

**PENGARUH TASK *TECNOLOGY FIT* TERHADAP PENGGUNAAN DAN
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL**
(Studi Pada Karyawan Hotel Berbintang Provinsi Kalimantan Selatan)

Silvia Ratna

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

E-mail : via.borneo@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini melakukan kajian tentang Kepuasan Pengguna Teknologi Informasi Terhadap Sistem Informasi Reservasi Hotel. Populasi pada penelitian ini adalah 239 karyawan yang terdapat pada bagian front office pengguna sistem informasi pada hotel-hotel yang ada di provinsi Kalimantan Selatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampling jenuh (*sensus*) dan diperoleh respon rate sebesar 68,62% atau 164 orang responden. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial yang menggunakan *Generalized Structured Componen Analysis (GSCA)*. Hasil penelitian ini menemukan Karakteristik Tugas berpengaruh signifikan terhadap *Task Tecnology Fit* dalam penerapan sistem informasi reservasi hotel. Karakteristik Teknologi berpengaruh signifikan terhadap *Task Tecnology Fit* dalam penerapan sistem informasi reservasi hotel. *Task Tecnology Fit* berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan sistem informasi reservasi hotel. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap *Task Tecnology Fit* dalam penerapan sistem informasi reservasi hotel.. Penggunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan dalam penerapan sistem informasi reservasi hotel.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna , penggunaan teknologi informasi

I. PENDAHULUAN

Penelitian ini berdasarkan pendekatan teori sistem informasi berbasis perilaku dan menciptakan hubungan baru antar variabel yang berdasarkan pada penelitian para ahli terdahulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan perusahaan dalam menerapkan sistem informasi khususnya terkait dengan penggunaan teknologi informasi dan kepuasan karyawan pengguna teknologi informasi pada perusahaan.

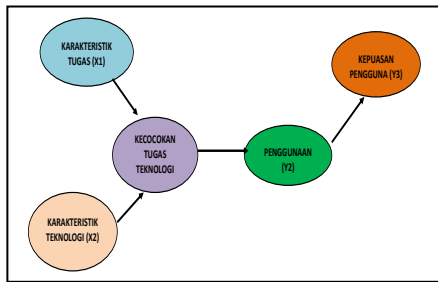
Penggunaan merupakan bentuk dari suatu tindakan yang dapat memberikan dampak psikologi pada individu. Kepuasan tercipta jika individu memberikan interaksi positif pada saat menggunakan sistem informasi. Zviran *et al.* (2006) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu konstruk umum untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi. Artinya implementasi sistem informasi berhasil selain ditentukan dari kecocokan antara tugas-tugas pekerjaan dan teknologi, namun juga ditentukan dengan rasa puas yang tercipta pada diri individu. Pada penelitian ini kepuasan pengguna ditempatkan

sebagai salah satu variabel endogen yang selanjutnya memiliki keterkaitan dengan kepuasan karyawan. Ketika individu merasakan kepuasan dengan menggunakan teknologi informasi maka memungkinkan tercipta kinerja yang baik.

Oleh sebab itu, dibutuhkan penelitian mengenai kecocokan tugas-tugas dan teknologi terkait penggunaan sistem informasi reservasi hotel terhadap kepuasan karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan karyawan dengan adanya penerapan sistem informasi reservasi hotel.

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi selanjutnya, Doll dan Torkzadeh (1988). *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu 1992; Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, 1995). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi penggunanya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin

tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.



