekankan perlunya fitur yang lebih mendukung proses penjualan dan penyusunan Laporan. Beberapa di antaranya mengusulkan adanya penyederhanaan tampilan serta penambahan fitur yang dapat membantu pemantauan produktif, pengecekan ketersediaan kamar, hingga pengambilan data untuk laporan bulanan. Pengguna juga berharap adanya fitur pengingat otomatis yang dapat mendukung proses follow-up klien sehingga aktivitas penjualan dapat berjalan lebih terstruktur. Sesuai dengan hasil studi oleh Pratama & Wijaya (2021) yang menyebutkan bahwa tampilan antarmuka mempengaruhi kemudahan pengguna dan mempengaruhi keputusan mereka menggunakan sistem secara konsisten.

Saran lain datang dari sisi manajerial, khususnya Senior Sales Manager, yang menilai bahwa peningkatan pelatihan dan pendampingan bagi Karyawan sangat dibutuhkan agar seluruh staf dapat memahami cara kerja sistem secara lebih optimal. Ia melihat bahwa efektivitas Suite 8 tidak bergantung hanya pada fungsi sistem, tetapi juga pada sejauh mana pengguna dapat mengoperasikannya dengan tepat. Pelatihan berbasis kebutuhan departemen dinilai dapat membantu menyamakan persepsi dan alur kerja antar pengguna. Penelitian Santos & Amaral (2020) menunjukkan bahwa pelatihan formal meningkatkan efektivitas penggunaan PMS dan mengurangi risiko kesalahan operasional.

Dari perspektif teknis, Manajer IT menekankan perlunya evaluasi infrastruktur untuk mendukung kinerja Suite 8. Ia menyarankan agar hotel melakukan pembaruan perangkat keras dan memastikan stabilitas jaringan secara berkala agar sistem dapat berjalan tanpa hambatan. Temuan ini sejalan dengan studi Jeong & Oh (2020) yang menyatakan bahwa stabilitas infrastruktur memengaruhi kinerja sistem PMS secara langsung. Selain itu, adanya evaluasi rutin terhadap SOP

penggunaan Suite 8 juga dianggap penting, karena hal ini membantu memastikan bahwa seluruh pengguna bekerja berdasarkan standar operasional yang sama dan sesuai dengan perkembangan di lapangan.

Beberapa pengguna juga menyampaikan bahwa mengingat Suite 8 sudah tidak lagi mendapatkan pembaruan dari developer, hotel perlu mempertimbangkan opsi untuk beralih ke sistem yang lebih modern, khususnya sistem berbasis cloud. Penelitian terbaru di industri hospitality menunjukkan bahwa sistem cloud memberikan fleksibilitas, akses *real-time*, dan pembaruan otomatis yang sangat mendukung operasional hotel modern (Goh & Wen, 2021). Sistem tersebut dinilai mampu menawarkan fleksibilitas, integrasi data yang lebih kuat, serta pembaruan fitur secara berkelanjutan. Namun demikian, para pengguna tetap menekankan bahwa selama Suite 8 masih digunakan, optimalisasi terhadap fitur-fitur yang ada tetap harus dilakukan agar sistem dapat terus memberikan dukungan terhadap kebutuhan operasional hotel.

Secara keseluruhan, saran yang diberikan para informan menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat pelatihan, memperbaiki infrastruktur, dan melakukan evaluasi berkala terhadap sistem agar Suite 8 dapat dimanfaatkan secara lebih maksimal oleh seluruh departemen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan empat informan dari berbagai posisi (*Front Office Staff, Sales Executive, Senior Sales Manager, dan IT Manager*), dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Suite 8 di lingkungan hotel secara umum diterima dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa empat konstruk utama UTAUT memberikan pengaruh yang jelas terhadap penerimaan pengguna.

Aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat proses operasional, serta mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu. Integrasi data secara *real-time*, kemudahan akses informasi, dan peningkatan akurasi pencatatan menjadi aspek yang paling dirasakan manfaatnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa manfaat kerja menjadi faktor utama penerimaan sistem (Alalwan et al., 2018).

Dari sudut pandang *Performance Expectancy*, seluruh pengguna mengakui bahwa Suite 8 membantu menyederhanakan alur kerja dan meminimalkan kesalahan manual. Pada aspek *Effort Expectancy*, aplikasi dianggap cukup mudah dipelajari, terutama karena adanya pelatihan internal dan tampilan yang relatif intuitif. Namun, beberapa pengguna masih memerlukan waktu adaptasi pada fitur tertentu yang jarang digunakan namun pengalaman penggunaan sehari-hari membantu meningkatkan kemudahan penggunaan, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Setiadi & Nugroho (2020).

