

PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KAMPUNG SAMPIREUN RESORT & SPA

Yeni Pariyatin

Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Garut
yeni.pariyatin@yahoo.com

Abstrak – Penelitian ini mengemukakan tentang Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kampung Sampireun Resort & Spa. Dilatarbelakangi oleh belum diterapkannya sistem teknologi informasi cukup banyak waktu, biaya dan tenaga yang terbuang sehingga menimbulkan masalah terhadap kualitas pelayanan / service menjadi kurang optimal terhadap tamu, padahal kualitas pelayanan merupakan komponen pokok dalam bisnis jasa, dikhawatirkan menjadi bumerang, yang pada akhirnya lambat laun akan berpengaruh terhadap citra dan pendapatan perusahaan. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan teknologi informasi, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di Kampung Sampireun Resort & Spa melalui model penelitian yang dibangun berdasarkan kajian ilmiah/teoritis. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan teknik sensus yaitu mengambil seluruh sampel sebanyak 90 responden yang merupakan karyawan pada Kampung Sampireun Resort & Spa. Data diperoleh dengan penyebaran angket kepada responden yang kemudian dianalisis menggunakan metode Path Analysis (Analisis Jalur). Hasil penelitian menyatakan Secara simultan Penerapan Teknologi Informasi, berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai determinasi sebesar 56,29% dan sisanya 43,71% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, sedangkan secara parsial Penerapan Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai determinasi sebesar 4,31% dan sisanya 95,69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci – Teknologi, Informasi, Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi banyak dimanfaatkan oleh banyak perusahaan sebagai alat pendukung yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Begitu pula Kampung Sampireun telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu alat pendukung yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Sebelum diterapkannya sistem teknologi informasi cukup banyak waktu, biaya dan tenaga yang terbuang sehingga menimbulkan masalah terhadap kualitas pelayanan / service menjadi kurang optimal terhadap tamu, padahal kualitas pelayanan merupakan komponen pokok dalam bisnis jasa, dikhawatirkan menjadi bumerang, yang pada akhirnya lambat laun akan berpengaruh terhadap citra dan pendapatan perusahaan.

Begitu pula dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dimana pada waktu sebelumnya menggunakan alat absensi *time card*, dengan alat ini masih terdapat kelemahan diantaranya karyawan masih dimungkinkan dapat melakukan penitipan kartu absen kepada karyawan rekan kerjanya, sehingga perlu pengawasan yang cukup ketat dan intensif.

Dari berbagai masalah yang timbul diatas, maka manajemen mengambil langkah-langkah strategis untuk melakukan evaluasi, perbaikan dan pembenahan dalam sistem kerja. Diantaranya dengan penerapan teknologi informasi yang berbasis komputer dan terintegrasi ke dalam semua unit kerja yaitu dengan menerapkan *Property Management System*. Pada awal mulanya memang cukup sulit dan merepotkan karena para karyawan sebelumnya terbiasa bekerja dengan cara manual, akan

tetapi lama kelamaan menjadi terbiasa sehingga bagi karyawan pun pada akhirnya dirasakan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Pemanfaatan teknologi informasi ini dimaksudkan untuk membentuk sistematis kerja perusahaan sehingga dapat memudahkan dalam pencatatan, penyimpanan, pencarian data termasuk dalam pembuatan laporan-laporan yang dapat diakses oleh unit kerja lainya melalui sistem jaringan / LAN (*local area net work*). Kaitannya dengan kualitas pelayanan setelah diterapkannya teknologi informasi maka dapat dirasakan perubahan yang cukup signifikan.

Hal ini dapat dilihat dari proses dan cara pelayanan karyawan kepada tamu dapat dilakukan lebih cepat dan lebih mudah sehingga ditinjau dari segi waktu akan lebih efektif dan efisien. Contoh konkrit jenis pelayanan yang dimaksud yaitu dalam pemesanan atau *reservasi* kamar dimana pada waktu sebelumnya dilakukan secara manual dalam buku reservasi sehingga ketika terdapat reservasi maka petugas harus mencari dahulu secara manual sehingga akan memakan waktu yang lama, tetapi setelah menerapkan teknologi informasi maka hal itu tidak terjadi lagi karena dengan teknologi informasi akan diperoleh informasi yang cepat dan akurat sehingga kualitas pelayanan bisa lebih baik bila dibandingkan dengan sebelumnya sehingga secara tidak langsung calon konsumen atau konsumen pun akan ikut merasakan manfaat dengan diterapkannya teknologi informasi ini.. Begitu pula bagi para tamu dengan telah diterapkannya teknologi informasi maka terdapat fasilitas yang dapat ditawarkan kepada tamu, diantaranya dengan penyediaan *hot spot area* sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu untuk mengakses internet.

