

**PENGARUH SISTEM KOMPUTERISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PLANET HOLIDAY
HOTEL & RESIDENCE BATAM**

**By : Muhammad Imron
Advisor: Andri Sulistyani
Email : Muhammad_imron71@yahoo.com**

*Department of Administration – Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University*

Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 –
Phone/Fax. 0761 – 63277

ABSTRACT

The development of technology has affected the service business to be able to compete in improving the quality service to the guest. The computerized system has been proven to help companies to launch operational work of its employees. This study aims to determine the significant effect of computerized system on the performance of front office department employees at Planet Holiday Hotel & Residence Batam, and to know the responses of front office department employees who use computerized system. The research method used in this research is quantitative descriptive approach. The data obtained from the results of questionnaires given to respondents and interview as many as 17 people with a census sampling technique which is front office department employees. The hotel uses a computerized system to help running smooth the operational work of its employees in serving guests due to the development and use of technology that is evenly to increase the competition with other hotels as well. From the results of the processed questionnaires, observations, and interviews it can be seen that there is a significant influence between computerized system on the performance of front office department employees at Planet Holiday Hotel & Residence Batam, with the influence of variables of 69.3%. As well as employee responses using computerized systems, prove that the system used is very helpful in completing the work so as to produce good performance.

Keywords : Computerized System, Performance, Operational Work, Front Office, Hotel

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sector ekonomi

penting. Bahkan sektor ini diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu. Disamping menjadi penggerak ekonomi, pariwisata juga merupakan wahana yang menarik untuk mengurangi angka

pengangguran meningkat berbagai jenis wisata dapat ditempatkan dimana saja (footloose). Oleh sebab itu pembangunan wisata dapat dilakukan didaerah yang pengaruh penciptaan lapangan kerjanya paling menguntungkan.

Pada Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya Tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu smenetara. Usaha dan sarana wisata berupa: usaha jasa, biro perjalanan, pramuwisata, usaha sarana, akomodasi dan usaha-usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata. Jumlah kedatangan wisatawan di seluruh dunia pada tahun 1950 sebanyak 25 juta meningkat menjadi 1,13 milyar pada tahun 2014 dan diprediksi mencapai 1,8 milyar pada tahun 2030 (UNWTO, 2015:2).

Salah satu sarana pendukung usaha kepariwisataan untuk mengembangkan pariwisata dan memenuhi kebutuhan wisatawan adalah hotel. Pengertian hotel sendiri menurut Kementrian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia (Menbudpar,2010), usaha penyediaan akomodasi yang selanjutnya disebut usaha pariwisata adalah usaha penyediaan pelayanan penginapan untuk wisatawan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa bagian atau fungsinya yang berbeda diantaranya : Reservation, Telephone Operator, Concierge, Guest Relation Officer, dan Front Desk Agent/Receptionist. Beberapa bagian ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing – masing, namun dari setiap seksi antara satu dengan yang lain saling berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang

kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam

No	Jabatan	Jumlah
1	Room Division Manager	1 Orang
2	Asst. Front Office Manager	1 Orang
3	Duty Manager	2 Orang
4	Guest Relation Officer	1 orang
5	Reservation	2 orang
6	Operator	4 orang
7	Receptionist	6 orang
8	Front Office Cashier	3 orang
9	Chief Concierge & Bell Captain	2 orang
11	Bell Boy	4 orang
12	Doorman & Doorgirl	2 orang
13	Taxi Counter	2 orang
	<i>Total</i>	<i>30 orang</i>

Sumber : HRD Planet Holiday Hotel & Residence Batam

Menurut Sugiarto (2004:14-15) Sistem Komputerisasi / Operasi Otomatis merupakan semua pendataan tamu yang dikerjakan secara otomatis oleh program computer yang di set-up khusus untuk keperluan saling menghubungkan satu outlet dengan outlet lain.

