

ANALISA KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM PERHOTELAN DENGAN PENDEKATAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*

¹Anggia Anfina, ²Febi Nur Salisah, ³Inggih Permana

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN SUSKA Riau,
Jl. HR Soebrantas, KM. 18.5, No. 155, Simpang Baru, Pekanbaru, Indonesia, 28293
Email: ¹anggia.anfina@students.uin-suska.ac.id, ²febinursalisah@uin-suska.ac.id,
³inggihpermana@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Hotel XYZ Pekanbaru memiliki sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan pelayanan sirkulasi, seperti: meng-*input* data tamu, mengecek kamar yang kosong, melakukan transaksi administrasi dengan tamu hotel, rekap laporan, penyimpanan rekaman data tamu hotel, dan transaksi pelanggan restoran. Sistem tersebut telah digunakan selama enam tahun saat studi ini dilakukan. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan penerapan sistem perhotelan tersebut dan variabel mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna. Studi ini menggunakan empat buah variabel dari metode *Delone and Mclean*, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Jumlah responden yang digunakan pada studi ini adalah 35 orang. Hasil studi ini menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan dari penerapan tersebut adalah sebesar 31,1%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem tersebut perlu diperbaiki. Pengguna menilai sistem tersebut kurang handal dan kurang memiliki kecepatan akses yang baik. Beberapa data dan informasi pada sistem tersebut ada yang kurang tepat dan kurang akurat. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan adalah variabel kualitas layanan.

Kata Kunci: analisa kesuksesan, *delone and mclean*, sistem perhotelan

A. PENDAHULUAN

Hotel XYZ Pekanbaru adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penginapan di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Sejak tahun 2012, hotel ini telah menerapkan sistem perhotelan sebagai sistem untuk melakukan pelayanan sirkulasi hotel. Fitur pelayanan sirkulasi yang dimiliki sistem tersebut adalah kelola data tamu, pengecekan kamar kosong, transaksi administrasi dengan tamu hotel, perekapan laporan, dan transaksi pelanggan restoran.

Studi ini bertujuan melakukan analisa tingkat kesuksesan penerapan sistem perhotelan di Hotel XYZ. Hal ini dilakukan, karena setelah 6 tahun digunakan, belum pernah dilakukan analisa tingkat kesuksesan penggunaan sistem ini. Sehingga hasil studi ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan sistem tersebut.

Salah satu metode penilaian kesuksesan sistem informasi adalah *Delone and Mclean* (D&M) [1]. Metode ini merepresentasikan kesuksesan sistem informasi dalam enam buah variabel, yaitu: kualitas sistem (KS), kualitas informasi (KI), kualitas layanan (KL), penggunaan (PG), kepuasan penggunaan (KPG), dan manfaat bersih (MB).

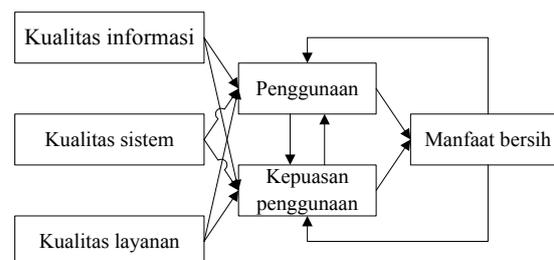
Sebelumnya pernah dilakukan beberapa studi tentang pengukuran tingkat kesuksesan sistem menggunakan metode D&M yang dilakukan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, seperti pada sistem informasi perhotelan [2], sistem

informasi sektor publik [3, 4], sistem informasi pendidikan [5], dan sistem informasi pemerintahan [6]. Studi-studi tersebut berhasil mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka studi mengukur tingkat kesuksesan sistem perhotelan di Hotel XYZ dengan menggunakan D&M. Variabel-variabel D&M yang digunakan adalah KS, KI, KL dan KPG.

B. MODEL KESUKSESAN *DELONE AND MCLEAN*

Model kesuksesan sistem informasi D&M mengalami perubahan pada tahun 2003 dari model pertamanya yang lahir tahun 1992. Model terbaru tersebut menyesuaikan dengan *e-commerce* yang merupakan aplikasi yang belum banyak dimunculkan di model awal. Gambar 1 merupakan model kesuksesan sistem informasi D&M.



Gambar 1. Model kesuksesan sistem informasi D&M [1]

C. METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan-tahapan penelitian ini adalah pendefinisian masalah, penentuan variabel, pembuatan dan penyebaran kuisisioner, pengolahan hasil kuisisioner dan analisis menggunakan metode D&M.

C.1. Pendefinisian Masalah

Pendefinisian masalah dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung penggunaan sistem perhotelan di Hotel XYZ. Wawancara dilakukan ke pengguna sistem perhotelan tersebut. Studi pustaka dilakukan untuk memahami teori model kesuksesan sistem informasi D&M.

