

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah mengubah paradigma dalam dunia bisnis, khususnya dalam industri perhotelan yang menjadi fokus utama penelitian ini. Dengan teknologi informasi yang menjadi bagian penting dalam pengambilan keputusan, implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) menjadi pilihan krusial untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional hotel. Oleh karena hal tersebut, PT GuestPro Teknologi Indonesia hadir sebagai solusi yang menyediakan layanan ERP berbasis *cloud* untuk industri perhotelan, dengan komitmen meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional bisnis di sektor pariwisata Indonesia. Namun, keberhasilan penerimaan sistem ERP tersebut tidak selalu terjamin karena banyaknya tantangan yang membuat *end user* mengalami kesulitan menerima teknologi tersebut. Oleh karena itu, pendekatan model TOE (*Technology, Organization, and Environment*) dipilih untuk menilai kesesuaian model yang digunakan dan mengidentifikasi faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan implementasi dari sudut pandang teknologi, organisasi, lingkungan, dan individu bagi *end user* klien perusahaan. Selain itu, analisis PLS-SEM dan bahasa pemrograman R pada RStudio juga digunakan untuk memberikan wawasan yang lebih komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan 10 hipotesis diterima, meliputi variabel *Technology, Organization, dan Environment* yang memiliki pengaruh positif signifikan, sedangkan 2 hipotesis lainnya pada variabel *Individual* yang memiliki pengaruh negatif signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor TOE terbukti efektif dalam mengukur dan mempengaruhi penerimaan sistem ERP oleh *end user* klien PT GuestPro Teknologi Indonesia. Selain itu, hasil juga menunjukkan bahwa pengguna lebih menerima teknologi baru jika teknologi tersebut kompatibel, bermanfaat, memiliki keunggulan, didukung oleh sumber daya organisasi, serta didorong oleh tekanan lingkungan, meskipun resistensi terhadap perubahan tetap ada.

Kata Kunci: ERP, Industri Perhotelan, PLS-SEM, PT GuestPro Teknologi Indonesia, RStudio, *Technology Organization and Environment* (TOE).