Pada Front Office Departemen, suatu hal yang fundamental bahwa seluruh karyawan yang bekerja di departemen kantor depan menggunakan sistem komputerisasi sebagai alat yang membantu menyelesaikan pekerjaannya dalam berurusan segala hal yang menyangkut administrasi tamu dihotel. Baik itu karyawan di operator yang membutuhkan sistem komputerisasi untuk

mengakses informasi umum dan seluruh informasi dalam hotel, bagian reservasi yang mengharuskan meng-input reservasi tamu kedalam sistem juga, serta receptionist yang hampir segala hal tugas dan tanggung jawabnya menggunakan sistem komputerisasi sebagai alat utama untuk mampu menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 1.2 Keluhan Tamu Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department (September-Desember 2016)

No	Keluhan Tamu	Jumlah
1	Lambatnya Respon Memberikan Informasi Kepada Tamu	18 Kali
2	Salah Memberikan Informasi dan Data Kepada Tamu	8 Kali
3	Berkurangnya Senyuman dan Keramahan Kepada Tamu	15 Kali
4	Lupa Menanyakan Informasi & Data Tamu Secara Lengkap (Kurang Efektif)	11 Kali
	Kurang Cepat Menangani Setiap Tamunya (Kurang Efisien)	14 Kali

Sumber : Front Office Department Planet Holiday Hotel & Residence Batam

Dari penjelasan dan tabel keluhan tamu diatas, penulis menemukan berbagai permasalahan yang terjadi dilapangan, dalam hal yang berkenaan proses kelancaran operasional pelayanan yang tidak sesuai atau tidak mencapai standar kerja yang telah ditetapkan oleh management hotel dan diberikan kepada setiap karyawan di front office departemen Planet Holiday Hotel Batam. Yang dalam hal ini menjadi penilaian dari hal yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut.

Menurut Simanjuntak (2005) "Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu". Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya).
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Dari beberapa fenomena ini oleh karena itu tentunya menimbulkan pertanyaan karena pada dasarnya setiap hotel sudah memiliki standar operasional prosedur kerja bagi karyawannya, maka dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan yang terjadi dan mengkaji masalah kinerja karyawan yang dihasilkan dari pengaruh dalam menggunakan sistem komputerisasi dengan judul "Pengaruh Sistem Komputerisasi Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam".

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh sistem komputerisasi terhadap kinerja karyawan (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu) Front Office Department di

Planet Holiday Hotel & Residence Batam ?

2. Bagaimana tanggapan karyawan front office department terhadap sistem komputerisasi yang digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem komputerisasi terhadap kinerja karyawan (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu) Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan Front Office Department terhadap sistem komputerisasi yang digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perhotelan dan membandingkan antara teori yang telah didapat selama perkuliahan dengan kenyataan yang didapat selama praktek.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut bagi Planet Holiday Hotel & Residence Batam mengenai kinerja karyawannya yang dipengaruhi dari sistem komputerisasi yang digunakan.

II. LANDASAN TEORI

1. Konsep Sistem

Menurut Shuterland (1975) sebuah system dapat dilihat sebagai suatu rangkaian sebab-akibat yang berurutan, dimana masukan yang mengalir ditangkap dan masuk ke dalam sistem, lalu diolah da diubah menjadi

keluaran yang mengalir ke luar melalui sejumlah proses

2. Konsep Sistem Komputerisasi Kantor Depan Hotel

Menurut Sugiarto (2004:14-15) Sistem Komputerisasi / Operasi Otomatis merupakan semua pendataan tamu yang dikerjakan secara otomatis oleh program computer yang di set-up khusus untuk keperluan saling menghubungkan satu outlet dengan outlet lain.

Menurut Darsono (2001:125-126) manfaat / keuntungan menggunakan komputer pada kantor depan hotel yang sangat penting dengan perkembangan komputer sekarang ini, karena dengan menggunakan komputer untuk operasional maka pelayanan tamu dan laporan dapat cepat, efisien, dan akurat.

3. Konsep MSDM

Menurut Malayu Hasibuan, sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Kemampuan sumber daya manusia tidak dapat dilihat dari satu sisi saja, namun harus mencakup keseluruhan dari daya pikir juga daya fisiknya.