Aspek *Social Influence* juga berperan penting dalam proses penerimaan sistem. Dukungan dan arahan dari atasan, rekan kerja, serta budaya organisasi yang menekankan standar layanan profesional mendorong karyawan untuk terus menggunakan dan menyesuaikan diri dengan teknologi ini. Selain itu, *Facilitating Conditions* yang disediakan hotel seperti dukungan teknis dari tim IT, perangkat kerja yang memadai, serta jaringan internal turut memastikan proses penggunaan aplikasi berjalan lancar, meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti *lag* atau *system error* pada waktu tertentu.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyarankan beberapa hal untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan Suite 8. Pertama, diperlukan pelatihan yang lebih rutin dan terstruktur, terutama bagi karyawan baru, agar proses adaptasi terhadap sistem dapat berjalan lebih cepat. Kedua, perbaikan terhadap infrastruktur jaringan dan sistem perlu terus dilakukan untuk meminimalkan gangguan teknis yang berpotensi menghambat layanan. Ketiga, penyediaan panduan digital atau SOP khusus penggunaan Suite 8 dapat membantu pengguna mengatasi kendala ringan tanpa harus selalu menunggu bantuan IT.

Secara keseluruhan, penerapan Suite 8 telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas layanan hotel, dan dengan perbaikan berkelanjutan, sistem ini berpotensi menjadi pondasi penting dalam mendukung transformasi digital di sektor perhotelan.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyanto, J. (2020). Analisis kualitas pelayanan front office hotel berbasis digital. *Jurnal Pariwisata*, 7(2), 55–64.
- Alfian, R., & Pranata, S. (2022). Penerapan sistem informasi hotel berbasis PMS dalam meningkatkan efisiensi operasional. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(1), 44–56.
- Anggraeni, D., & Rachmawati, N. (2021). Penerapan sistem informasi pelayanan hotel berbasis teknologi digital dalam mendukung efektivitas operasional. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 101–111.
- Ardiansyah, F., & Nugroho, R. (2021). Analisis efektivitas penggunaan sistem informasi pemesanan kamar hotel berbasis komputerisasi. *Jurnal Teknologi Informasi*, 16(1), 22–31.
- Astuti, F., & Hartono, B. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi hotel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(3), 233–241.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Dewi, A. S., & Kurniawan, B. (2023). Digitalisasi operasional hotel melalui pemanfaatan PMS untuk meningkatkan efisiensi layanan. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 5(1), 34–46.
- Fitriani, R., & Widodo, A. (2022). Implementasi teknologi informasi pada industri perhotelan di era transformasi digital. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 6(2), 77–88.
- Hidayat, R., & Sari, M. (2021). Analisis penerimaan teknologi informasi menggunakan model UTAUT pada sektor jasa. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 6(1), 12–21.
- Kusumawati, E., & Raharjo, D. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi hotel oleh karyawan. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 11(1), 56–67.
- Mahendra, A., & Putra, I. (2020). Pengaruh penggunaan aplikasi PMS terhadap kualitas pelayanan front office hotel. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 14(1), 22–33.
- Mulyadi, T., & Setiawan, A. (2021). Evaluasi penggunaan teknologi informasi pada industri hospitality menggunakan model UTAUT. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 415–428.

-
- Pratama, G., & Lestari, D. (2022). Evaluasi penggunaan aplikasi operasional hotel dengan pendekatan user experience. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 13(2), 91–102.
- Putri, K., & Ardhana, I. (2023). Peran teknologi PMS dalam mendukung efisiensi kerja front office hotel berbintang. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 9(1), 18–29.
- Rahman, A., & Firdaus, N. (2021). Pengaruh sistem informasi hotel terhadap peningkatan akurasi data reservasi. *Jurnal Teknologi dan Informatika*, 5(2), 66–75.
- Rijali, A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Studi Kasus dan Fenomenologi*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, N., & Wibowo, P. (2020). Digitalisasi proses operasional hotel sebagai strategi peningkatan daya saing. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 154–163.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, A., & Handayani, F. (2022). Tantangan implementasi sistem informasi manajemen pada hotel berbintang di Indonesia. *Jurnal Administrasi Perhotelan*, 4(1), 71–82.
- Wahyuni, S., & Ramadhan, F. (2021). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi hotel berbasis PMS. *Jurnal Pariwisata Modern*, 3(2), 45–57.