

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFEKTIVITAS PENCATATAN PENDAPATAN KAMAR DAN PENGELOLAAN KAS PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR

Hasriani Rezki Makhdiyah Halik^{*1}, Fitri², Indrawan Azis³

^{*1,2,3} Program Studi Akuntansi, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

e-mail: ^{*}hasrianirezki@gmail.com, ²fitriaza@gmail.com, ³indrawan@stienobel-indonesia.ac.id,

Abstrak

Sistem informasi akuntansi merupakan komponen krusial dalam mendukung keandalan pencatatan pendapatan dan pengelolaan kas di industri perhotelan modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem SAP dalam mencatat pendapatan kamar dan mengelola kas pada Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumentasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAP mampu mencatat transaksi secara real-time dan akurat, meningkatkan efisiensi pengelolaan kas melalui fitur audit trail, serta diterima secara positif oleh pengguna setelah tahap adaptasi sistem. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi sangat dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman teoritis tentang adopsi teknologi dalam konteks layanan perhotelan serta menawarkan rekomendasi praktis bagi manajemen dalam mengoptimalkan fungsi akuntansi digital.

Kata kunci: Sistem Informasi Akuntansi, SAP, Pendapatan Kamar, Pengelolaan Kas, Hotel

Abstract

Accounting information systems are critical components in ensuring reliable revenue recording and cash management within the modern hospitality industry. This study aims to analyze the effectiveness of SAP implementation in recording room revenue and managing cash at Four Points by Sheraton Makassar. Using a descriptive qualitative approach with a case study strategy, data were collected through in-depth interviews, field observations, and system documentation analysis. The findings indicate that SAP enables accurate and real-time transaction recording, enhances cash management efficiency through audit trail features, and is positively accepted by users following a system adaptation phase. These findings affirm that the success of accounting information systems is strongly influenced by perceived usefulness and ease of use of the technology. The study contributes to theoretical understanding of technology adoption in hotel services and provides practical recommendations for optimizing digital accounting functions.

Keywords: Accounting Information System, SAP, Room Revenue, Cash Management, Hotel

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi katalis transformasi sistem manajemen akuntansi di berbagai sektor, termasuk perhotelan. Sistem informasi akuntansi (SIA) yang terintegrasi, seperti SAP (Systems Applications and Products), telah banyak digunakan dalam industri perhotelan untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi laporan keuangan, dan akuntabilitas manajerial. Di tengah persaingan industri yang kompetitif, kebutuhan akan pencatatan pendapatan yang real-time dan pengelolaan kas yang efisien menjadi sangat vital. Dalam konteks ini, pemanfaatan sistem SIA tidak hanya menjadi pilihan teknis, tetapi juga strategi bisnis untuk mempertahankan daya saing serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan pengambilan keputusan internal.

Menurut data terbaru dari UNWTO (2023), industri perhotelan global mengalami pemulihan signifikan pasca-pandemi dengan tingkat hunian hotel rata-rata mencapai 68%, meningkat 15% dibandingkan tahun sebelumnya. Di Indonesia, data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2024) menunjukkan bahwa pendapatan usaha akomodasi meningkat sebesar 12,4% pada kuartal pertama tahun 2024, dengan kontribusi tertinggi berasal dari hotel berbintang di kota-kota besar seperti Makassar, Jakarta, dan Bali. Peningkatan volume transaksi ini menuntut sistem pencatatan keuangan yang responsif dan adaptif terhadap kompleksitas operasional serta ekspektasi pengguna.

Dalam konteks internasional, beberapa penelitian telah menelaah implementasi sistem informasi akuntansi berbasis ERP seperti SAP di sektor perhotelan. Misalnya, Ekanayake dan Perera (2023) meneliti hotel berbintang di Sri Lanka dan menemukan bahwa integrasi sistem akuntansi berkontribusi pada efisiensi biaya operasional sebesar 25%. Sementara itu, Huang et al. (2022) di Tiongkok menunjukkan adanya peningkatan transparansi internal dan pengurangan kesalahan pencatatan hingga 30% setelah sistem SAP diadopsi. Studi komparatif ini menunjukkan bahwa manfaat SAP bersifat universal, namun keberhasilannya sangat kontekstual, tergantung pada struktur organisasi, budaya kerja, dan kesiapan digital masing-masing hotel.