4. Konsep Kinerja

Mangkunegara (2007) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Nawawi (2004) menyatakan bahwa, "Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material. Menurut Simanjutak (2005), "Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu".

5. Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang, maka diperlukan suatu pengukuran kinerja.

Menurut Dharma (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya).

6. Konsep Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus.

7. Konsep Front Office

Menurut Bagyono, (2008:6) dalam bukunya yang berjudul Hotel Front Office, Front Office berasal dari Bahasa Inggris "Front" yang artinya depan, dan "Office" yang artinya kantor. Jadi Front Office adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau loby area. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka Front Office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Menurut Darsono (1992:4) Front Office Department merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting dalam pengoperasian di hotel. Front Office Department atau kantor depan hotel memiliki peranan dan fungsi utama untuk menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak dari Front Office Department harus berada ditempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh semua tamu. Semua pelayanan kepada tamu harus sesuai dengan prosedur

sehingga tamu mempunyai kesan yang baik terhadap karyawan ataupun manajemen.

III. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penulis mengadakan penelitian yang diperkirakan dari bulan April 2017-Juni 2017 yang akan dilakukan di Planet Holiday Hotel & Residence, Kota Batam, Provinsi Kep. Riau, Indonesia. Dengan jarak kurang lebih dapat di tempuh menggunakan pesawat dalam waktu tempuh kurang lebih 1 jam

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di bagian Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam yang menggunakan sistem komputerisasi dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu sejumlah 17 orang.

b. Sampel

Sampel yang digunakan pada penelitian ini penulis adalah sampling sensus Ruslan (2008:142) yakni teknik penelitian sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sensus lebih layak dilakukan jika penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan karakteristik setiap elemen dari suatu populasi. Sehingga di dapatkan sampel /responden adalah karyawan yang menggunakan sistem komputerisasi dalam melaksanakan operasional kerjanya yaitu sebanyak 17 orang.

4. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada hotel.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa dokumentasi institusi, jurnal, makalah, buku dan internet.

2. Sumber Data

Dalam upaya mengumpulkan data primer dalam penelitian ini bersumber langsung dari karyawan *department Front Office* di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

A. Untuk menjawab tujuan penelitian nomor 1, yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem komputerisasi terhadap kinerja karyawan front office department penulis menyebarkan kuisisioner kepada seluruh karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

B. Untuk menjawab penelitian nomor 2, yaitu untuk mengetahui tanggapan karyawan front office department terhadap sistem komputerisasi yang di gunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam, penulis melakukan wawancara dengan manajer Front Office Department sebagai informan kunci, menyebarkan keusioner kepada responden, melakukan observasi terhadap operasional kerja karyawan pada saat menggunakan sistem komputerisasi, dan dokumentasi berupa foto ketika melakukan wawancara dan observasi tersebut.

6. Alat Kumpul Data

A. Kuisisioner, seperti daftar pertanyaan yang dibuat untuk ditujukan kepada karyawan Front Office Department yang menggunakan sistem komputerisasi di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

B. Alat tulis, yaitu peralatan yang digunakan untuk menulis data-data yang telah didapat, seperti pena, buku, dan lain-lain.

C. Alat dokumentasi, yaitu seperti kamera, buku, alat tulis, dan yang lainnya.

7. Teknik Pengukuran

Menurut Sugiyono (2002), salah satu cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan skala likert.

