

## STUDI KUALITATIF PENERIMAAN MIGRASI SISTEM PAYROLL PADA INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR

Fitra Abdi Agustian<sup>1</sup>, Tony Wibowo<sup>2</sup>  
Universitas International Batam  
1931196.fitra@uib.edu<sup>1</sup>, tony.wibowo@uib.edu<sup>2</sup>

### **Abstract:**

*Intercontinental Bandung Dago Pakar are 5 Star hotel under Intercontinental Hotels Group (IHG). After 5 years established this hotel supported by payroll system which called HitPay. However there are some unresolved issue so I proposed to buy a new payroll system with more complete features compare to the current product. And after few months submitted the proposal the implementation was done so can solved all the issues from the old system. The proposed of this study is determine how satisfied the user when using the new payroll system after migration. The research conducted is a qualitative research that is descriptive research that seeks answers on the basis of cause and effect where the authors utilize existing theories as explanatory material and end with a theory. As for the author's method of conducting the interview method with the Technology Acceptance Model (TAM) approach. From the results of the interview and the distribution of the questionnaire, the results show that the ease of use of the system supports user satisfaction when using the new system. And from these results it can be concluded that TAM is one of the valid prediction models where the perceived usefulness variable and the perceived ease of use variable have a very significant influence on the actual system usage or satisfaction and comfort in the use of a new payroll system*

**Keywords:** TAM, User Satisfaction

### **Abstrak:**

InterContinental Bandung Dago Pakar adalah hotel berbintang 5 dibawah naungan *Intercontintinetal Hotels Group* yang disingkat IHG. Dalam perjalanan hotel yang sudah berdiri hampir 5 tahun ini perusahaan menggunakan system penggajian yang disebut Hitpay. Namun ada beberapa masalah yang tidak bisa diselesaikan sehingga penulis mengajukan untuk membeli system baru. Dan dalam beberapa bulan setelah pengajuan maka implementasi pun selesai sehingga bisa menyelesaikan masalah yang terdapat pada system yang lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan sejauh mana kepuasan yang didapat pengguna system setelah migrasi. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian deskriptif yang mencari jawaban secara dasar sebab akibat dimana penulis memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori. Sedangkan untuk metode penulis melakukan metode wawancara dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner didapatkanlah hasil bahwa kemudahan dalam penggunaan system mendukung dalam kepuasan user Ketika menggunakan system baru tersebut. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap beberapa karyawan InterContinental Bandung Dago Pakar khususnya kepada pengguna system penggajian yang baru didapatkan bahwa TAM adalah metode yang tepat dimana persepsi manfaat (*perceive usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceive ease of use*) mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan dan kenyamanan dalam penggunaan system penggajian yang baru

**Kata kunci:** TAM, Kepuasan User

### **PENDAHULUAN**

InterContinental Bandung Dago Pakar adalah hotel berbintang 5 dibawah naungan Intercontinental Hotels Group yang disingkat IHG. Hotel yang berdiri pada tahun 2015 ini terdiri dari 225 kamar

dengan berbagai jenis tipe yang bisa dipilih oleh calon tamu. Untuk mendukung operasional pemilik hotel membeli beberapa system yang diwajibkan oleh head office. System itu diantaranya Opera PMS, Micros

Symphony POS, Micros Material Control, SUN System, Jurudata dan Opera Sales Catering. Sedangkan untuk Payroll system head office tidak mewajibkan harus menggunakan software yang mereka tentukan sehingga pada saat hotel dibuka management dari hotel membeli system dari perusahaan local perseorangan.

Sistem berbasis cloud adalah system yang berfungsi untuk menyimpan berbagai file dalam satu basis data. Pada teknologi ini, data disimpan di server tertentu, begitupula dengan aplikasi lainnya sehingga memungkinkan satu komputer server untuk membagikannya dengan komputer lainnya yang terhubung dengan internet. Hal ini akan menekan biaya investasi awal karena kita tidak perlu investasi hardware yang biasanya akan memerlukan biaya yang sangat tinggi. Contoh lainnya adalah masalah kebutuhan perusahaan, dapat terjawab dengan baik oleh hal tersebut dengan cara ketangkasan dalam pengembangan.