Terlepas dari manfaat tersebut, masih terdapat gap dalam literatur terkait efektivitas sistem SAP dalam konteks hotel internasional di Indonesia, khususnya di luar kota metropolitan utama. Sebagian besar studi yang ada lebih berfokus pada sektor manufaktur atau instansi pemerintahan, sementara eksplorasi terhadap sektor jasa perhotelan dengan sistem multi-divisi dan alur transaksi kompleks masih terbatas. Selain itu, kekosongan metodologis muncul dalam pendekatan yang belum secara eksplisit mengintegrasikan persepsi pengguna sebagai determinan utama keberhasilan sistem. Padahal, sistem dengan fitur canggih seperti SAP tidak serta-merta memberikan dampak positif tanpa adanya pemahaman, pelatihan, dan adaptasi pengguna secara menyeluruh.

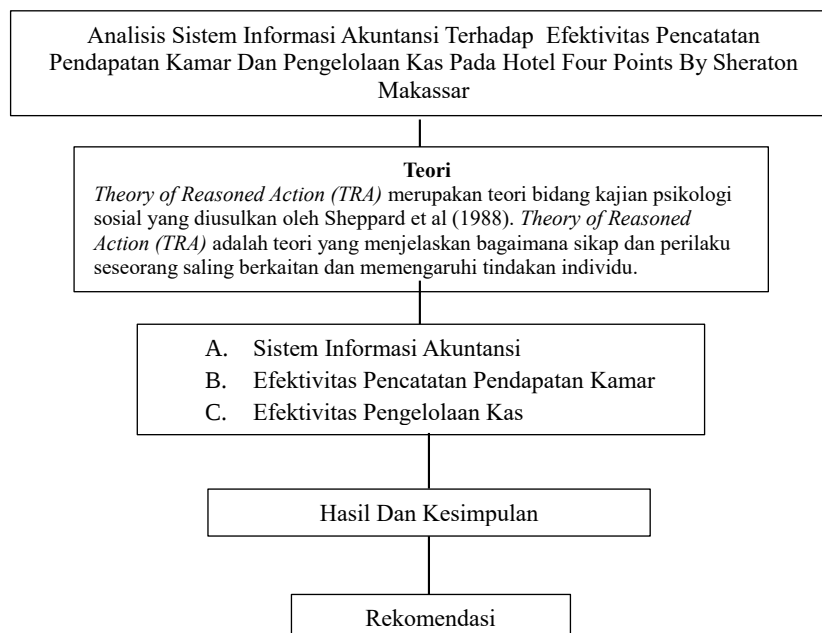
Secara teoretis, penelitian ini berupaya memperkuat posisi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Reasoned Action (TRA) dalam menjelaskan mekanisme adopsi teknologi di sektor jasa. Penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antara persepsi dan perilaku pengguna, tetapi juga menawarkan kontribusi praktis berupa pemetaan strategi implementasi sistem informasi akuntansi yang kontekstual dan aplikatif. Dengan memahami interaksi antara teknologi, pengguna, dan struktur organisasi, studi ini diharapkan dapat memperluas body of knowledge dalam bidang sistem informasi akuntansi terapan dan memberikan acuan implementatif bagi pelaku industri perhotelan.

Studi-studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa SIA memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas informasi keuangan, efektivitas kontrol internal, dan efisiensi proses akuntansi. Puspitawati et al. (2024) menemukan bahwa sistem SAP mampu meningkatkan akurasi pelaporan keuangan dan mengintegrasikan berbagai fungsi operasional keuangan secara real-time. Temuan serupa dikemukakan oleh Wijayanti dan Mohamed (2023), yang menunjukkan bahwa sistem informasi terkomputerisasi memperkuat pengendalian kas dan mempercepat proses rekonsiliasi keuangan di sektor jasa. Namun, tidak semua implementasi sistem menghasilkan kinerja optimal, seperti ditunjukkan dalam studi oleh Morrison dan Gbetornyeku (2020) yang menyoroti pentingnya kesiapan organisasi dan pelatihan pengguna sebagai faktor kunci keberhasilan sistem. Celah penelitian masih terlihat dalam konteks implementasi sistem SAP di sektor perhotelan di Indonesia, khususnya pada hotel internasional yang memiliki kompleksitas sistem dan struktur operasional yang tinggi.