Gambar 1.Task Technology Fit

Berdasarkan uraian yang telah diuraikan diatas, Hipotesis atau dugaan awal pada penelitian ini adalah :

- H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Karakteristik Tugas terhadap Task Technology Fit
- H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Karateristik Teknologi terhadap Task Technology Fit
- H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Task Technology Fit terhadap penggunaan sistem informasi reservasi hotel
- H4 : Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Tujuan penelitian ini adalah mengukur keberhasilan penerapan Sistem Informasi Reservasi Hotel pada hotel berbintang di provinsi Kalimantan Selatan dengan menggunakan Kecocokan Tugas Dan Teknologi (*Task Tecnology Fit Model*) dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Reservasi Hotel serta kepuasan pengguna Sistem . Dengan tercapainya tujuan penelitian, penelitian ini memberikan kontribusi untuk menjadi masukan bagi pihak manajemen Hotel bahwa Tugas yang diberikan harus cocok dengan teknologi yang disediakan juga dengan sistem informasi reservasi hotel yang diterapkan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Objek dari penelitian ini adalah adalah Karyawan *Front Office* Pengguna Sistem Informasi Reservasi Provinsi Kalimantan Selatan. Beberapa faktor yang menjadikan alasan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap Karyawan *Front Office* Pengguna Sistem Informasi Reservasi Provinsi Kalimantan Selatan, adalah :

1. Penggunaan Sistem informasi yang disediakan pada sistem informasi reservasi hotel dapat menimbulkan perasaan puas bagi karyawan sehingga akan terus menggunakan.
2. Karena pertimbangan lokasi yang hanya di Provinsi Kalimantan Selatan yang masih bisa dijangkau sehingga ada

kemudahan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

3. Pertimbangan biaya dan waktu penelitian. Pemilihan lokasi ini diharapkan dapat menggambarkan persoalan penelitian yang telah dirumuskan dalam kerangka konseptual.

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer. Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan dengan berpedoman pada instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Penentuan skor untuk item-item pernyataan tersebut terhadap

masalah yang diteliti menggunakan *scala likert*. Alternatif penilaian terdiri dari 5 pilihan dimana tingkat gradasi sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu Sangat Setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu-ragu (skor 3) Tidak Setuju (2) Sangat Tidak Setuju (skor 1)

Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan *Front Office* Pengguna Sistem Informasi Reservasi hotel Provinsi Kalimantan Selatan. Sampel adalah sebagian dari populasi, dengan meneliti sebagian dari populasi, diharapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah acak sederhana.

Tabel 1. Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Karakteristik Tugas (X₁)	Mudah dikerjakan (X _{1.1})
	Detail (X _{1.2})
	Urgensi (X _{1.3})
	Menjelaskan (X _{1.4})
	Komprehensif (X _{1.5})
Karakteristik Teknologi (X₂)	Kehandalan Teknologi (X _{2.1})
	Kecepatan Memproses (X _{2.2})
	Minim <i>Troubleshooting</i> (X _{2.3})
	Fleksibel (X _{2.4})
	Kompatibel (X _{2.5})
Kecocokan Tugas dan Teknologi (Y₁)	Memadai (Y _{1.1})
	Fungsional (Y _{1.2})
	Responsif (Y _{1.3})
	Keterkinian (Y _{1.4})
	Konsisten (Y _{1.5})
	Aksesibilitas (Y _{1.6})
Penggunaan (Y₂)	Mudah dipahami (Y _{2.1})
	Mudah digunakan (Y _{2.2})

Kepuasan (Y₃)	Mudah diimplementasi (Y _{2.3})
	Mudah dikendalikan (Y _{2.4})
	Mudah dilakukan <i>maintenance</i> (Y _{2.5})
	Kebanggaan (Y _{3.1})
	Menyenangkan (Y _{3.2})
	Kenyamanan (Y _{3.3})
Prioritas (Y _{3.4})	

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan melalui analisis terhadap kuisioner dengan menggunakan distribusi frekuensi dan persentase melalui skala linkert. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan statistik untuk menguji hipotesis. Analisis kuantitatif ini menggunakan model persamaan struktural (*Generalized Structured Component Analysis* (GSCA))

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Responden

Responden adalah Karyawan *Front Office* Pengguna Sistem Informasi Reservasi hotel Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan jenis kelamin terdapat sebanyak 56 orang responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 34,15 % dan sebanyak 108 orang responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 65,85 %.

