

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PERHOTELAN DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLANE (Studi pada Karyawan Hotel Aria Gajayana Malang)

Ana Yuliana

Riyadi

Saiful Rahman Yuniarto

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

E-mail: nayanay28@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted on the basis of reviewing the complex function of hospitality information system use by Aria Gajayana Hotel Malang. Information system success model on this research used DeLone and McLane Information System Success Model (D&M IS success model) with testing until user satisfaction. This study aims to analyze and explain the effect of system quality, information quality, and service quality on the user satisfaction and also to explain success from hospitality information system on hotel. The sample in this study amounted collected questionnaire from 38 respondents and analyzed by multiple linier regression. The result showed that system quality is significant positive influence on user satisfaction. Information system is positive influence but not significant on users satisfaction. Service quality is significant positive influence on user satisfaction. Hospitality information system used by the employees of the Hotel Aria Gajayana success in implementation it is shown from a high assessment by employees against the hospitality information system being used.

Key Words: *Information system success, System quality, Information quality, Service quality, User satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar meninjau dari kompleksnya fungsi sistem informasi yang digunakan oleh hotel Aria Gajayana yang belum lama berdiri di kota Malang. Model kesuksesan sistem informasi dalam penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLane (Model Kesuksesan SI D&M) dengan melakukan pengujian sampai dengan pada kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta mengetahui keberhasilan sistem informasi perhotelan yang digunakan oleh hotel. Sampel dari penelitian ini adalah karyawan hotel berjumlah 38 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda sebagai metode analisis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi perhotelan yang digunakan oleh Karyawan hotel Aria Gajayana Malang sukses dalam implementasi hal ini ditunjukkan dari penilaian yang tinggi oleh karyawan terhadap sistem informasi perhotelan yang digunakan.

Kata Kunci: *Kesuksesan sistem informasi, Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Kepuasan pengguna.*

PENDAHULUAN

Perkembangan dalam dunia bisnis pada dewasa ini tidak dapat dipungkiri lagi. Salah satu perkembangan bisnis adalah beralihnya penggunaan sistem manual menjadi sistem berbasis teknologi. Seiring dengan kebutuhan dunia bisnis akan adanya sistem yang mendukung kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, maka perusahaan membutuhkan sebuah sistem yang dapat mengolah semua data menjadi informasi yang berguna dan bermanfaat. Sistem yang dapat mengolah dan menghasilkan informasi disebut dengan sistem informasi.

Dunia organisasi maupun perusahaan, sistem informasi banyak dikenal sebagai sistem informasi manajemen. Penerapan sistem informasi manajemen perusahaan pada dewasa ini telah didukung dengan adanya teknologi. Sistem informasi terkini memerlukan adanya investasi teknologi dalam penggunaannya. "Sistem informasi berbasis teknologi merupakan suatu media atau alat bantu untuk mengelola informasi dengan cepat agar dapat diakses oleh semua orang sehingga pengguna dapat mengolah, menyimpan, maupun mengirimkan informasi ke orang lain" (Bodnar dan Hopwood, 2006:13). Kemajuan teknologi banyak menyediakan manfaat bagi operasional perusahaan, karena informasi yang dihasilkan akan lebih *up to date* dibandingkan jika perusahaan tidak menggunakan teknologi.

Hotel adalah salah satu bentuk perusahaan yang bergerak bukan hanya dalam bidang penyedia jasa akan tetapi juga dapat dikatakan sebagai perusahaan yang menghasilkan produk. Selama ini hotel ramah dikalangan masyarakat luas dengan penyedia jasa penginapan, tetapi banyak pihak yang tidak menyadari bahwa hotel merupakan salah satu contoh bidang usaha yang kompleks. Kegiatan operasional dari sebuah hotel dapat meliputi penyedia layanan penginapan, restoran, dan jenis pelayanan yang lainnya. Melihat dari banyaknya kegiatan operasional hotel, maka tidak dapat dipungkiri bahwa hotel membutuhkan sebuah sistem informasi berbasis teknologi yang dapat menunjang kegiatan operasional hotel tersebut.

Hotel Aria Gajayana merupakan hotel yang belum lama beroperasi di kota Malang, oleh karena itu perlu diketahui sistem informasi perhotelan yang digunakan membantu dan bermanfaat bagi pengguna khususnya karyawan hotel. Sistem informasi yang sukses adalah sistem yang memberikan manfaat bagi pengguna sehingga hotel dapat menghadapi persaingan yang

kompetitif dengan hotel lain yang semakin berkembang pesat dikota malang.