Untuk mendalami efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi berbasis SAP dalam operasional perhotelan, penelitian ini mengacu pada dua kerangka teoretis utama, yaitu Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Reasoned Action (TRA). TAM menjelaskan bagaimana persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sistem memengaruhi sikap dan niat perilaku pengguna terhadap teknologi. TRA melengkapi kerangka tersebut dengan menyoroti peran norma subjektif dan intensi perilaku dalam proses adopsi sistem. Dengan menggunakan dua teori ini secara integratif, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna dan persepsi sistem berkontribusi terhadap efektivitas pencatatan pendapatan dan pengelolaan kas melalui SAP.

Berdasarkan konteks tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: sejauh mana sistem informasi akuntansi SAP efektif dalam mencatat pendapatan kamar secara akurat dan real-time serta mengelola kas secara efisien dan transparan pada Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi efektivitas sistem SAP dalam mendukung praktik akuntansi operasional hotel melalui studi kasus mendalam. Fokus utamanya mencakup integrasi data transaksi, efisiensi pelaporan keuangan, dan persepsi pengguna terhadap sistem.

Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka pikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi berbasis SAP dalam operasional keuangan Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Studi kasus dipilih untuk menangkap fenomena yang kompleks dan kontekstual, khususnya dalam kaitannya dengan pencatatan pendapatan kamar dan pengelolaan kas yang dilakukan oleh unit-unit internal hotel.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang berasal dari dua sumber utama. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga kelompok informan kunci, yaitu manajer keuangan, staf front office, dan auditor internal (income auditor). Teknik wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memungkinkan eksplorasi terhadap aspek teknis dan perilaku penggunaan sistem SAP. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumentasi internal hotel, termasuk laporan pendapatan harian, kebijakan pengelolaan kas, serta prosedur standar operasional sistem SAP yang digunakan. Penggunaan berbagai sumber data bertujuan untuk memperkuat validitas temuan melalui teknik triangulasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: (1) wawancara mendalam dengan pedoman berbasis konstruk TAM dan TRA, (2) observasi langsung terhadap proses pencatatan transaksi dan pengelolaan kas, serta (3) studi dokumentasi terhadap prosedur dan laporan sistem. Observasi dilakukan untuk mengonfirmasi kesesuaian antara prosedur standar dan praktik aktual di lapangan. Semua data dikumpulkan secara sistematis dengan pencatatan manual dan didukung catatan lapangan.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah sistem informasi akuntansi SAP yang digunakan pada hotel, dengan fokus pada dua modul utama: pendapatan kamar dan pengelolaan kas. Subjek penelitian terdiri atas personel yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem, dengan kriteria inklusi berupa pengalaman kerja minimal dua tahun dalam operasional sistem SAP dan keterlibatan langsung dalam proses pencatatan atau audit transaksi.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis model interaktif dari Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis dilakukan secara manual dan didukung dengan perangkat lunak bantu NVivo 12 untuk memfasilitasi pengorganisasian data kualitatif dan visualisasi hubungan antar tema. Validitas data diperkuat melalui member checking dan pengecekan silang antar informan untuk memastikan keabsahan narasi.

Dalam pendekatan metodologis yang digunakan, penelitian ini berlandaskan pada paradigma interpretif, yang meyakini bahwa realitas sosial bersifat subjektif dan dibentuk melalui interaksi sosial antara individu dan lingkungan organisasionalnya. Ontologi dari pendekatan ini mengakui adanya banyak versi realitas yang valid tergantung pada sudut pandang partisipan. Secara epistemologis, pengetahuan dianggap sebagai hasil konstruksi bersama antara peneliti dan subjek melalui proses pemahaman kontekstual. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus dipilih untuk memberikan kedalaman pemahaman terhadap fenomena penggunaan sistem SAP dalam operasional keuangan hotel.