Interaksi Manusia dengan Komputer adalah sebuah hubungan antara manusia yang biasa disebut pengguna/ *user* dan computer. Dengan karakteristik tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu

dengan menjalankan sebuah sistem yang menggunakan sebuah antarmuka (interface). Dalam penggunaan sistem informasi, para pengguna akan melihat manfaat dan tujuan dari sistem tersebut. Dalam menggunakan teknologi dilakukan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan adanya system berbasis cloud user lebih dimudahkan untuk mengakses informasi tersebut kapanpun dan dimanapun. Pengaksesan system juga tidak terbatas melalui komputer dan laptop saja. System berbasis cloud juga sudah terintegrasi dengan aplikasi yang ada di smartphone sekarang ini. Pengguna hanya perlu mengunduh aplikasi yang sudah disediakan. Oleh karena itu hotel memilih untuk memigrasi system yang sebelumnya on premise menuju ke system berbasis cloud.

Pada artikel ilmiah ini penulis ingin memaparkan mengenai bagaimana tingkat kepuasan user setelah migrasi system payroll perusahaan. Yang dimana migrasi ini telah membuat system payroll bisa diakses dimana saja dan menggunakan media apapun. User yang dimaksud ialah untuk pengguna payroll yaitu Paymaster, HRD dan Finance

Manager. User juga dimudahkan untuk mengajukan cuti, lembur, mengakses sisa cuti dan mengakses jadwal kerja secara online.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian ini mendapat ide berdasarkan dari penelitian (An’Nisa, 2019). Penelitian tersebut membahas tentang Analisa pentingnya menggunakan system penggajian (*payroll*) dalam pemberian gaji pada bank Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Oleh karena itu, laporan penelitian akan berupa kutipan data untuk memberi kejelasan pada laporan tersebut.

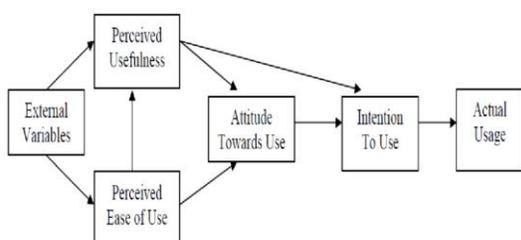
Penelitian ini juga mendapatkan ide berdasarkan dari penelitian (Toto et al., 2019). Penelitiannya membahas mengenai sejauh mana efektivnya pembayaran gaji atau tunjangan karyawan dengan metode sistem atau cash. Metode penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan pendekatan kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Dan dari hasil perbandingan tersebut mendapatkan hasil bahwa system pembayaran gaji dan tunjangan karyawan akan lebih efektif jika menggunakan system penggajian dibandingkan pembayaran gaji dan tunjangan karyawan yang masih menggunakan metode pembayaran tunai (*cash*).

Penelitian ini juga mendapat kan ide dari penelitian (Mariyanti & Syahril, 2019) Penelitian tersebut membahas untuk mengetahui sistem penggajian pada Hotel Resort Musdalifah dan untuk mengetahui kelemahan pengendalian internal yang diterapkan di Hotel Resort Musdalifah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan hasil dari wawancara dan observasi pada objek penelitian untuk memperoleh data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem akuntansi dan pengendalian internal dalam penggajian pada Hotel Resort Musdalifah masih kurang efektif. Hal ini ditandai dengan adanya perangkapan jabatan pada bagian penggajian dan pembuatan daftar gaji.

**METODE**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian deskriptif yang mencari jawaban secara dasar sebab akibat dimana penulis memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan sebuah teori (Kakasih et al., 2019). Sedangkan untuk metode penulis melakukan metode wawancara dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Lihat Gambar 1).