Implementasi sebuah sistem informasi harus diukur apakah sistem tersebut berhasil atau gagal dalam diterapkan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLane menghasilkan sebuah model kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan model kesuksesan sistem informasi D&M. Pada penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLane menggunakan enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfication*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*) (DeLone dan McLane, 1992).

Hasil dari beberapa penelitian yang menguji kembali model kesuksesan D&M menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai. Livari memberikan sebuah studi empiris bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Livari, 2005). Sedangkan dari beberapa hasil penelitian yang lain menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan tapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Hanmer, 2004).

Mengacu pada hasil kedua penelitian, penelitian ini akan melakukan penelitian dengan topik yang sama yaitu kesuksesan sistem informasi yang mengadopsi model dari DeLone dan McLane (2003), karena model kesuksesan sistem informasi D&M merupakan model yang sederhana dan mudah untuk dipahami. Penelitian ini menggunakan empat varibel dari model kesuksesan sistem informasi D&M. Sebuah sistem informasi yang berhasil adalah sistem yang memberikan manfaat dan juga memberikan kepuasan bagi penggunanya, maka penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

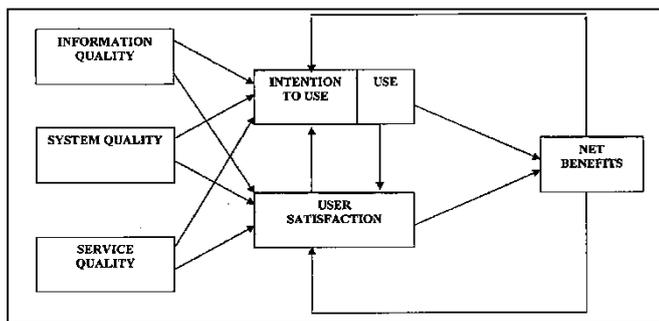
KAJIAN PUSTAKA

"Sistem Informasi Perhotelan adalah sistem yang terdapat pada hotel yang berguna untuk menangani informasi kamar, tamu, dan pengunjung hotel serta membantu membuat laporan untuk mengambil keputusan" (Kusumawardani dan Wardati, 2014). Menurut pendapat tersebut sistem informasi pada hotel memiliki fungsi untuk membantu kegiatan hotel

dan membuat laporan yang digunakan untuk mengambil keputusan bagi pihak yang berkepentingan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLane

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLane (*DeLone and McLane Information System Success Model*) adalah penelitian yang dikembangkan berdasarkan penelitian terdahulu (Jogiyanto, 2007).



Gambar 1. *The Update D&M IS Model*

Sumber: DeLone and McLane, 2003

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang memiliki kualitas dapat ditinjau dari tiga aspek yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pada penelitian ini menggunakan empat variabel dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLane yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kualitas Sistem (*System Quality*)

Jogiyanto menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri” (Jogiyanto, 2007:12). Dari pendapat tersebut diketahui bahwa pendapat keduanya memiliki persamaan yaitu kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem adalah kombinasi dari hardware dan software dalam mengolah data. Fokus dari kualitas sistem adalah performa sistem itu sendiri.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut Ong *et al.* “kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi” (Ong *et al.*, 2009:399). Sedangkan menurut Jogiyanto berpendapat bahwa “kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi” (Jogiyanto, 2007:15). Berdasarkan dari dua pendapat tersebut dapat

disimpulkan kualitas informasi merupakan suatu tolak ukur dari hasil sistem informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLane kualitas informasi berfokus pada kualitas output yang dihasilkan oleh sistem.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Parasuraman, *et al.* dalam Purnama mengatakan “kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen” (Purnama, 2006:19). Dari pendapat tersebut maka kualitas layanan adalah memberikan layanan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

DeLone dan McLane (2003) menggunakan indikator yang diadaptasi dari penelitian pemasaran yaitu *service quality* (SERVQUAL). Jogiyanto (2007:97), menjabarkan kualitas pelayanan berisi:

1. Berwujud (*tangible*), seperti misalnya sistem informasi mempunyai perangkat keras dan perangkat lunak muktahir.
2. Keandalan (*reliability*), seperti misalnya sistem informasi dapat diandalkan.
3. Kesegeraan (*responsiveness*), seperti misalnya karyawan-karyawan sistem informasi memberikan pelayanan segera kepada pemakai.
4. Jaminan (*assurance*), misalnya karyawan-karyawan sistem informasi mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.
5. Empati (*emphaty*), misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik di hati pemakai.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