Dengan demikian adanya teknologi informasi dapat meminimalisir pengeluaran biaya, waktu dan tenaga sehingga kualitas pelayanan tetap dapat dilakukan secara optimal dan tamu akan tetap puas dan pada akhirnya citra dan pendapatan perusahaan akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di awal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM MENGOPTIMALKAN KUALITAS PELAYANAN DI KAMPUNG SAMPIREUN RESORT & SPA”**.

II. STUDI PUSTAKA

Menurut Walter Buckingham (Dalam Siswanto 1998 : 144) menyatakan teknologi adalah ilmu pengetahuan yang diterapkan ke dalam seni industri, mencakup alat-alat yang memungkinkan terlaksananya efisiensi tenaga kerja menurut keragaman kemampuan. Dari pengertian teknologi tersebut terdapat kecenderungan bahwa teknologi dianggap sebagai penerapan ilmu pengetahuan.

Goodhue (1995:3) mendefinisikan teknologi sebagai :

“Alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Teknologi merujuk pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan data serta dukungan layanan yang disediakan untuk membantu para pemakai dalam menyelesaikan tugasnya”.

Dengan demikian kecocokan tugas dengan teknologi berhubungan dengan kemudahan dalam menemukan data yang dibutuhkan, otoritas mengakses data, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kemudahan mengoperasikan sistem dan reliabilitas sistem.

Selain itu teknologi informasi lebih mengarah pada pengelolaan informasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi kerja lainnya. Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang paling utama yang dimiliki oleh suatu organisasi apapun jenis organisasi tersebut. Kualitas informasi yang digunakan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi kualitas komunikasi/hubungan diantara orang-orang yang ada di organisasi tersebut.

Menurut Amsyah (2003 : 13) yang dimaksud dengan informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu.

Pendapat lain dikemukakan oleh Azhar Susanto (2004 : 40) mengenai definisi informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Selanjutnya Azhar Susanto (2004 :

3) menyatakan juga bahwa meningkatnya perhatian informasi dikarenakan semakin meningkat aktivitas bisnis dan semakin tingginya kemampuan komputer.

Jadi informasi dapat diartikan sebagai data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan pada saat ini atau mendatang.

Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Pendapat yang sama dikemukakan oleh William dan Sawyer (Dalam A. Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, 2003 : 2), teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video.

Dari uraian diatas maka diketahui bahwa teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah dan menyebarkan informasi. Informasi yang dimaksudkan mencakup informasi numerik seperti angka, audio dan teks, dan citra-citra seperti gambar dan sandi.

Dari definisi teknologi dan informasi yang telah dijelaskan diatas maka teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai kebutuhan dan teknologi telekomunikasi yang digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global, dengan komponen-komponen utamanya berupa :

- Komputer
- Jaringan
- Informasi

(A. Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, 2003 : 9)

Kemajuan teknologi informasi banyak diterapkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi, motivasi, kinerja dan pendapatan perusahaan termasuk menambah loyalitas pekerja/karyawan.

Adanya standar pelayanan maupun prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja dapat menjamin seorang karyawan bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa 'was-was' akan komplain. Sementara itu, pihak yang dilayani mengetahui dan memperoleh 'paket' pelayanan secara utuh. Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas karyawan dalam unit kerja adalah fungsi pelayanan.

Tjiptono (2004 : 51) berpendapat kualitas dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang dilaksanakan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Goetsh dan Davis (Dalam Tjiptono, 2004 : 51) mengemukakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan pelayanan menurut Kottler (1197 : 464) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan atas sesuatu. Sejalan dengan pemikiran diatas, Stanton (1992 : 496) mengartikan pelayanan sebagai kegiatan yang didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tidak memiliki wujud (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak terikat pada penjualan atau jasa lainnya.