Tabel 3.3
Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2002

8. Operasional Variabel

Tabel 3.3
Variabel dan Indikator Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Teknik Kumpul Data
1.	Sistem Komputerisasi (X) sebagai variabel bebas atau indepeden	a. Cepat b. Efisien c. Akurat	Kuisisioner Wawancara Observasi Dokumentasi
2.	Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat atau dependen	a. Kualitas 1) Kemampuan 2) Ketelitian 3) Keterampilan b. Kuantitas 1) Jumlah target yang harus di capai 2) Kontribusi c. Ketepatan Waktu	Kuisisioner Observasi Dokumentasi

Sumber Data : Darsono (2001: 125-126),
Dharma (2004: 355)

9. Teknik Analisis Data

A. Uji Validitas

Menurut Widiyanto (2010: 34-37), koefisien korelasi dalam uji validitas dapat dilakukan dengan rumus Correlation Product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n\sum xy - \sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)} \sqrt{(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

B. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2002), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{(1-k)} \left(1 - \frac{[\sum \sigma_t]^2}{[\sigma]^2} \right)$$

10. Analisis Statistik

A. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menganalisis dua hipotesis di atas digunakan langkah-langkah Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

B. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual (parsial) dalam menerangkan variabel terikat.

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen maupun menjelaskan bersama-sama variabel dependen atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat tersebut cocok dengan data. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan

variabel dependennya (Ghozali, 2013:105-127).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum KTM Resort Batam

a. Planet Holiday Hotel & Residence Batam

Planet Holiday Hotel merupakan hotel bintang 4 (empat) yang pada saat itu adalah landmark baru Pulau Batam dan juga menjadi satu-satunya gedung tertinggi di se-Sumatera.

Pada tanggal 25 sampai dengan 31 Agustus 2003 Planet Holiday Hotel juga ditunjuk oleh Panitia Penyelenggara The Sanyo Indonesia Badminton Championship 2003 sebagai official hotel bagi atlet-atlet bulutangkis dunia.

Planet Holiday Hotel secara resmi di buka untuk umum pada acara Soft Opening pada tanggal 06 September 2003 yang diresmikan oleh Wali Kota saat itu Drs. H. Nyat Kadir.

Visi

Menjadi perusahaan pengelola hotel, properti, real estat dan jasa konstruksi yang handal dan berkualitas

Misi

Bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan terbaik bagi *stakeholder* pada umumnya dan *shareholder* pada khususnya secara profesional, efektif dan efisien dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip *good corporate governance*.

A. Susunan Komisaris

1. Karto : Presiden Komisaris
2. Ir. Yuwangky : Komisaris
3. Kho Moei Gek: Komisaris
4. Yohannes SH : Komisaris

B. Susunan Direksi

1. Yohannes SH : Presiden Direktur
2. Ir. Yuwangky : Direktur
3. Dolly Saputra : Direktur

C. Susunan Tim Inti Manajemen

1. Sonny Lim : General Manager

2. Helly Saputra : Asst. General Manager
3. Suwirman Syarif : Financial Controller
4. Rita Lim : Room Division Manager
5. Achien : F&B Manager
6. Cucu Maesyaroh : Sales & Marketing Manager
7. Kasuma : HRD Manager
8. Tuti : Executive Secretary

2. Profil Responden

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		Frekuensi	Persentase
Valid	Laki- Laki	7	41,2%
	Perempuan	10	58,8%
Total		17	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2017

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frekuensi	Persentase
Valid	20-35	12	70,6%
	35-50	5	29,4%
Total		17	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2017

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Bagian dari Departemen

Bagian dari Departemen		Frekuensi	Persentase
Valid	FO Cashier	3	17,6%
	GRO	1	5,9%
	Manager	2	11,8%
	Receptionist	7	41,2%
	Reservasi	1	5,9%
	Telp. Operator	3	17,6%
Total		17	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2017

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja		Frekuensi	Persentase
Valid	>5 Tahun	7	41,2%
	1-2 Tahun	3	17,6%
	2-5 Tahun	7	41,2%

Total	17	100%
-------	----	------

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2017

3. Uji Kualitas Data

A. Uji Validitas

Tabel 4.6 Rekapitulasi Uji Validitas Sistem Komputerisasi (X)

Butir Pernyataan	Kriteria rtabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
1	0,4821	0,707	Valid
2	0,4821	0,665	Valid
3	0,4821	0,887	Valid
4	0,4821	0,801	Valid
5	0,4821	0,735	Valid
6	0,4821	0,880	Valid
7	0,4821	0,847	Valid
8	0,4821	0,864	Valid
9	0,4821	0,745	Valid