Alternatif pendekatan seperti survei kuantitatif sempat dipertimbangkan, namun ditolak karena keterbatasannya dalam menangkap dinamika persepsi, pengalaman, dan adaptasi yang bersifat kontekstual dan personal. Pendekatan kuantitatif umumnya hanya mampu mengukur hubungan antar variabel secara statistik, namun kurang tepat untuk mengeksplorasi kompleksitas implementasi sistem yang dipengaruhi oleh banyak faktor sosial dan kultural di dalam organisasi jasa seperti hotel.

Untuk memperkuat kualitas sampling, penelitian ini mengandalkan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan relevansi fungsional informan dalam proses penggunaan sistem SAP. Kriteria seleksi meliputi pengalaman kerja minimal dua tahun dalam unit operasional yang terkait langsung dengan sistem, pemahaman teknis terhadap prosedur pencatatan pendapatan dan kas, serta keterlibatan dalam audit internal

atau pengambilan keputusan manajerial. Strategi rekrutmen dilakukan secara bertahap melalui koordinasi dengan HRD hotel dan validasi oleh supervisor masing-masing unit.

Validitas dan reliabilitas data dijamin melalui strategi triangulasi sumber dan metode, serta pelaksanaan pilot interview awal untuk menguji kejelasan pedoman wawancara. Selain itu, validasi ahli (expert review) dilakukan terhadap desain pedoman wawancara berbasis TAM dan TRA oleh dua akademisi sistem informasi akuntansi dari universitas berbeda. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa konstruksi pertanyaan mencerminkan indikator teoritis yang relevan dan kontekstual.

Pertimbangan etika dilakukan secara menyeluruh sejak tahap perencanaan. Peneliti memastikan informed consent diperoleh dari setiap partisipan, dengan penjelasan lengkap terkait tujuan, manfaat, dan kerahasiaan data. Seluruh data disimpan dalam format terenkripsi dan tidak disebarluaskan di luar tujuan penelitian. Selama proses wawancara dan observasi, partisipan diberikan kebebasan untuk menarik diri kapan saja. Penelitian ini juga telah mendapatkan persetujuan etik dari institusi afiliasi penulis, yang menjadi dasar legalitas pelaksanaan pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan tiga tema utama terkait efektivitas sistem informasi akuntansi SAP dalam mendukung fungsi pencatatan pendapatan dan pengelolaan kas pada Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Tema pertama adalah akurasi dan kecepatan pencatatan pendapatan kamar. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Lukman Nasir selaku Financial Manager Hotel Four Points by Sheraton Makassar mengenai Bagaimana sistem informasi akuntansi yang diterapkan di Hotel Four Points by Sheraton Makassar dalam mencatat transaksi keuangan?

“Di Hotel Four Points by Sheraton Makassar, sistem informasi akuntansi yang kami terapkan mengacu pada perangkat lunak akuntansi yang telah terbukti handal, yakni sistem berbasis SAP. Sistem ini digunakan untuk mencatat segala transaksi keuangan, mulai dari pemasukan dari tamu, pengeluaran operasional, hingga pencatatan jurnal umum yang terkait dengan transaksi harian hotel. Setiap transaksi yang terjadi, baik itu transaksi pemesanan kamar, penjualan restoran, atau layanan lainnya, akan otomatis tercatat dalam sistem dan langsung masuk ke dalam modul yang sesuai dengan kategori masing-masing. Kami memastikan setiap transaksi terrecord dengan akurat dan efisien, memudahkan tim keuangan dalam melakukan pemantauan dan pelaporan. Selain itu, sistem ini juga dilengkapi dengan fitur untuk memantau anggaran dan melakukan perbandingan antara anggaran dan realisasi yang memungkinkan manajemen hotel untuk membuat keputusan yang lebih tepat dalam mengelola keuangan.” (Bapak Lukman Nasir, Financial Manager Hotel Four Points by Sheraton Makassar).

Sistem SAP terbukti mampu mencatat transaksi secara otomatis dan real-time, yang tercermin dari kesesuaian data antara laporan front office dan laporan keuangan harian. Proses input transaksi tamu langsung terekam dalam sistem dan terintegrasi ke dalam laporan pendapatan, sehingga meminimalisasi risiko kesalahan pencatatan manual.