Dari pengertian mengenai kualitas dan pelayanan diatas, Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dari uraian diatas maka dapat dilihat dimensi kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Valerie A. Zeithaml., A. Parasuraman, LL Berry (Dalam Fandy Tjiptono, 2004 : 70) terdiri dari :

- a. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan menyajikan kinerja layanan seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.
- c. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para staff untuk membangun kepercayaan para pelanggan
- d. *Empathy* (empati), yaitu merupakan bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada konsumen.
- e. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik pegawai serta sarana komunikasi

III. METODE PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik sensus. Menurut pendapat Sugiyono (2006 : 11) “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

Alat ukur yang dipergunakan dalam pengumpulan data berupa angket atau kuesioner yang disusun secara terstruktur, artinya dalam setiap pertanyaan yang diajukan untuk menggali data dari responden terdapat beberapa item pertanyaan yang telah disusun berikut alternatif jawaban yang dapat dipilih sesuai dengan keadaan sebenarnya. Alat ukur penelitian tersebut berbentuk daftar pertanyaan dengan tingkat pengukuran bersifat ordinal dan kategori jawaban bersifat tertutup yang terdiri dari lima tingkatan dengan menggunakan Tipe Skala Likert. Skala Likert dipergunakan untuk menilai sikap atau perilaku karyawan.

IV. POPULASI DAN SAMPEL

Dalam penelitian ini semua responden dijadikan sample penelitian. Menurut Suharsimi (1989 : 115) yang dimaksud populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi merupakan objek penelitian yang dijadikan sebagai sumber data dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan di Kampung Sampireun *Resort & Spa* dengan jumlah populasi karyawan sebanyak 90 orang. Sedangkan studi atau penelitiannya disebut studi populasi atau studi sensus.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik sensus dimana semua populasi dijadikan sebagai objek penelitian. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsimi (1998 : 120), yang menyatakan bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

V. TEKNIK DAN PENGUMPULAN ANALISIS DATA

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ditempuh melalui dua cara yaitu ;

- 1) Studi pustaka yaitu kegiatan yang meliputi mencari secara teratur, melokalisasi dan menganalisis dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Dokumen-dokumen tersebut mengenai data dan informasi.
- 2) Studi lapangan (Field Research) yaitu melakukan pengumpulan data dari lokasi penelitian dengan cara :

- a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian berupa catatan/laporan data-data, informasi.
- b. Wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Cara ini kita gunakan dalam hal kita menginginkan mengorek sesuatu yang bila dengan cara angket atau cara lainnya belum bisa terungkap.
- c. Angket yaitu sekumpulan pernyataan atau pertanyaan yang harus dilengkapi oleh responden dengan memilih jawaban atau menjawab pertanyaan melalui jawaban yang sudah disediakan atau melengkapi kalimat dengan cara mengisi. (Ruseffendi, 1998 : 107-110)

Jenis angketnya berupa angket atau kuesioner yang disusun secara terstruktur, artinya dalam setiap pertanyaan yang diajukan untuk menggali data dari responden terdapat beberapa item pertanyaan yang telah disusun berikut alternatif jawaban yang dapat dipilih sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Format jawaban untuk mengukur sikap menggunakan lima alternatif jawaban dari skala likert yakni sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui penilaian responden mengenai Penerapan Teknologi Informasi pada Kampung Sampireun *Resort & Spa*, serta mendeskripsikan variabel Penerapan Teknologi Informasi maka pengukuran terbagi ke dalam 3 (tiga) dimensi yaitu: komputer, jaringan dan informasi.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Komputer

Pengukuran dimensi Komputer diukur berdasarkan 3 (tiga) indikator yaitu; *software*, *hardware* dan *brainware*, yang masing-masing indikator diuraikan dalam satu item pernyataan yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Komputer

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	Σ	Kriteria Penilaian
1	Sistem Informasi (<i>software</i>) yang diterapkan saat ini sangat mudah digunakan sehingga mampu menyelesaikan tugas pekerjaan saudara dengan lebih baik	F	11	63	16	0	0	90	Baik
		%	12,22	70,00	17,78	0,00	0,00	100	
		Skor	55	252	48	0	0	355	
2	Perlengkapan komputer (<i>hardware</i>) yang digunakan saat ini menurut saudara sudah lengkap sehingga mendukung penerapan teknologi informasi	F	6	28	36	20	0	90	Cukup baik
		%	6,67	31,11	40,00	22,22	0,00	100	
		Skor	30	112	108	40	0	290	
3	Pemahaman saudara dalam menggunakan sarana teknologi informasi melalui komputer sudah baik sehingga mampu menggunakan aplikasinya dengan baik.	F	12	25	43	5	5	90	Cukup baik
		%	13,33	27,78	47,78	5,56	5,56	100	
		Skor	60	100	129	10	5	304	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai Sistem Informasi (*software*) yang diterapkan saat ini sangat mudah digunakan sehingga mampu menyelesaikan tugas pekerjaan saudara dengan lebih baik dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 12,22% dan setuju sebesar 70,00%, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 17,78%.