Sumber : Data Olahan 2017

Tabel 4.7 Rekapitulasi Uji Validitas Kinerja Karyawan FO Department (Y)

Butir Pernyataan	Kriteria rtabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
1	0,4821	0,787	Valid
2	0,4821	0,614	Valid
3	0,4821	0,771	Valid
4	0,4821	0,779	Valid
5	0,4821	0,879	Valid
6	0,4821	0,750	Valid
7	0,4821	0,741	Valid
8	0,4821	0,725	Valid
9	0,4821	0,763	Valid
10	0,4821	0,615	Valid
11	0,4821	0,741	Valid
12	0,4821	0,919	Valid
13	0,4821	0,779	Valid
14	0,4821	0,856	Valid
15	0,4821	0,852	Valid

Sumber : Data Olahan 2017

B. Uji Reliabilitas

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Kriteria	Cronbach Alpha	Keterangan
Sistem Komputerisasi	9	0,50	0,921	Reliabel

Kinerja Karyawan FO Department	15	0,50	0,950	Reliabel
--------------------------------	----	------	-------	----------

Sumber : Data Olahan 2017

4. Uji Analisis Regresi linier Sederhana

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	,086	11,372	
	Sistem Komputerisasi	1,611	,277	,833

Sumber : Data Olahan 2017

Pada tabel 4.9 diinterpretasikan adalah nilai dalam kolom B, baris pertama menunjukkan konstanta (a) dan baris selanjutnya menunjukkan variabel independen. Dengan melihat tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,086 + 1,661X$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 0,086 artinya menyatakan bahwa jika variabel independen tetap maka variabel dependen adalah sebesar 0,086.
- Koefisien regresi variabel Sistem Komputerisasi adalah sebesar 1,661 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Sistem Komputerisasi mengalami kenaikan 1% maka Kinerja Karyawan Front Office Departemen akan mengalami kenaikan sebesar 1,661. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Sistem Komputerisasi dengan Kinerja Karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

Pihak hotel bekerjasama dengan pihak OTA (*Online Travel Agent*) dikarenakan perkembangan zaman yang mana penjualan produk sudah beralih kearah *online*, pengguna media *online* dalam kehidupan sehari-hari yang semakin tinggi dan konsumen yang inginnya serba cepat dan instan.

5. Uji Hipotesis

A. Uji T

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Parsial

Model		T	Sig.
1	(Constant)	,008	,994
	Sistem Komputerisasi	5,820	,000

Sumber : Data Olahan 2017

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikan 5% = 0,05 dapat diketahui sebagai berikut : Nilai t tabel dengan jumlah sampel (n) = 17, jumlah variabel (k) = 2, taraf signifikan $\alpha = 5\%$ atau 0,05, dan *degree of freedom* (df) = n-k=17-2=15, adalah 2,131 atau dapat dicari di Microsoft.Excel dengan cara (Tinv=(0,05;15)) = 2,131. 0,05 adalah standar signifikan yang digunakan dan 15 adalah df= n-k atau df=17-2=15 (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah sampel termasuk *intersept*). Berdasarkan output diatas, pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut dengan nilai t tabel 2,131.

B. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien

Determinasi Test

Model	R Square
1	,693

Sumber : Data Olahan 2017

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.11 di atas, besarnya nilai *R square* dalam model regresi diperoleh sebesar 0,693. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu *Sistem Komputerisasi* terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 69,3%. Sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

6. Tanggapan Karyawan Terhadap Sistem Komputerisasi Yang Digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam

A. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Cepat

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Cepat dari Variabel Sistem Komputerisasi (X) Yang Digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam

No	Indikator	Jawaban					Total	Total Skor	Ket
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Posting Pembayaran Tamu	14	3	0	0	0	17	82	
2	Input Data Tamu	13	4	0	0	0	17	77	
3	Memberikan Informasi	8	8	1	0	0	17	75	
Jumlah Total Skor								234	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan 2017

B. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Efisien

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Efisien Variabel Sistem Komputerisasi (X) Yang Digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam

No	Indikator	Jawaban					Total	Total Skor	Ket
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Posting Pembayaran Tamu	13	4	0	0	0	17	81	
2	Input Data Tamu	11	6	0	0	0	17	75	
3	Memberikan Informasi	6	10	0	1	0	17	72	
Jumlah Total Skor								228	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan 2017

C. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Akurat

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Akurat Variabel Sistem Komputerisasi (X) Yang Digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam

No	Indikator	Jawaban					Total	Total Skor	Ket
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Posting Pembayaran Tamu	11	5	1	0	0	17	78	
2	Input Data Tamu	8	7	2	0	0	17	74	
3	Memberikan Informasi	7	9	0	1	0	17	73	
Jumlah Total Skor								225	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan 2017

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Berdasarkan tujuan penelitian yang pertama, untuk mengetahui pengaruh sistem komputerisasi terhadap kinerja karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Dapat disimpulkan dari hasil olahan data pernyataan kuesioner yang diberikan kepada responden yang berjumlah 17 orang menunjukkan hasil bahwa kuesioner yang disebarkan valid dan handal (*reliabel*). Untuk hasil analisis regresi terhadap kedua variabel antara variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hasil koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara sistem komputerisasi dengan kinerja karyawan Front Office Department di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.).

Serta besarnya pengaruh variabel independen yaitu sistem komputerisasi terhadap variabel dependen kinerja karyawan Front Office Department diketahui dari hasil uji koefisien determinasi dengan hasil sebesar 69,3%, sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

2. Berdasarkan tujuan penelitian kedua, yaitu untuk mengetahui tanggapan karyawan Front Office Department terhadap sistem komputerisasi yang digunakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Hasil olahan data kuesioner yang didapatkan dari responden 17 orang terhadap ketiga indikator (cepat, efisien, dan akurat) dan menyimpulkan total skor menggunakan skala ordinal untuk mengetahui hasil kuesioner apakah sistem komputerisasi yang digunakan baik/buruk dari masing-masing ketiga indikator menurut responden.

2. Saran

1. Kepada seluruh karyawan dibagian Front Office Department sebaiknya melakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaannya dalam mengoperasikan sistem komputerisasi tersebut.

2. Apabila manajemen hotel merencanakan untuk mengganti sistem komputerisasi yang digunakan di hotel tersebut sebaiknya melaksanakan pelatihan yang intensif terlebih dahulu kepada seluruh karyawannya sebelum dimulainya menggunakan sistem yang baru pada saat operasional kerja.

3. Dalam menjalankan/ mengoperasikan sistem komputerisasi dalam operasional kerja, sangat dibutuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik antara setiap karyawan yang sedang bekerja di waktu yang sama.

4. Diharapkan manajer mampu mengevaluasi kinerja masing-masing karyawannya setiap jangka waktu periode tertentu, untuk mengetahui apa saja kendala yang dirasakan oleh karyawannya dalam menjalankan sistem

komputerisasi yang digunakan pada saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar. 2000. *Pengantar Operasional kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Perca,

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Bagyono, 2008. *Teori Dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.

Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*, Jakarta: Grasindo.

Dharma, Surya. 2004. *Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Univ Diponegoro

Guritno, Bambang & Waridin. 2005. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hartono, B. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mamang Sangadji, Etta & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Mangkunegara, Anwar Prabu .2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung

Mathis, R.L & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks, Kelompok Gramedia.

Robbins, Stephen P., 1996. *Perilaku Organisasi Jilid II, Alih Bahasa Hadayana Pujaatmaka*, Jakarta: Prenhalindo.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Simamora, Hendry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE.YKPN: Jogjakarta.

Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administratif*, Bandung: CV. Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta

Sutherland JW. 1975. *Systems: Analysis, Administration and Architecture*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

V. Wiratna Sujarweni, 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.