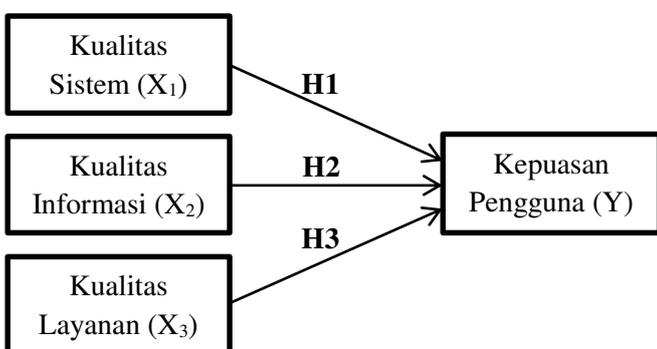
Sukses atau tidaknya sebuah sistem dapat dilihat dari seberapa puas pengguna dalam menggunakan dan memanfaatkan sistem informasi.

Doll dan Torkzadeh yang terdapat pada Somers *et al.* mengatakan “End User Satisfaction (EUS) sebagai sikap efektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara langsung dengan komputer” (Somers *et al.*, 2005:597). Jogiyanto mendefinisikan “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi” (Jogiyanto, 2007: 23). Dari beberapa pendapat diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan pengguna berarti adalah ukuran seberapa besar tingkat respon pengguna terhadap hasil keluaran dari sistem informasi. Respon dari pengguna dapat

berupa respon yang baik maupun respon yang tidak baik.

Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLane untuk mengukur kesuksesan sistem informasi perhotelan tetapi model konsep pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan empat variabel dengan menguji sampai variabel kepuasan pengguna karena kepuasan pengguna merupakan salah satu ukuran akan keberhasilan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh pengguna jasa sistem tersebut. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas layanan (X_3), dan kepuasan pengguna (Y).



Gambar 2. Model Hipotesis Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti, 2015

H1: kualitas sistem (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

H2: kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

H3: kualitas layanan (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

METODE PENELITIAN

Model pengembangan hipotesis seperti digambar diuji menggunakan objek karyawan pada Hotel Aria Gajayana Malang dengan jumlah 38 karyawan. Sampel yang diambil ditentukan dengan teknik sampel jenuh yaitu jumlah sampel yang diambil sama dengan jumlah populasi. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh karyawan guna mengetahui hasil penilaian karyawan terhadap sistem informasi perhotelan yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Instrumen penelitian diuji dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman* untuk menguji validitas instrumen. Instrumen penelitian dikatakan valid jika probabilitas korelasi dibawah 0.05 dan memiliki level signifikansi $< 5\%$. Sedangkan jika probabilitas hasil korelasi diatas 0.05 dan memiliki level signifikansi $> 5\%$ instrumen dikatakan tidak valid. Semua indikator yang digunakan mempunyai nilai probabilitas korelasi dibawah 0.05 dan level signifikansi $< 5\%$ maka seluruh instrumen adalah valid.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas untuk menguji instrument menggunakan *Alpha Cronbach* dimana koefisien keandalan reliabilitas sebesar $\leq 0,6$ sehingga apabila $\alpha \geq 0.6$ dan koefisien *alpha chronbach* pada taraf signifikan 5%. Hasil dari uji realibilitas menunjukkan bahwa setiap variabel menunjukkan $\alpha \geq 0.6$ maka instrument dikatakan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Maka berdasarkan data primer penelitian yang telah di olah menggunakan software SPSS yang terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) serta variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y), maka diperoleh hasil perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)		(β)	t	Sig.
	B	Std. error			
(C)	2,004	3,815		,525	,603
X_1	,288	,127	,337	2,275	,029
X_2	,207	,107	,256	1,941	,061
X_3	,310	,150	,312	2,065	,047

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Nilai parameter ini menunjukkan setiap peningkatan kepuasan pengguna dibutuhkan variabel kualitas sistem sebesar 0,288, variabel kualitas informasi sebesar 0,207, dan variabel kualitas layanan sebesar 0,301. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahawa sistem informasi perhotelan yang digunakan oleh karyawan memiliki keberhasilan yang cukup tinggi hal ini ditunjukkan jika kualitas sistem, kulaitas

informasi dan kualitas layanan meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Kesuksesan sistem informasi dalam penelitian ini diukur dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perhotelan.

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,741	0,548	0,509	1,25292

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel koefisien determinasi diketahui koefisien korelasi (R) yang dihasilkan sebesar 0,741 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Koefisien determinasi (R²) yang diperoleh sebesar 0,548 yang berarti bahwa Kepuasan Pengguna (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) sebesar 54,8%, sedangkan sisanya yaitu 45,2% dipengaruhi oleh faktor lain selain Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3).