Tanggapan responden mengenai perlengkapan komputer (*hardware*) yang digunakan saat ini sudah lengkap sehingga mendukung penerapan teknologi informasi dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 6,67% dan setuju sebesar 31,11%, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 40,00% dan tidak setuju sebesar 22,22%.

Pemahaman saudara dalam menggunakan sarana teknologi informasi melalui komputer sudah baik sehingga mampu menggunakan aplikasinya dengan baik, ditanggapi responden yang menyatakan jawaban responden sangat setuju sebesar 13,33% dan setuju sebesar 27,78% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 47,78%, menyatakan tidak setuju sebesar 5,56% dan menyatakan sangat tidak setuju sebesar 5,56%.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaringan

Pengukuran dimensi Jaringan diukur berdasarkan 2 (dua) indikator yaitu; LAN dan WAN, yang masing-masing indikator diuraikan dalam satu item pernyataan yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Jaringan

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	Σ	Kriteria Penilaian
4	Jaringan komputer lokal (<i>intranet</i>) terpasang saat ini terhubung dengan baik dengan semua unit kerja sehingga proses pengiriman dan informasi menjadi cepat dan mudah	F	6	32	47	5	0	90	Baik
		%	6,67	35,56	52,22	5,56	0,00	100	
		Skor	30	128	141	10	0	309	
5	Sistem jaringan internet terpasang saat ini di tempat saudara bekerja sangat membantu menyelesaikan tugas saudara terutama dengan orang-orang atau perusahaan lain yang lokasinya berjauhan	F	12	62	16	0	0	90	Baik
		%	13,33	68,89	17,78	0,00	0,00	100	
		Skor	60	248	48	0	0	356	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai jaringan komputer lokal terhubung dengan baik dengan semua unit kerja sehingga proses pengiriman dan informasi menjadi cepat dan mudah dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 6,67% dan setuju sebesar 35,56%, sedangkan menyatakan ragu-ragu sebesar 52,22%. Dan tidak setuju sebesar 5,56%.

Sistem jaringan internet terpasang saat ini di tempat saudara bekerja sangat membantu menyelesaikan tugas saudara terutama dengan orang-orang atau perusahaan lain yang lokasinya berjauhan, ditanggapi responden mengenai sistem jaringan internet terpasang saat ini sangat membantu menyelesaikan tugas terutama dengan orang-orang atau perusahaan lain yang lokasinya berjauhan dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 13,33% dan setuju sebesar 68,89% , sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 17,78%.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Informasi

Pengukuran dimensi Informasi diukur berdasarkan 6 (enam) indikator yaitu; tepat waktu, *relevan, akurat, integritas, confidential*, dan kepatuhan, yang masing-masing indikator diuraikan dalam satu item pernyataan yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Informasi

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	Σ	Kriteria Penilaian
6	Pada proses pengiriman data atau informasi, waktu yang diperlukan relatif cepat dan tepat waktu.	F	18	41	31	0	0	90	Baik
		%	20,00	45,56	34,44	0,00	0,00	100	
		Skor	90	164	93	0	0	347	
7	Data dan informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan tidak terjadi ketidaksesuaian informasi.	F	8	60	22	0	0	90	Baik
		%	8,89	66,67	24,44	0,00	0,00	100	
		Skor	40	240	66	0	0	346	
8	Data / informasi yang dikirimkan dapat diterima secara utuh, tidak terdapat data / informasi yang hilang atau terkirim sebagian.	F	11	46	28	5	0	90	Baik
		%	12,22	51,11	31,11	5,56	0,00	100	
		Skor	55	184	84	10	0	333	
9	Data / informasi yang diterima sesuai dengan data / informasi aslinya	F	11	66	13	0	0	90	Baik
		%	12,22	73,33	14,44	0,00	0,00	100	
		Skor	55	264	39	0	0	358	
10	Data / informasi dapat terjamin kerahasiaannya sehingga tidak dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang.	F	11	52	27	0	0	90	Baik
		%	12,22	57,78	30,00	0,00	0,00	100	
		Skor	55,00	208,0	81,00	0,00	0,00	344	
11	Data / informasi yang digunakan tidak melanggar hukum dan perundang-undangan yang berlaku dan hanya digunakan untuk kepentingan bisnis saja.	F	12	52	16	10	0	90	Baik
		%	13,33	57,78	17,78	11,11	0,00	100	
		Skor	60	208	48	20	0	336	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai proses pengiriman data atau informasi, waktu yang diperlukan relatif cepat dan tepat waktu dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 20,00% dan setuju sebesar 45,56% sedangkan tanggapan ragu-ragu sebesar 34,44%.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai data dan informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan tidak terjadi ketidaksesuaian informasi dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 8,89% dan setuju sebesar 66,67%. Artinya data atau informasi yang dikirim dari pihak lain atau dari internal sudah sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 24,44%.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai data