**Gambar 1.** Diagram Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sebuah teknologi informasi yang akan digunakan. (Kharismaya et al., 2017). Isi dari wawancara mengacu pada persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan berupa suatu tingkatan yang menandakan bahwa pengguna akan yakin dengan fitur yang ada pada suatu system atau

teknologi informasi akan mempengaruhi kepuasan atau *satisfaction* sehingga meningkatkan kualitas dalam bekerja. *Perceived ease of use* diartikan sebagai sebuah tolak ukur dalam melihat sejauh mana sebuah system itu mudah digunakan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Prasetyo et al., 2017)

Pertanyaan yang mengacu pada *perceive usefulness*.

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	fitur dari system ini sudah memenuhi harapan bapak/ibu													
2	system kehadiran sudah berjalan dengan baik?													
3	integrasi antara mesin absensi dan system sudah berjalan dengan baik?													

4	fitur yang ada mobile aplikasi system ini sudah menjawab semua kebutuhan?																		
5	Proses penggajian di akhir bulan menjadi lebih cepat?																		

Sedangkan pertanyaan yang mengacu pada *perceive ease of use*.

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10								
1	Apakah system ini mudah digunakan?																		
2	Apakah system ini bisa diakses disemua devices (mobile and PC)?																		
3	Apakah mobile aplikasi																		

	system ini mudah digunakan?																		
4	Apakah pengajuan cuti di aplikasi mobile mudah dilakukan?																		

Wawancara dilakukan kepada department Keuangan dan personalia. Yang terdiri dari:

1. Director of Finance & Business Support.
2. Paymaster.
3. Director of Human Resources.
4. Training Manager.
5. Human & Resources Officer.

Metode analisis data yang kami gunakan untuk membahas penerimaan proses migrasi dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menyajikan data yang lengkap dari penguraian data yang dikumpulkan untuk mendapatkan hasil yang akhirnya menjadi sebuah kesimpulan.

## HASIL

Dalam penelitian ini respondent yang penulis wawancara berjumlah 5 orang pengguna aktif pada system payroll tersebut. Wawancara dilakukan pada sebuah meeting pasca migrasi. Hasil wawancara dengan Dir. Of Finance mendapatkan hasil bahwa system lebih mudah digunakan daripada system yang lama. Fitur juga lebih lengkap dengan adanya akses pada rumus penghitungan pajak. Sehingga proses payroll dapat dilakukan hanya dengan menekan 1 tombol saja.

Hasil wawancara dengan Paymaster mendapatkan hasil bahwa fitur fitur payroll systemnya sudah lengkap, perhitungan pajak sudah sesuai dan bisa dimodifikasi sendiri ketika ada perubahan dari pemerintah. Penerbitan form pajak juga sudah bisa dilakukan oleh system ini. Hasil wawancara dengan Dir. Of Human Resources mendapatkan hasil bahwa system ini mempunyai fitur yang lengkap, ditambah system ini juga terintegrasi dengan mesin absensi sidik jari sehingga perhitungan gaji akan lebih akurat. Dengan system cloud juga membuat system ini bisa diakses dimana saja selama ada koneksi internet.

Hasil wawancara dengan Training Manager juga menghasilkan kesukaan mereka pada fitur yang ada pada system yang baru. Fitur yang lengkap dan bisa diakses dimana saja menjadi nilai lebih bagi sistem yang baru ini. Sedangkan hasil wawancara dengan HR Admin menyimpulkan system ini mudah digunakan dalam penginputan data. Aplikasi mobile nya juga memiliki fitur yang membuat karyawan bisa melihat beberapa informasi yang dibutuhkan.

Sedangkan dari hasil pengisian kuesioner, setelah dianalisis dengan menggunakan uji regresi linear dengan aplikasi SPSS hasilnya adalah *Perceived ease of use* mendapatkan B sebesar 1.548 dibanding *Perceived usefulness* sebesar -1.452. Kemudian untuk hasil F mendapatkan hasil 30% yang artinya secara Bersama sama *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* bisa menjelaskan 30% dari satisfaction.