Uji Hipotesis T

Uji hipotesis T atau *t test* digunakan untuk menguji hubungan secara parsial untuk mengukur tingkat signifikansi antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna. Uji ini juga memiliki kegunaan untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

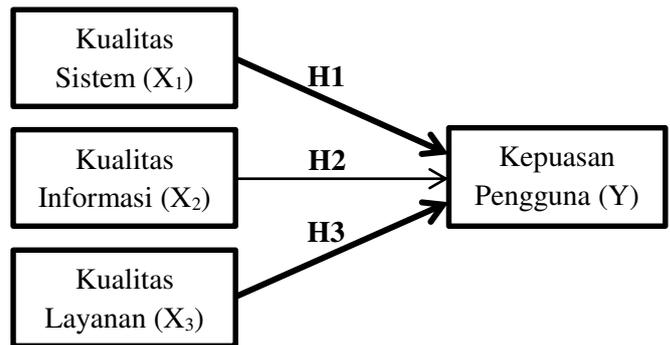
Tabel 3. Uji Hipotesis t

Variabel	t hitung	Sig.
X1 (Kualitas Sistem)	2,275	,029
X2 (Kualitas Informasi)	1,941	,061
X3 (Kualitas Layanan)	2,065	,047

Sumber: Data Primer diolah, 2015

Hasil uji t pada pengaruh kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,029 yang mana lebih kecil dari 0,05 maka mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil hipotesis juga menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan oleh kualitas sistem merupakan nilai yang paling besar, hal ini berarti

kualitas sistem adalah yang paling berpengaruh dalam kepuasan pengguna.



Keterangan:

- : Berpengaruh positif dan signifikan
- : Berpengaruh positif dan tidak signifikan

Gambar 3. Hasil Uji Hipotesis

Sumber: Olahan Peneliti, 2015

Hasil uji t pada pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,061 yang mana lebih besar dari 0,05 maka kualitas informasi mempunyai nilai positif tetapi kualitas informasi yang digunakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil uji t mengenai pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,047 yang mana lebih kecil dari 0,05 maka kualitas layanan yang dimiliki oleh sistem informasi perhotelan mempunyai nilai positif dan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan: variabel kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perhotelan.
2. Variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pengguna.
3. Sistem informasi perhotelan yang digunakan oleh Hotel Aria Gajayana Malang termasuk dalam kategori sukses. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata yang tinggi oleh masing-masing variabel yang diteliti sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi.

Saran

1. Berdasarkan hasil analisis uji parsial kualitas informasi pada sistem informasi perhotelan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Oleh karena itu, sebaiknya

pihak hotel dapat meningkatkan kualitas dari informasi dengan cara memperbaiki dan secara berkala melakukan upgrade aplikasi agar ketepatan waktu dalam menyajikan informasi.

2. Diharapkan pihak manajemen hotel selalu melakukan pengecekan dan pemeliharaan sistem informasi perhotelan yang digunakan agar kesuksesan dari sistem yang digunakan dapat diketahui perkembangannya, jika terjadi ketidaksiuksesan sistem informasi perhotelan maka pihak manajemen disarankan untuk mengganti sistem informasi dengan sistem yang sesuai dan bermanfaat bagi kegiatan operasional hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, G.H. and Hopwood, W.S. 2004. *Accounting Information System*. Ninth ed. New Jersey: Pearson Practice Hall.
- DeLone, W. H., and McLane, E. R. 2003. The DeLone and McLane Model of Information System Success A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, Vol.19, No.4, 9-30.
- Hanmer, L. 2004. Assessment of Success of a Computerised Hospital Information System in a Public Sector Hospital in South Africa. MEDINFO. IOS Press. Februari 12. Available at: cmbi.bjmu.edu.cn/news/report/2004/.../128_d040004715.pdf.
- Jogiyanto, H. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kusumawardani, Lia dan Uly Wardati, Indah. 2014. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Hotel Graha Prima Pacitan. *Speed Journal-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi Vol.11(3)-ijns.org*.
- Livari, J. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLane Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information System*, 8-27.
- Ong, C.S, Day, M.Y and Hsu, W.L. 2009. A Measurement of User Satisfaction with Question Answering System. *Information and Management*, 46(7): 397-403.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Somers, T.M., Nelson, K., and Karimi, J. 2003. Confirmatory Factor Analysis of the End-