C.2. Pembuatan dan Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner atau daftar pertanyaan disusun dengan menerapkan skala likert [7]. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang variabel penelitian. Dengan skala ini variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Pada kuisisioner terdapat 16 pernyataan yaitu 5 pernyataan variabel kualitas sistem, 5 pernyataan kualitas informasi, 3 pernyataan kualitas layanan, dan 3 pernyataan kepausan pengguna. Kuisisioner disebarkan ke 35 responden. Jumlah responden ini didapat menggunakan metode sampel jenuh.

C.3. Pengolahan Data Hasil Kuisisioner dan Analisis Menggunakan Metode D&M

Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi IBM Statistik SPSS. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1 = KS berpengaruh terhadap KPG.

H2 = KL berpengaruh terhadap KPG.

H3 = KI berpengaruh terhadap KPG.

D. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

D.1. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas kuisisioner yang dilakukan terhadap masing-masing variabel dengan total item pernyataan sebanyak 16 pernyataan, maka semua pernyataan dinyatakan *valid*, karena seluruh skor item pernyataan lebih besar dari R tabel. Uji validitas menggunakan R tabel dengan signifikan 0,05 didapat nilai R tabel sebesar 0,632.

D.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan nilai *alpha* 0.600, berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 16 pernyataan, semua pernyataan dinyatakan *reliable* karena seluruh pernyataan mendapat nilai *cronbach alpha* 0.881 lebih besar dari nilai *alpha*.

D.3. Hasil Analisis Deskripsi Responden

D.3.1. Variabel KS

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif tingkat KPG terhadap variabel KS adalah sebesar 63,42%. Dari hasil tersebut pengguna setuju bahwa KS dipengaruhi oleh faktor kemudahan untuk digunakan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan data.

D.3.2. Variabel KI

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif tingkat KPG terhadap variabel KI adalah sebesar 64,71%. Dari hasil tersebut pengguna setuju bahwa KI dipengaruhi oleh faktor kelengkapan, penyajian informasi, relevan, akurat, dan ketepatan waktu.

D.3.3. Variabel KL

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif tingkat KPG terhadap variabel KL adalah sebesar 64,52%. Dari hasil tersebut pengguna setuju bahwa KL dipengaruhi oleh jaminan kualitas yang diberikan sistem, kepedulian sistem terhadap pengguna dan respon sistem terhadap aksi yang dilakukan pengguna.

D.4. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik-titik kurva pada grafik normal P – P plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka membuktikan bahwa data terdistribusi dengan normal sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

D.5. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari variabel KS, KI, KL, dan KPG lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, sehingga menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

D.6. Hasil Uji Heteroskedastitas

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastitas dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastitas.

D.7. Hasil Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dapat diketahui bahwa nilai D – W (*Durbin – Watson*) sebesar 1,505, nilai ini terletak antara -2 sampai 2, sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah autokorelasi.

D.8. Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan, yaitu secara Parsial (Uji T), Uji secara Stimulan (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi

(Adjusted R Square). Didapatkan hasil sebagai berikut:

- (1) Variabel KS tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap KPG.
- (2) Variabel KI tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap KPG.
- (3) Variabel KL berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPG.
- (4) Variabel KS, KI, KL secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap KPG.

Ini artinya bahwa variabel KS dan KI tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel KL berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPG. Sementara itu variabel KS, KI, KL secara bersama memiliki pengaruh dan signifikan terhadap KPG sistem perhotelan.

D.9. Hasil Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel KS, KI, dan KL berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung > F tabel nilai F hitung > F tabel (4.662 > 2.90) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga kesimpulan secara keseluruhan KS, KI, dan KL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap KPG sistem perhotelan.

D.10. Pengaruh KS terhadap KPG

Hipotesis 1: KS berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPG.

Berdasarkan uji T dengan koefisien sebesar 0,0366 tidak berpengaruh signifikan terhadap KPG. Hal ini terbukti dari hasil uji T yaitu nilai t hitung < t tabel (0,366 < 2.0395) maka H_0 diterima, sedangkan pada kolom signifikan lebih besar dari tingkat kesalahan (0,717 > 0.05) maka H_0 diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel KS tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap KPG. Hal ini karena sistem perhotelan tidak handal sehingga sering terjadi kesalahan serta sistem tersebut tidak memiliki kecepatan akses yang baik sehingga tidak dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Hal tersebut yang menjadi faktor kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap KPG.

D.11. Pengaruh Variabel KI terhadap KPG

Hipotesis 2: KI berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPG.