3.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Variabel X1

In di ka tor	Jawaban Responden									
	S T S	%	T S	%	R R	%	S	%	S S	%
X _{1.1}	0	0	5	3,00	58	35,40	50	30,51	51	31,10
X _{1.2}	2	1,20	7	10,40	40	24,40	63	38,40	42	25,60
X _{1.3}	2	1,20	3	7,90	46	28,00	65	39,60	38	23,20
X _{1.4}	2	1,20	0	12,20	32	19,50	71	43,30	9	23,80
X _{1.5}	0	0	8	11,00	33	20,10	73	44,50	40	24,40

Diperoleh fakta bahwa responden setuju bahwa sistem informasi reservasi mampu menyelesaikan tugas tugas pekerjaan mereka.

In di ka tor	Jawaban Responden									
	S T S	%	T S	%	R R	%	S	%	S S	%
X _{2.1}	3	1,80	23	14,00	38	23,10	54	32,90	46	28,00
X _{2.2}	3	1,80	27	16,50	29	17,70	61	37,20	44	26,80
X _{2.3}	0	0	23	14,00	34	20,70	64	39,00	43	26,20
X _{2.4}	4	2,40	18	11,00	37	22,60	60	36,60	45	27,40
X _{2.5}	1	0,60	23	14,00	36	22,00	67	40,90	37	22,60

Tabel 2. Distribusi Variabel X2

Dan responden merasa setuju dengan memanfaatkan Teknologi Informasi khususnya sistem informasi reservasi yang berfungsi untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan di bagian *front office* .

Table 3. Distribusi Variabel Y1

Indikator	Jawaban Responden									
	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
Y _{1.1}	1	0,60	25	15,20	30	18,30	64	39,00	44	26,80
Y _{1.2}	3	1,80	14	8,50	41	25,00	60	36,60	46	28,00
Y _{1.3}	1	0,60	20	12,20	40	24,40	55	33,50	48	29,30
Y _{1.4}	1	0,60	18	11,00	39	23,80	67	40,90	39	23,80
Y _{1.5}	1	0,60	16	9,80	42	25,60	54	32,90	51	31,10
Y _{1.6}	3	1,80	21	12,80	35	21,30	65	39,60	40	24,40
Y _{1.7}	3	1,80	21	12,80	37	22,60	60	36,60	43	26,20

Diperoleh fakta bahwa responden setuju bahwa dengan adanya kecocokan antara tugas karyawan dan teknologi yang disiapkan manajemen hotel maka dapat membantu karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Table 3. Distribusi Variabel Y2

Indikator	Jawaban Responden									
	STS	%	TS	%	RR	%	S	%	SS	%
Y _{2.1}	0	0	22	13,40	38	23,10	55	33,50	49	29,90
Y _{2.2}	1	0,60	25	15,20	39	23,80	70	42,70	29	17,70
Y _{2.3}	0	0	26	15,90	42	25,60	57	34,80	39	23,80
Y _{2.4}	0	0	31	18,90	36	22,00	53	32,30	44	26,80
Y _{2.5}	1	0,60	14	8,50	48	29,30	67	40,90	34	20,70

Diperoleh fakta bahwa responden setuju bahwa dengan penggunaan sistem informasi reservasi

maka mereka mampu menyelesaikan tugas tugas pekerjaan mereka dengan lebih cepat dan kesalahan dapat diminimalisir.

Table 4. Distribusi Variabel Y3

Indikator	Jawaban Responden									
	STS	%	TS	Y	STS	%	TS	Y	STS	%
Y _{3.1}	6	3,70	29	Y _{4.1}	6	3,70	29	Y _{4.1}	6	3,70
Y _{3.2}	11	6,70	36	Y _{4.2}	11	6,70	36	Y _{4.2}	11	6,70
Y _{3.3}	15	9,10	26	Y _{4.3}	15	9,10	26	Y _{4.3}	15	9,10
Y _{3.4}	9	5,50	31	Y _{4.4}	9	5,50	31	Y _{4.4}	9	5,50

