

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar terhadap cara organisasi mengelola operasionalnya, termasuk dalam bidang pengadaan barang dan jasa. Transformasi digital yaitu *E-Procurement* mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem untuk lebih efektif dalam pengadaan barang khususnya dalam kelancaran proses dan pengurangan kesalahan operasional. Menurut Gurgun et al. *E-Procurement* berperan sebagai instrumen strategis dalam integrasi rantai pasok modern karena mampu mempercepat proses pengadaan dan meningkatkan transparansi antar pihak yang terlibat (1). Pernyataan ini sejalan dengan Kothari, Hu, Roehl, dkk yang menegaskan bahwa penerapan *E-Procurement* di sektor jasa dan perhotelan menjadi salah satu upaya organisasi untuk meningkatkan penginputan biaya serta kesesuaian data dari suatu barang dalam proses pengadaan (2). Proses pengadaan yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan keterlambatan operasional.

Sistem *E-Procurement* dalam sektor perhotelan menjadi instrumen penting untuk menjaga serta mendukung dalam proses pengadaan barang dan juga kelancaran rantai pasok, mengontrol anggaran, sehingga memastikan ketersediaan barang sesuai kebutuhan layanan. Sistem *E-Procurement* ini dirancang untuk membantu meningkatkan proses pengadaan secara terstruktur dari sisi administrasi, transparansi, serta pengendalian proses pengadaan melalui mekanisme digital yang terintegrasi

Penelitian terdahulu telah membahas *E-Procurement* dari berbagai perspektif. Wiprayoga et al. (3) menemukan bahwa *E-Procurement* meningkatkan efisien waktu dan transparansi proses pengadaan di sektor publik, tetapi masih terkendala oleh literasi digital pengguna. Sementara itu, Mathew & Abdulla menekankan bahwa penelitian terkait *E-Procurement* di sektor perhotelan masih sangat terbatas, padahal sektor ini memiliki dinamika

yang berbeda dari industri lainnya (4). Sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknologi atau efisien biaya, bukan pada realitas sosial, budaya organisasi, dan perilaku pengguna sistem. Permasalahan tersebut sejalan dengan temuan Deloitte Indonesia, yang menyebutkan bahwa sekitar 47% organisasi di sektor *Hospitality* mengalami kendala dalam penerapan sistem digital akibat keterbatasan sumber daya manusia (5). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan *E-Procurement* bukan hanya bergantung pada sistemnya, tetapi juga pada perilaku dan pemahaman pengguna di lapangan.

Efektivitas sistem pada proses pengadaan barang ini merujuk pada aspek tujuan, kelancaran proses dan minimisasi kesalahan pengguna. Hotel Rayz UMM ini telah menerapkan sistem *E-Procurement* untuk mendukung kegiatan operasional pengadaan barang, khususnya pada fungsi *Purchasing*. Akan tetapi, sistem belum menyediakan mekanisme pembatasan kesalahan untuk meminimalkan kendala dalam pelaksanaannya, terutama yang berkaitan dengan *Human Error* atau kesalahan pengguna. Permasalahan seperti kesalahan input data, pengajuan ganda, ketidaksesuaian harga, dan retur barang akibat spesifikasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan operasional.