## PEMBAHASAN

Hasil yang didapat dari pengisian kuesioner didapatkan bahwa *perceived usefulness* berbalik arah daripada *perceived ease of use*. Hal ini memperlihatkan kemudahan dalam

penggunaan system mempengaruhi dalam kepuasan penggunaan system payroll yang baru ini. Sedangkan hasil dari *perceived usefulness* hanya sedikit lebih kecil dari *perceived ease of use* hal ini menggambarkan bahwa fitur yang terdapat pada system payroll yang baru ini juga mempengaruhi kepuasan pengguna. Karena sebenarnya Karena fitur yang baru sebenarnya telah menyelesaikan masalah yang ada pada system payroll yang lama. Dalam penerapan system yang baru pada dunia perhotelan pada khususnya di Kota Bandung fitur yang komplit dan kemudahan dalam pengoperasiannya sangat berpengaruh besar dan selalu menjadi pertimbangan manajemen hotel dalam pemilihan system. Namun Ketika fitur yang komplit tapi tidak didukung oleh kemudahan penggunaan (User Friendly) hal itu juga akan menjadi pertimbangan. Oleh karena itu sebelum pemilihan system selalu didahului dengan *demo product* sehingga manajemen hotel dan beberapa pengguna akan mengetahui seperti apa system tersebut sehingga bisa membayangkan akan seperti apa Ketika system tersebut diimplementasikan.

Sedangkan hasil dari wawancara penulis mendapatkan hasil bahwa fitur yang ada pada system yang baru sangat lengkap disbanding system yang lama sehingga dapat menyelesaikan masalah yang selama ini terjadi pada system yang lama. Dari respondent yang diwawancara berjumlah 5 orang pada dasarnya sangat menyukai dengan fitur pada system yang baru. Terlebih lagi dengan mudahnya penggunaan system dan didukung dengan terintegrasinya system dengan mesin absensi sidik jari.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap beberapa karyawan InterContinental Bandung Dago Pakar khususnya kepada pengguna system penggajian yang baru didapatkan bahwa TAM adalah metode yang tepat dimana persepsi manfaat (*perceive usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceive ease of use*) mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan dan kenyamanan dalam penggunaan system penggajian yang baru. Dalam penerapan system payroll yang baru banyak masalah yang terselesaikan dengan fitur – fitur barunya.

Volume 1 Nomor 1 Edisi Agustus 2020

Ditambah lagi dengan kemudahan dalam penggunaan sistemnya membuat pengguna atau user semakin puas. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara dan kuesioner yang penulis lakukan. Hampir semua responden menyatakan setuju dan puas dengan penerapan system yang baru

#### DAFTAR PUSTAKA

An’Nisa, F. N. (2019). ANALISIS LAYANAN PAYROLL DALAM PEMBAYARAN GAJI KARYAWAN DI BRI SYARIAH KCP CILACAP. *Doctoral Dissertation, IAIN Purwokerto*, 53(9), 1689–1699.

Kakasih, G. G., Pangemanan, S. S., & Pinatik, S. (2019). Penerapan Sistem Akuntansi Penggajian (Studi Kasus DI Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 3059–3068.

Kharismaya, C., Dewi, L. S., Arisawati, E., & Handayanna, F. (2017). Analisa Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Penerimaan Sistem OPAC Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Sains Komputer Dan Informatika*, 1(1), 37–47.

Mariyanti, S., & Syahril. (2019). Evaluasi Pengendalian Internal Sistem Evaluasi

Pengendalian Internal Sistem Akuntansi Penggajian Karyawan Pada Hotel Akuntansi Penggajian Karyawan Pada Hotel Resort Musdalifah. *FLEPS 2019 - IEEE International Conference on Flexible and Printable Sensors and Systems, Proceedings*, 6(1), 1–46. <https://doi.org/10.1016/j.surfcoat.2019.125084>

Prasetyo, D. Y., Kusriani, & Sunyoto, A. (2017). Analisis Penerapan Sistem Report Center Dengan Metode Tam Pada Koperasi Di Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(semnasIF), 19–32.

Toto, Prabowo, F. H. E., & Lestari, M. N. (2019). Analisis Perbandingan Sistem Pembayaran Kompensasi Pegawai Menggunakan Payroll dan Cash. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(April), 347–351.