Berdasarkan hasil uji T dengan koefisien sebesar 0,941 tidak berpengaruh signifikan terhadap KPG. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung < t tabel (0,941 < 2.0395) maka H_0 diterima, sedangkan pada kolom signifikan lebih besar dari tingkat kesalahan (0.354 > 0.05) maka H_0 diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel KI tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap KPG. Sehingga pengguna merasa tidak puas terhadap KI. Karena informasi yang terdapat

pada sistem perhotelan tidak akurat dan tidak bebas dari kesalahan serta data dan informasi yang terdapat pada sistem tersebut tidak lengkap dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal tersebut yang menjadi faktor KI tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap KPG.

D.12. Pengaruh Variabel KL terhadap KPG

Hipotesis 3: KL berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPG.

Berdasarkan hasil uji T dengan koefisien 2,539 berpengaruh dan signifikan terhadap KPG. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung > t tabel (2,539 > 2,0395) maka H_0 ditolak. Sedangkan pada kolom signifikan lebih besar dari tingkat kesalahan (0.016 > 0.05) maka H_0 diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel KL berpengaruh positif dan signifikan terhadap KPG. Karena sistem perhotelan memberi tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan dan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut yang menjadi faktor KL dominan berpengaruh terhadap KPG.

D.13. Pengaruh Variabel KS, KI, dan KL terhadap KPG

Hipotesis 4: KS, KI, dan KL secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap KPG.

Berdasarkan hasil dari uji F yang dilakukan maka dapat diperoleh hasil nilai F hitung > F tabel (4.662 > 2.90), sedangkan pada kolom signifikan lebih kecil dari tingkat kesalahan (0.008 < 0.05). Sehingga kesimpulannya KS, KI, dan KL secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap KPG.

D.14. Analisis Kesuksesan Sistem Perhotelan

Tingkat kesuksesan penerapan sistem perhotelan pada hotel XYZ Pekanbaru memiliki persentase sebesar 31,1%, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan tidak sukses.

Dari empat hipotesis untuk melihat faktor apa yang mempengaruhi KPG. Hasil pengolahan data yang didapat dari pengolahan kuisioner menunjukkan 2 hipotesis terbukti dan 2 hipotesis tidak terbukti.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data statistik dan pembahasan mengenai analisis kesuksesan penerapan sistem perhotelan pada Hotel XYZ menggunakan D&M maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- (1) tingkat kesuksesan penerapan sistem memiliki persentase sebesar 31,1 %, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan tidak sukses;
- (2) variabel yang paling berpengaruh dalam penerapan sistem adalah variabel KL. Hal ini dikarenakan memberi tanggapan sesuai

dengan apa yang pengguna lakukan dan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan; dan

- (3) variabel yang tidak berpengaruh dan tidak signifikan terdapat adalah variabel KS dan variabel KI. Karena pada kualitas sistem tidak handal sehingga sering terjadi kesalahan serta sistem tidak memiliki kecepatan akses yang baik sehingga tidak dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan pada kualitas informasi, informasi yang terdapat pada sistem tidak akurat dan tidak bebas dari kesalahan serta data dan informasi yang terdapat pada sistem tidak lengkap dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan kepada pihak hotel untuk meningkatkan dan menjaga kualitas sistem dan kualitas informasi sistem perhotelan dengan cara melakukan *update* sistem dan perbaikan pada fitur-fitur yang bermasalah serta melakukan perawatan terhadap sistem. Pihak Hotel sebaiknya menyediakan teknisi yang selalu *standby* di hotel agar jika terjadi masalah pada sistem perhotelan tersebut dapat langsung diperbaiki sehingga tidak mengganggu aktifitas di Hotel;

REFERENSI

- [1] Jogyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [2] Yuliana, Ana., Riyadi., Yuniarto, Saiful Rahman. 2016. *Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone and Mclane (Studi pada Karyawan Hotel Aria Gajayana Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. 34(1): 73-78.
- [3] Purwaningsih, Susanti. 2010. *Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online Pada PT. Jamsostek PERSERO*. Jurnal Ilmiah ASET. 12(2): 181-189.
- [4] Tan, Djuhono., Suyatno., Aliyah., Siti. 2015. *Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model Delone dan Mclean pada Sektor Publik*. Dalam University Research Colloquium. Prosiding seminar hasil penelitian Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). LPPM UMS bekerjasama dengan Konsorsium LPPM PTM di wilayah Jawa Tengah dan Jogjakarta. 111-122.
- [5] Jumardi, Rio., Nugroho, Eko., Hidayah, Indriana. 2015. *Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta*. Dalam Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI). 1(1): 7-13
- [6] Muharor, Lalu Afghani., Busaini., Fitriah, Nur. 2015. *Determinan Kesuksesan Aplikasi SIA Komdanas pada Satuan Kerja di Koordinator Wilayah Pengadilan Mataram*. InFestasi. 11(2): 151-170.
- [7] Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.