Reference No	Department	Department Name	Request Description	Appv Level	Last Appv	Status	PR Date	Urgent
PR-2024090032-501	501	Admin & General	Instalasi AP wifi Villa dan 1 cctv	1/4	13-Sep-2024	IN-PROGRESS	12-Sep-2024	<input type="checkbox"/>
PR-2024110013-501	501	Admin & General	Untuk office	1/4	06-Nov-2024	IN-PROGRESS	06-Nov-2024	<input type="checkbox"/>
PR-2024120054-501	501	Admin & General	HDMI Extender dan Kabel HDMI 2m	1/4	01-Jan-2025	IN-PROGRESS	31-Dec-2024	<input type="checkbox"/>
PR-2025030001-501	501	Admin & General	Rak Buku Gallery	1/4	03-Mar-2025	IN-PROGRESS	03-Mar-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025050048-501	501	Admin & General	Untuk zink depan receiving	1/4	24-May-2025	IN-PROGRESS	23-May-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025070027-501	501	Admin & General	Keyboard mouse wireless	1/4	20-Jul-2025	IN-PROGRESS	18-Jul-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025080034-501	501	Admin & General	CCTV	1/4	20-Aug-2025	IN-PROGRESS	20-Aug-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025080045-501	501	Admin & General	Elco PSU Pc	1/4	28-Aug-2025	IN-PROGRESS	28-Aug-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025110032-501	501	Admin & General	Camera CCTV (LNB)	1/4	19-Nov-2025	IN-PROGRESS	19-Nov-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025110033-501	501	Admin & General	Cat plafon	1/4	19-Nov-2025	IN-PROGRESS	19-Nov-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025110036-501	501	Admin & General	Camera CCTV (LNB)	1/4	19-Nov-2025	IN-PROGRESS	19-Nov-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025110040-501	501	Admin & General	For stok beverage store	1/4	20-Nov-2025	IN-PROGRESS	20-Nov-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2025110028-501	501	Admin & General	For stok general (stok atg)	2/4	19-Nov-2025	IN-PROGRESS	18-Nov-2025	<input type="checkbox"/>
PR-2024030035-501	501	Admin & General	Stock Food Store	4/4	23-Mar-2024	APPROVED	03-Mar-2024	<input type="checkbox"/>
PR-2024070062-501	501	Admin & General	For stok food store (barang datang besar)	4/4	02-Aug-2024	APPROVED	30-Jul-2024	<input type="checkbox"/>
PR-2024120041-501	501	Admin & General	Service PC Mac FO dan USB extention	4/4	23-Jan-2025	APPROVED	23-Dec-2024	<input type="checkbox"/>
PR-2025030006-501	501	Admin & General	For stok beverage store (barang sudah datang)	4/4	11-Mar-2025	APPROVED	07-Mar-2025	<input type="checkbox"/>

Sumber : Data Internal Hotel Rayz UMM
Gambar 1.1 Daftar *Purchase Request* Rayz UMM

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa dokumen di dalam sistem *E-Procurement* yang tertunda yaitu *Purchase Request* yang tidak lanjut karena tidak disetujui oleh beberapa pihak diantaranya *Cost Control*, *Head of Department*, *Hotel Manager*, temuan tersebut disebabkan terdapat beberapa kesalahan input data seperti harga yang tidak sesuai, penginputan yang berulang, serta spesifikasi barang yang saat datang tidak sesuai, hal ini terjadi karena kesalahan pengguna yang kurang teliti baik dari sisi karyawan ataupun vendor yang telah kontrak kerja dengan Hotel Rayz UMM. Pada gambar tersebut terlihat pada bagian permintaan pembelian barang (*Assignment Purchase Request*) terdapat beberapa *Purchase Request* yang tidak terbit dari tahun 2024 dikarenakan kelalaian penginputan berulang sehingga terjadi penumpukan pada sistem, hal ini disebabkan sistem yang belum menyediakan pembatasan kesalahan sehingga pengguna yang tidak kompeten pada sistem *E-Procurement* mempengaruhi efektivitas pengadaan barang dan operasional perusahaan.

