

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dengan majunya teknologi informasi pada saat ini membuat kita dituntut untuk lebih maju dan fleksibel dalam mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Pada dasar itulah dibuatnya sistem yang berguna untuk mempermudah suatu pekerjaan, sehingga pekerjaan itu akan lebih mudah dan tertata rapi dalam memperbaiki sistem informasi pada bidang tertentu khususnya pada bidang perhotelan.

Sebelum masuknya sistem informasi dibidang perhotelan, sistem informasi yang dipakai masih menggunakan sistem manual atau belum memakai software yang dapat mempermudah dalam pendataan pada suatu hotel. Pada saat seperti ini Teknologi Informasi sangat berperan penting dalam memperbaiki kualitas bidang perhotelan. Jika dalam suatu hotel tidak menggunakan sistem informasi, maka akan sulit untuk mengolah data yang berkaitan dengan bidang perhotelan.

Dalam mengelola informasi perhotelan agar dapat berjalan dengan baik maka harus menggunakan sistem informasi perhotelan yang berguna untuk menginput data tamu yang ingin reservasi dan lain sebagainya pada suatu hotel.

Kemajuan sistem informasi saat ini telah menciptakan sumber daya yang sangat bernilai di berbagai organisasi terutama di dunia bisnis. Banyak organisasi yang memosisikan informasi sebagai suatu aset yang sangat berharga dan sangat dibutuhkan. Berbagai informasi penting yang dibutuhkan oleh organisasi modern

adalah informasi yang bersifat strategik, yaitu informasi yang berkaitan dengan kehidupan jangka panjang organisasi sehingga informasi tersebut dapat membantu manajemen dalam pembuatan keputusan yang logis dan mengarahkan pada tindakan yang diinginkan. Pengembangan dan analisis sistem informasi (SI) pada suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi. Begitu pentingnya pengembangan sistem informasi (SI) ini membuat banyak peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja sistem informasi (SI) tersebut.

Penggunaan teknologi informasi dalam menunjang sistem informasi membawa pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis, termasuk dalam pengelolaan bisnis pariwisata, khususnya jasa penginapan atau akomodasi. Hotel sebagai salah satu jasa penginapan atau akomodasi juga telah mulai menerapkan teknologi dalam sistem informasi yang dimilikinya. Penggunaan teknologi sistem informasi sangat membantu operasional hotel.

Penerapan teknologi sistem informasi pada hotel, hendaknya mempertimbangkan kemampuan pemakai sistem teknologi. Sehingga teknologi sistem informasi dapat dimanfaatkan secara optimal, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sipemakai. Diharapkan, aplikasi teknologi sistem informasi baru dapat meningkatkan kinerja individual yang akan berdampak ke kinerja perusahaan. Keberhasilan aplikasi sistem informasi baru pada suatu perusahaan khususnya hotel, tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Konstruk evaluasi pemakai sendiri merupakan suatu konstruk yang sangat luas dan evaluasi pemakai

merupakan suatu evaluasi atau pengukuran tentang sikap dan kepercayaan individu terhadap sesuatu baik barang maupun jasa. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi agar dia merasa bahwa teknologi sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan tugasnya di organisasi perusahaan khususnya hotel.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat bergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *costumer* (Szana dan Scammel, dalam Purnamasari (2005). Demikian pula Bodnar dan Hopwood dalam Purnamasari (2005) berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Perubahan perilaku dan organisasional dapat berupa *resistenci to change*. Maka pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan.

Penelitian di lakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model model penerimaan SI dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja,ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan SI sedangkan minat pemanfaatan SI dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan SI. Penelitaian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) akan diteliti kembali untuk memperoleh bukti empiris apakah dengan teori yang sama tetapi populasi,waktu dan tempat yang berbeda akan menunjukkan Hasil yang sama.Afrizon (2002) melakukan penelitan terhadap 84 manajer pada industri perbankan di Indonesia dengan hasil bahwa terdapat adanya pengaruh dan

hubungan yang signifikan antara *perceived usefulness* (penggunaan sistem secara menyeluruh) dan interaksi antara norma subyektif dengan ketidakwajiban terhadap minat pemanfaatan SI.

Atas hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Agung Suryo Pranoto (2010) dengan judul penelitian pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada perusahaan. Beda penelitian saat ini adalah penelitian mengambil obyek perhotelan sedangkan terdahulu adalah perusahaan serta merubah lokasi responden yaitu Manajer perusahaan atau suatu divisi yang berlokasi dikota Yogyakarta menjadi Manajer Hotel yang berlokasi dikota Magelang. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dan membahas apakah ada perbedaan yang signifikan antara bidang perusahaan dengan perhotelan. Atas dasar permasalahan diatas maka peneliti akan mengajukan judul : *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi pada Hotel (Kota Magelang)*

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi?

3. Apakah faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sitem informasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Hal-hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui apakah :

1. Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sitem informasi.
2. Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sitem informasi.
3. Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sitem informasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi hotel, untuk dapat memberikan penilaian terhadap kinerja sistem dan ukuran kinerja dimaksud untuk membantu manajemen berfokus pada tujuan dan sasaran program kerja unit, sehingga akan meningkatkan efektifitas pengembangan sistem informasi.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja serta membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktek yang sebenarnya yang diharapkan di bidang perhotelan.

### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian dimasa mendatang sehingga masih perlu untuk lebih dapat dikembangkan.