Berdasarkan data pada Tabel 5.13 dan uraian di atas maka dapat diketahui *grand* mean atau rata-rata pada variabel kepuasan pengguna (Y₄) sebesar 3,36 yang termasuk dalam klasifikasi ragu-ragu. Artinya, karyawan belum merasa puas dengan penggunaan sistem informasi reservasi, hal tersebut diindikasikan terdapat karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan penggunaan sistem informasi reservasi. Alasan berikutnya yaitu pihak manajemen hotel mengharuskan karyawan untuk menggunakan sistem informasi. Adanya beberapa aturan dan bentuk pertanggung jawaban terkait penggunaan sistem informasi reservasi sehingga aturan tersebut membebani karyawan.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Penelitian

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan melihat koefisien α Cronbach, dan jika $\alpha > 0.6$ maka instrumen penelitian dikatakan reliabel.

Tabel 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Var	α Cronbach	Keterangan
X1	0.834	Valid dan Reliabel
X2	0.824	Valid dan Reliabel
Y1	0.850	Valid dan Reliabel
Y2	0.816	Valid dan Reliabel
Y3	0.846	Valid dan Reliabel

Tabel 6. Hasil Pengujian Linieritas

Hubungan Antar Variabel	Hasil Pengujian	Keterangan
Karakteristik Tugas (X₁) → Kecocokan Teknologi Tugas(Y₁)	Sig model linier 0.000 < 0,05	Linier
Karakteristik Teknologi (X₂) → Kecocokan Teknologi Tugas(Y₁)	Sig model linier 0.000 < 0,05	Linier
Kecocokan Teknologi Tugas(Y₁) → Penggunaan (Y₂)	Sig model linier 0.000 < 0,05	Linier
Penggunaan (Y₂) → Kepuasan(Y₃)	Sig model linier 0.000 < 0,05	Linier

Instrumen penelitian untuk semua subdimensi dan variabel bersifat valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk semua subdimensi dan variabel bersifat reliabel. Dengan demikian data penelitian bersifat valid dan layak akan untuk pengujian hipotesis penelitian.

Berdasarkan data pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa seluruh hubungan antar variabel menghasilkan hubungan yang linear dan signifikan pada tingkat kurang dari 0,05 (<0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa uji asumsi linearitas telah terpenuhi oleh karena itu penelitian dapat ditindak lanjuti

3.4 Hasil Pengujian Goodness Of Fit

Overall Model

Model teoritis pada kerangka konseptual penelitian dikatakan *fit* jika didukung oleh data empiris. Terdapat dua indikasi untuk melihat apakah model yang digunakan sudah baik, yaitu dengan mengukur *goodness of fit model structural* dan *goodness of fit model overall*. Hasil pengujian *goodness of fit model structural* dan *overall model*

sesuai dengan hasil analisis GSCA selanjutnyaditampilkanpadaTabel

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Estimate	CR	Keterangan
H1	Karakteristik Tugas (X ₁) → Kecocokan Teknologi Tugas (Y ₁)	0,675	9,76*	Signifikan
H2	Karakteristik Teknologi (X ₂) → Kecocokan Teknologi Tugas (Y ₁)	0,124	2,10*	Signifikan
H3	Kecocokan Teknologi Tugas (Y ₁) → Penggunaan (Y ₂)	0,490	6,80*	Signifikan
H4	Penggunaan (Y ₂) → kepuasan Pengguna (Y ₃)	0,225	1,62*	Tidak Signifikan

berikut.

Tabel Hasil Pengujian Goodness Of Fit

Overall Model

Kriteria	Cut-of value	Hasil Model	Keterangan
FIT	≥ 0,500	0,561	Model Baik
AFIT	≥ 0,500	0,555	Model Baik
GFI	≥ 0,900	0,979	Model Baik

Goodness of fit model structural ditentukan dari FIT dan AFIT yang masing-masing memenuhi kualifikasi apabila menghasilkan cut of value ≥ 0,05 sedangkan GFI memenuhi kualifikasi jika cut of value yang dihasilkan sebesar ≥ 0,9. Berdasarkan

data Tabel 5.15 diketahui nilai FIT yaitu sebesar 0,561 yang berarti model penelitian telah terbentuk dengan baik sehingga dapat mewakili dan menjelaskan seluruh variabel yang ada. Keragaman karakteristik tugas, karakteristik teknologi Informasi, fit, kinerja dan kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 56,100% dan sisanya sebesar 43,900% merupakan bentuk penjelasan dari variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian.