PURCHASE PLAN LOST & BREAKAGE RAYZ UMM HOTEL MALANG						
Department	Item	Price estimation				
		Qty	Unit	Price	Total Price	
House Keeping	Tea spoon ✓	2	Lusin	Rp 79,000	Rp 158,000 ✓	
	Mug ✓	12	Pcs	Rp 51,700	Rp 620,400 ✓	
	Tumbler Glass ✓	12	Pcs	Rp 14,700	Rp 176,400 ✓	
	Microwave ✓	1	Pcs	Rp 1,600,000	Rp 1,600,000 ✓	
	Dryer Machine ✓	1	Pcs	Rp 7,000,000	Rp 7,000,000 ✓	
	Hair Dryer ✓	30	Pcs	Rp 500,000	Rp 15,000,000 ✓	
Total					Rp 24,554,800 ✓	

Prepared by: Samsul Huda, Asstn RDM
 Acknowledged by: Zardari Asif, Asst. Chief Accountant
 Approved by: Yanuar Arifien, Hotel Manager
 Approved by: Ninuk Yuwanti, Owner Representative

Gambar 1.2 Pengajuan *Lost&Breakage*
 Sumber : Data Internal Hotel Rayz UMM

Pada gambar 1.2 dapat dijelaskan bahwa pengajuan pembelian barang yang dilakukan departemen *Pomec* gagal untuk di proses pada tahapan selanjutnya karena terdapat kesalahan penginputan harga yang terlampau jauh dengan harga barang di toko, sehingga langkah yang dilakukan adalah pengajuan kembali oleh *User Department Pomec* kepada divisi *Purchasing* untuk dilakukan persetujuan ulang dan pembelian barang. Hal tersebut, berdampak pada operasional hotel karena keterlambatan pengadaan barang yang disebabkan dari kesalahan pengguna.

Permasalahan tersebut secara kasat mata terlihat sebagai *Human Error* pelaksanaan pengadaan barang. Akan tetapi, penelitian ini memandang bahwa kesalahan pengguna tidak dapat lepas dari peran sistem *E-Procurement* sebagai pendukung dan pengendali proses. Sistem *E-Procurement* yang efektif seharusnya mampu meminimalkan potensi kesalahan melalui alur kerja, validasi data, dan prosedur yang jelas. Penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP untuk menilai penerapan sistem *E-Procurement* serta hasil yang dihasilkan dalam mendukung proses pengadaan barang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, temuan permasalahan dalam penelitian adanya *Human Error* yang terjadi selama penerapan sistem *E-Procurement* di Hotel Rayz UMM. *Human Error* tersebut tampak dari beberapa temuan, seperti ketidaksesuaian harga dalam pengajuan pembelian, yang menunjukkan kurang telitinya pengguna dalam melakukan input harga pada sistem. Selain itu, ditemukan pula penginputan data yang berulang atau salah, sehingga menimbulkan inkonsistensi informasi dan memperlambat proses verifikasi. Tidak hanya itu, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diinput dengan kebutuhan aktual sering berujung pada retur barang. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada evaluasi penerapan sistem untuk menilai sejauh mana sistem berfungsi secara efektif dalam mendukung proses pengadaan barang serta mengidentifikasi keterbatasan sistem yang mempengaruhi hasil pengadaan di Hotel Rayz UMM.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pengadaan barang pada sistem *E-Procurement* di Hotel Rayz UMM?
2. Bagaimana penerapan sistem *E-Procurement* dalam mendukung proses pengadaan barang di Hotel Rayz UMM ditinjau dari model CIPP?
3. Bagaimana hasil evaluasi penerapan sistem *E-Procurement* dalam proses pengadaan barang di Hotel Rayz UMM berdasarkan model CIPP?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi proses pengadaan barang melalui sistem *E-Procurement* di Hotel Rayz UMM.
2. Mengidentifikasi penerapan sistem *E-Procurement* dalam mendukung proses pengadaan barang di Hotel Rayz UMM ditinjau dari mode CIPP.
3. Mengevaluasi hasil penerapan sistem *E-Procurement* berdasarkan model CIPP.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengembangan kajian evaluasi dalam sistem *E-Procurement* di sektor perhotelan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam mengembangkan model konseptual yang lebih komprehensif terkait keterpaduan faktor manusia dan teknologi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak manajemen Hotel Rayz UMM untuk bahan perbaikan penerapan sistem pengadaan barang.