Tema kedua adalah efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan kas. Fitur audit trail dalam SAP memungkinkan pelacakan kas masuk dan keluar secara rinci dan terdokumentasi. Proses rekonsiliasi kas menjadi lebih cepat karena sistem menghasilkan laporan kas harian yang konsisten dengan catatan manual, serta memfasilitasi proses audit

internal yang dilakukan secara berkala. Hal ini juga terlihat dari catatan pengendalian kas yang menunjukkan tidak adanya selisih signifikan dalam tiga bulan terakhir. Observasi terhadap praktik kas di front office juga menunjukkan bahwa setiap transaksi yang dilakukan menghasilkan bukti transaksi digital yang tersimpan otomatis. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Anshar, Income Audit Hotel Four Points by Sheraton Makassar mengenai Apakah sistem yang digunakan telah terintegrasi dengan seluruh departemen? Jika ya, bagaimana cara kerjanya?

“Ya, sistem informasi akuntansi yang kami gunakan sudah terintegrasi dengan seluruh departemen yang ada di hotel, mulai dari front office, housekeeping, food and beverage, hingga departemen pemasaran dan penjualan. Sistem ini memungkinkan data dari setiap departemen dapat diakses secara real-time oleh tim keuangan. Sebagai contoh, ketika tamu melakukan check-in dan pembayaran, data tersebut akan langsung masuk ke sistem akuntansi dan tercatat dalam modul yang sesuai. Selain itu, laporan dari departemen lainnya seperti penjualan makanan dan minuman serta penggunaan layanan lainnya juga secara otomatis tercatat dan terintegrasi dalam sistem keuangan. Hal ini membuat proses pencatatan lebih efisien dan mengurangi kemungkinan kesalahan manual. Dengan sistem terintegrasi ini, kami dapat memperoleh data keuangan yang lebih akurat dan up-to-date, yang sangat penting untuk pengambilan keputusan manajerial.” (Bapak Anshar, Income Audit Hotel Four Points by Sheraton Makassar).

Tema ketiga adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kebermanfaatan sistem. Sebagian besar informan menyatakan bahwa meskipun pada awalnya sistem SAP dianggap kompleks, pelatihan internal dan pengalaman praktik langsung mendorong peningkatan kompetensi serta pemahaman terhadap fungsi sistem. Persepsi kebermanfaatan terutama dirasakan dalam kemudahan pelaporan, kecepatan proses akuntansi, dan keterbukaan akses informasi keuangan oleh seluruh lini manajerial yang berkepentingan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Akbar, Front office Hotel Four Points by Sheraton Makassar mengenai apakah tantangan yang anda hadapi dalam mengimplementasikan sistem informasi akuntansi?

“Salah satu tantangan utama yang kami hadapi dalam implementasi sistem informasi akuntansi adalah memastikan seluruh departemen dapat beradaptasi dengan penggunaan sistem yang baru, terutama staf yang sebelumnya lebih terbiasa dengan metode manual atau sistem lama. Meskipun sistem ini sangat membantu dalam memudahkan pencatatan dan meminimalisir kesalahan, tidak semua karyawan langsung dapat menguasai semua fitur yang ada dalam sistem baru ini. Selain itu, tantangan lainnya adalah memastikan bahwa semua data yang dimasukkan ke dalam sistem adalah data yang valid dan akurat. Terkadang ada beberapa departemen yang mungkin tidak langsung memahami pentingnya akurasi data, sehingga perlu adanya pelatihan berkala untuk memastikan bahwa setiap departemen dapat mengoperasikan sistem dengan benar dan sesuai prosedur. Namun, kami terus berusaha untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi guna mengatasi masalah ini.” (Bapak Akbar, Front office Hotel Four Points by Sheraton Makassar).

Selain tiga tema utama yang telah diuraikan, muncul pula sub-tema keempat yang berkaitan dengan integrasi lintas fungsi dan kolaborasi antar-departemen. Wawancara dan observasi menunjukkan bahwa efektivitas sistem SAP tidak hanya berasal dari fitur teknis, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memfasilitasi kolaborasi lintas unit seperti front office, accounting, dan food & beverage. Sebagai contoh, pencatatan pemesanan kamar yang terhubung langsung dengan penjualan layanan restoran

mempermudah proses akuntansi terpadu dan mengurangi kemungkinan rekonsiliasi ganda. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Teo et al. (2022) yang menemukan bahwa sistem ERP yang terintegrasi lintas departemen meningkatkan efisiensi pelaporan keuangan sebesar 28% di jaringan hotel di Singapura.