Hasil Analisis GSCA pada Model Struktural

Tabel 5.22. Model Struktural Hasil GSCA

3.3. Hasil Pengujian Hipotesis

3.3.1. Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa karakteristik tugas (X₁) berpengaruh positif signifikan terhadap kecocokan (Y₁) dengan nilai estimate 0,675 dan nilai critical ratio sebesar 9,76* > 1,96. Nilai estimasi yang bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah, artinya semakin tinggi nilai Karakteristik Tugas (X₁) semakin tinggi pula nilai kecocokan (Y₁).

3.3.2. Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa karakteristik teknologi (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kecocokan (Y_1) dengan nilai *estimate* 0,124 dan nilai *critical ratio* sebesar $2,10^* > 1,96$. Nilai estimasi yang bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya se arah, artinya semakin tinggi nilai Karakteristik Teknologi (X_2) semakin tinggi pula nilai kecocokan (Y_1).

3.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kecocokan (Y_1) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan (Y_2) dengan nilai *estimate* 0,490 dan nilai *critical ratio* sebesar $6,80^* > 1,96$. Nilai estimasi yang bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah, artinya semakin tinggi nilai kecocokan (Y_1) semakin tinggi pula nilai penggunaan (Y_2).

3.3.4. Hasil Pengujian Hipotesis 4

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa penggunaan (Y_2) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan

pengguna (Y_4) dengan nilai *estimate* 0,225 dan nilai *critical ratio* sebesar $1,62 < 1,96$. Nilai estimasi yang bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah, artinya semakin tinggi nilai penggunaan (Y_2) semakin tinggi pula nilai kepuasan pengguna (Y_3) namun pengaruhnya tidak signifikan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Semakin terpenuhinya karakteristik teknologi maka akan semakin menunjukkan kesesuaian antara tugas pekerjaan dan sistem informasi reservasi yang diterapkan pada bagian *front office* pada hotel-hotel di Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun Karakteristik teknologi berkaitan dengan hardware yang digunakan untuk menjalankan software
2. Di peroleh fakta bahwa semakin sering penggunaan sistem informasi reservasi akan semakin mendukung kinerja karyawan bagian *front office* pada hotel-hotel di Provinsi Kalimantan Selatan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Wales: Dorsey Press.
- Bernardin & Russel. (2000). *Human Resource Management*. New York: Mc Graw Hill.
- Casalo, L., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2008). *The Role of Perceived Usability, Reputation, Satisfaction, and Consumer Familiarity on The Website Loyalty Formation Process*. *Computers in Human Behavior* (24), 325-345.
- Chang, I.-C., Chang, C.-H., Wu, J.-W., & Huang, T. C.-K. (2015). *Assessing The Performance of Long-Term Care Information*. *Telematics and Informatics* (32), 273-281.
- Childa Maulina, Endang Siti Astuti, Kertahadi (2015). Pengaruh Karakteristik Tugas, Teknologi Informasi Dan Individu Terhadap *Task-Technology Fit* (Ttf), Utilisasi Dan Kinerja JISIP: *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 4, No. 1 (2015) 108
- Davis FD, Bagozzi RP, Warshaw PR (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Manag. Sci.* 35(8):982-1003.
- D'Ambra, J., & Wilson, C. S. (2013). Application of The Task-Technology Fit Model to Structure and Evaluate The Adoption of E-Books by Academics . *Journal of The American Society for Information Science and Technology* 64 (1), 48-64.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 4 (19), 9-30.
- Doll, William dan Xiadong Deng. 2001. The Collaborative Use Of Information Technology: End User Participation and System Success. *Information Resources Management Journals*. ABI/INFORM Global.
- Goodhue, D., & Thompson, R. (1995). Task Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 213-236.