atau informasi yang dikirimkan dapat diterima secara utuh, tidak terdapat data atau informasi yang hilang atau terkirim sebagian dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 12,22% dan setuju sebesar 51,11% sedangkan tanggapan ragu-ragu sebesar 31,11% dan tanggapan tidak setuju sebesar 5,56%.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai data / informasi yang diterima sesuai dengan data / informasi aslinya dengan tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju sebesar 12,22% dan setuju sebesar 73,33% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 14,44%.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai data atau informasi dapat terjamin kerahasiaannya sehingga tidak dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 12,22% dan setuju sebesar 57,78% sedangkan tanggapan ragu-ragu sebesar 30,00%.

Data atau informasi yang digunakan tidak melanggar hukum dan perundang-undangan yang berlaku dan hanya digunakan untuk kepentingan bisnis ditanggapi responden dengan tanggapan sangat setuju sebesar 13,33% dan setuju sebesar 57,78% sedangkan tanggapan ragu-ragu sebesar 17,78% dan tidak setuju sebesar 11,11%.

2. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan pada Kampung Sampireun Resort & Spa

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu; *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reliability (Kehandalan)

Pengukuran dimensi *reliability* (kehandalan) diuraikan dalam dua indikator yaitu; ketepatan dan kecepatan pelayanan dan kelengkapan penyediaan dan kemudahan dalam mendapatkannya, dimana kedua indikator tersebut diuraikan masing-masing dalam satu item pernyataan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	S	Kriteria Penilaian
18	Manfaat dengan diterapkannya teknologi informasi maka saudara mampu melaksanakan pelayanan lebih cepat dan tepat waktu.	F	20	45	25	0	0	90	Baik
		%	22,22	50,00	27,78	0,00	0,00	100	
		Skor	100	180	75	0	0	355	
19	Dalam kaitan teknologi informasi, ketika tamu memerlukan pelayanan maka tamu dengan mudah mendapatkannya. Missal : permintaan sambungan internet atau telepon.	F	15	65	10	0	0	90	Baik
		%	16,67	72,22	11,11	0,00	0,00	100	
		Skor	75	260	30	0	0	365	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai manfaat dengan diterapkannya teknologi informasi mampu melaksanakan pelayanan lebih cepat dan tepat waktu dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 22,22% dan setuju sebesar 45,00% sedangkan ragu-ragu sebesar 27,78%.

Tanggapan responden mengenai tamu memerlukan pelayanan maka tamu dengan mudah mendapatkannya yang berkaitan dengan teknologi informasi dimana tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 16,67% dan setuju sebesar 72,22% sedangkan ragu-ragu sebesar 11,11%.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Pengukuran dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diuraikan dalam dua indikator yaitu; kemampuan perusahaan dalam menghadapi setiap permasalahan dan sikap ramah dan sopan dari stafnya, dimana kedua indikator tersebut diuraikan masing-masing dalam satu item pernyataan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	S	Kriteria Penilaian
20	Bilamana terdapat kendala dalam penggunaan teknologi informasi maka dengan mudah saudara memperoleh solusinya sehingga pelayanan terhadap tamu tetap dapat dilakukan dengan baik.	F	0	45	45	0	0	90	Baik
		%	0,00	50,00	50,00	0,00	0,00	100	
		Skor	0	180	135	0	0	315	
21	Ketika tamu memerlukan pelayanan saudara maka saudara mampu memenuhi kebutuhan tamu tersebut dengan baik.	F	5	60	25	0	0	90	Baik
		%	5,56	66,67	27,78	0,00	0,00	100	
		Skor	25	240	75	0	0	340	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai bilamana terdapat kendala dalam penggunaan teknologi informasi maka dengan mudah memperoleh solusinya sehingga pelayanan terhadap tamu tetap dapat dilakukan dengan baik dengan tanggapan responden menyatakan setuju sebesar 50,00% dan tanggapan ragu-ragu sebesar 50,00%.