Selain itu, teridentifikasi pula pengaruh budaya organisasi dan resistensi karyawan terhadap adaptasi teknologi. Meskipun sebagian besar pengguna menyatakan persepsi positif terhadap manfaat sistem, terdapat indikasi adanya hambatan psikologis pada awal penerapan, terutama dari karyawan yang telah lama menggunakan sistem manual. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan human-centric dalam penerapan teknologi, termasuk pelatihan berjenjang, sosialisasi intensif, dan pemberian umpan balik dua arah. Nguyen dan Doan (2023) menyebutkan bahwa resistensi kultural merupakan salah satu faktor utama kegagalan sistem ERP di sektor jasa di Vietnam, terlepas dari kesiapan infrastruktur teknis.

Pembahasan

Temuan di atas menunjukkan bahwa sistem SAP memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas operasional akuntansi hotel, khususnya dalam pencatatan pendapatan dan pengelolaan kas. Ketiga tema utama yang muncul menunjukkan kesesuaian antara fungsi sistem dengan kebutuhan operasional hotel yang menuntut kecepatan, akurasi, dan transparansi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatat transaksi, tetapi juga sebagai perangkat manajemen strategis.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan ini sejalan dengan studi oleh Rohim et al. (2024) yang menunjukkan bahwa sistem akuntansi berbasis komputer mampu meningkatkan kontrol kas dan transparansi pelaporan. Begitu pula Khudiyeva (2023) menekankan pentingnya integrasi sistem informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data. Namun demikian, faktor pelatihan dan penerimaan pengguna menjadi aspek krusial yang tidak boleh diabaikan. Studi oleh Mdingi (2024) menegaskan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat sistem sangat memengaruhi keberhasilan implementasi.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi TAM dan TRA dalam menjelaskan faktor-faktor adopsi teknologi dalam lingkungan organisasi jasa. Persepsi kemudahan dan kebermanfaatan sistem (dalam konteks TAM) serta pengaruh norma subjektif dan niat perilaku (TRA) terbukti menjadi pendorong utama keberhasilan implementasi SAP. Implikasi praktisnya, manajemen hotel perlu memastikan bahwa setiap lini operasional mendapat pelatihan yang memadai dan dukungan struktural dalam proses adopsi sistem baru.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi akuntansi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga pada kesesuaian antara fitur sistem, kebutuhan organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsinya.

Temuan ini juga memperkaya diskusi dalam konteks internasional. Dalam studi oleh Benmoussa et al. (2022) yang mengevaluasi sistem akuntansi digital di hotel-hotel Maroko, ditemukan bahwa keberhasilan sistem sangat dipengaruhi oleh kapabilitas adaptif organisasi dan dukungan struktural dari manajemen puncak. Secara khusus, keberhasilan SAP di Hotel Four Points Makassar menunjukkan bahwa organisasi yang

memprioritaskan penguatan kompetensi SDM dan pembagian akses informasi lintas level hierarki lebih siap menghadapi transformasi digital.

Dari sisi refleksi metodologis, penggunaan pendekatan kualitatif memungkinkan eksplorasi terhadap dimensi yang tidak mudah dikuantifikasi seperti persepsi, resistensi, dan dinamika interaksi antarpersonal. Namun, proses ini juga menghadirkan tantangan, seperti kesenjangan antara narasi yang disampaikan informan dengan observasi aktual. Peneliti menyadari bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan sistem dapat dipengaruhi oleh posisi jabatan dan pengalaman individu, sehingga proses triangulasi dan member checking menjadi sangat penting untuk meningkatkan validitas temuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Four Points by Sheraton Makassar, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi SAP telah berfungsi secara efektif dalam mendukung pencatatan pendapatan kamar dan pengelolaan kas. Sistem ini mampu mencatat transaksi secara real-time, meningkatkan akurasi data keuangan, serta memberikan transparansi yang tinggi dalam pengelolaan kas melalui fitur audit trail yang dapat diakses lintas divisi.

Keunggulan utama dari penerapan SAP di hotel ini terletak pada integrasi antar modul yang memungkinkan pelaporan keuangan dilakukan secara otomatis dan komprehensif, serta meminimalisir risiko kesalahan manual. Selain itu, persepsi positif dari pengguna terhadap kemudahan dan kebermanfaatan sistem menjadi faktor pendorong keberhasilan implementasi, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA).

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap penguatan model penerimaan teknologi dalam sektor perhotelan serta menegaskan pentingnya kesiapan organisasi dalam mendukung proses digitalisasi sistem akuntansi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel lain dalam mengadopsi sistem informasi akuntansi berbasis teknologi secara optimal.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat posisi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA) sebagai model yang mampu menjelaskan adopsi teknologi dalam konteks layanan jasa yang kompleks seperti industri perhotelan. Namun demikian, kontribusi penting dari penelitian ini adalah usulan integrasi teori tersebut dengan *Information System Success Model* (ISSM) untuk membentuk kerangka evaluasi yang lebih komprehensif—yakni dengan mempertimbangkan aspek teknis (kualitas sistem), individual (persepsi pengguna), dan organisasional (dukungan struktural). Dengan demikian, studi ini tidak hanya mereplikasi teori-teori terdahulu, tetapi juga memperluasnya dalam konteks empiris yang khas, yaitu hotel internasional di kota besar di Indonesia.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan arahan strategis bagi manajemen hotel dan pelaku industri hospitality dalam membangun infrastruktur digital yang adaptif. Penekanan pada pelatihan berkelanjutan, sosialisasi lintas departemen, dan keterlibatan aktif manajemen menjadi aspek yang krusial untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi. Studi ini juga menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak bersifat universal, tetapi sangat dipengaruhi oleh konteks lokal dan kesiapan kultural pengguna sistem.

SARAN

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Manajemen Hotel Four Points by Sheraton Makassar sebaiknya terus meningkatkan pelatihan teknis dan fungsional kepada seluruh staf pengguna sistem SAP agar pemanfaatan fitur-fitur sistem dapat dilakukan secara maksimal dan konsisten.
2. Divisi keuangan perlu melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas sistem SAP, khususnya dalam pencatatan pendapatan kamar dan pengelolaan kas, untuk memastikan akurasi dan integritas data tetap terjaga seiring perkembangan operasional.
3. Pihak pengembang sistem atau penyedia jasa ERP sebaiknya menyesuaikan antarmuka dan alur kerja SAP dengan konteks operasional hotel guna meningkatkan user experience dan mempercepat adaptasi teknologi.
4. Penelitian lebih lanjut disarankan dilakukan secara komparatif antarhotel yang menerapkan sistem SAP atau sistem sejenis, guna memperoleh gambaran yang lebih luas terkait faktor keberhasilan dan hambatan implementasi dalam sektor hospitality.
5. Bagi akademisi, penguatan riset-riset berbasis kualitatif dan integrasi model teoritik seperti TAM dan TRA dalam studi sistem informasi akuntansi perlu terus dikembangkan, agar mampu menjawab tantangan teknologi dalam organisasi jasa secara kontekstual dan aplikatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada manajemen dan staf Hotel Four Points by Sheraton Makassar yang telah memberikan izin, waktu, dan dukungan selama proses pengumpulan data berlangsung. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak institusi akademik yang telah memfasilitasi penelitian ini, serta kepada semua pihak yang berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. H., Wahab, E., & Shamsuddin, A. (2013). Exploring the Baskarada, S. (2014). Qualitative case study guidelines. *Social Science Research Network*. <https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm?abstractid=2559424>
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544–559. https://www.academia.edu/download/40131683/case_study_ecmple.pdf
- Benmoussa, F., Bensaid, A., & El Farissi, A. (2022). Digital Transformation and Accounting Practices in Moroccan Hospitality Sector. *International Journal of Accounting Information Systems*, 45, 100598. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100598>
- BPS. (2024). Statistik Akomodasi Komersial Indonesia. Badan Pusat Statistik. [https://www.bps.go.id/publication] common technology adoption enablers among Malaysian SMEs: Qualitative findings. *Journal of Management Studies*, 3(2), 72–87. <https://core.ac.uk/download/pdf/78469227.pdf>

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book245307>
- Ekanayake, R., & Perera, K. (2023). ERP System Adoption and Operational Efficiency in Hospitality Industry: Evidence from Sri Lanka. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 17(1), 45–62. [https://ajag.um.edu.my/ERP-hotel-SL]
- Huang, Z., Liu, J., & Mei, Y. (2022). Accounting Information System and Internal Control Performance in Chinese Hotels. *Journal of Applied Accounting Research*, 23(4), 560–578. [https://doi.org/10.1108/JAAR-12-2021-0302]
- Khudiyeva, A. (2023). The effect of strategic management accounting practices and integrated information systems on business performance in hospitality businesses. *Ca' Foscari University of Venice Repository*. <https://unitesi.unive.it/handle/20.500.14247/12592>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications. <https://books.google.com/books?id=2oA9aWlne8UC>
- Mdingi, M. S. (2024). A framework for the integration of computerised accounting into high school accounting curriculum. *Cape Peninsula University of Technology*. <https://etd.cput.ac.za/handle/20.500.11838/4089>
- Mensah, J. (2019). Accounting information system and the growth of small and medium enterprises in the Kumasi metropolis. *University of Education, Winneba*. <https://ir.uew.edu.gh:8080/handle/123456789/839>
- Morrison, D. A., & Gbetornyeku, F. (2020). Using human resource information systems as tools to enhance the performance of banks in Ghana. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 12(3), 201–219. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJISCM.2020.115832>
- Muda, I., & Afrina, E. A. (2019). Influence of human resources to the effect of system quality and information quality on the user satisfaction of accrual-based accounting system. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1–16. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64n2/0186-1042-cya-64-02-00010.pdf>
- Namwoonde, L. N. (2019). An assessment of the impact of information systems on organisational performance in Telecom Namibia. *University of Namibia Institutional Repository*. https://repository.unam.edu.na/bitstream/11070/2832/1/namwoonde_2019.pdf
- Nguyen, T. V., & Doan, L. T. (2023). Cultural Barriers in ERP Implementation in Vietnamese Service Firms. *Asian Journal of Business and Technology*, 12(1), 77–91. <https://ajbt.org/articles/erp-vietnam>
- Puspitawati, L., Herliani, H. R., & Agustin, N. (2024). Information technology on accounting information system. *INJURATECH: Inovasi Jurusan Rekayasa Teknologi*, 4(1), 32–45. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/injuratech/article/view/14121>
- Rohim, N. I., Rose, M., & Mayardit, F. K. (2024). Accounting information systems as a tool for effective petty cash control: Evidence from a hotel case study. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembangunan*, 5(1), 17–28. <https://jurnalfebi.uinkhas.ac.id/index.php/JIEP/article/view/177>
- Simapivapan, M. T. (2018). Factor influencing the adoption process of cloud accounting software for Thai SME business. *Thammasat University Institutional Repository*. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002040761_10328_1_0031.pdf

- Sylvania, S. (2023). Assessing accountant's satisfaction through accounting benefits and Technology Acceptance Model (TAM) in ERP system implementation: A quantitative study on SMEs in Indonesia. *IEEE Xplore*. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10351066/>
- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2022). Trust and ERP System Success in the Hospitality Sector: Evidence from Southeast Asia. *Information & Management*, 59(2), 103584. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103584>
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight "big-tent" criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- UNWTO. (2023). World Tourism Barometer Volume 21. United Nations World Tourism Organization. [<https://www.unwto.org/statistics>]
- Weibe, A. (2024). A qualitative investigation of the Technology Acceptance Model in the US Cooperative Extension Service on the adoption of Customer Relationship Management. *Liberty University Doctoral Dissertations and Projects*. <https://digitalcommons.liberty.edu/doctoral/5394/>
- Wijayanti, P., & Mohamed, I. S. (2023). Sustainability of Islamic microfinance in Indonesia: Exploring the role of computerised accounting information systems. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 12(1), 55–68.