Tanggapan responden mengenai tamu memerlukan pelayanan saudara maka saudara mampu memenuhi kebutuhan tamu tersebut dengan baik dimana tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 5,56% dan setuju sebesar 66,67% sedangkan ragu-ragu sebesar 27,78%.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance (Jaminan)

Pengukuran dimensi *assurance* (jaminan) diuraikan dalam dua indikator yaitu: kesesuaian harga dan tanggung jawab atas kualitas produk dan tanggung jawab atas keamanan barang dan keselamatan konsumen, dimana kedua indikator tersebut diuraikan masing-masing dalam satu item pernyataan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	S	Kriteria Penilaian
22	Menurut saudara produk yang dibeli / sewa oleh tamu sesuai / sebanding dengan nilai manfaat yang ditawarkan.	F	10	45	35	0	0	90	Baik
		%	11,11	50,00	38,89	0,00	0,00	100	
		Skor	50	180	105	0	0	335	
23	Menurut saudara perusahaan memberikan jaminan keamanan atas produk yang ditawarkan kepada tamu untuk dikonsumsi / digunakan	F	20	30	30	10	0	90	Baik
		%	22,22	33,33	33,33	11,11	0,00	100	
		Skor	100	120	90	20	0	330	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai produk yang dibeli atau sewa oleh tamu sesuai atau sebanding dengan nilai manfaat yang ditawarkan dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 11,11% dan tanggapan setuju sebesar 50,00%, sedangkan tanggapan ragu-ragu sebesar 38,89%.

Tanggapan responden mengenai perusahaan memberikan jaminan keamanan atas produk yang ditawarkan kepada tamu untuk dikonsumsi atau digunakan dimana tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 22,22% dan setuju sebesar 33,33% sedangkan ragu-ragu sebesar 33,33% dan tanggapan tidak setuju sebesar 11,11%.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy* (Empati)

Pengukuran dimensi *empathy* (empati) diuraikan dalam dua indikator yaitu; kemauan dan kesediaan memberikan perhatian khusus kepada konsumen dan kemudahan dalam memberikan dan menyediakan berbagai informasi, dimana kedua indikator tersebut diuraikan masing-masing dalam satu item pernyataan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Empathy* (Empati)

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	S	Kriteria Penilaian
24	Dalam melakukan tugas, saudara senantiasa berusaha memberikan perhatian dan bersikap ramah terhadap semua tamu yang datang.	F	25	55	5	5	0	90	Baik
		%	27,78	61,11	5,56	5,56	0,00	100	
		Skor	125,0	220,0	15,0	10,00	0,00	370	
25	Dalam melakukan tugas, saudara berusaha mencari tahu berbagai informasi yang dimungkinkan jika suatu saat tamu menanyakan kepada saudara mengenai informasi hotel.	F	50	40	0	0	0	90	Sangat baik
		%	55,56	44,44	0,00	0,00	0,00	100	
		Skor	250	160	0	0	0	410	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai senantiasa berusaha memberikan perhatian dan bersikap ramah terhadap semua tamu yang datang dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 27,78% dan setuju sebesar 61,11% sedangkan ragu-ragu sebesar 5,56% dan tidak setuju sebesar 5,56%.

Tanggapan responden mengenai berusaha mencari berbagai informasi yang dimungkinkan jika suatu saat tamu menanyakan informasi hotel dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 55,56% dan setuju sebesar 44,44%.

Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Pengukuran dimensi *tangibles* (bukti fisik) diuraikan dalam dua indikator yaitu; kebersihan, kerapihan dan penataan ruangan/fasilitas dan tersedianya ruangan/fasilitas yang representatif, dimana kedua indikator tersebut diuraikan masing-masing dalam satu item pernyataan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Ket	SS	S	RR	TS	STS	S	Kriteria Penilaian
26	Ditinjau dari segi kebersihan, kerapihan maka dari semua fasilitas yang ada dan ditawarkan kepada tamu, saudara menilai bahwa fasilitas tersebut layak untuk dinikmati oleh tamu hotel.	F	10	60	20	0	0	90	Baik
		%	11,11	66,67	22,22	0,00	0,00	100	
		Skor	50	240	60	0	0	350	
27	Dalam kaitan teknologi informasi maka penyediaan pelayanan untuk mengakses informasi, sejauh ini perusahaan telah menyediakan fasilitas yang representatif untuk dapat dinikmati oleh tamu hotel.	F	10	55	20	5	0	90	Baik
		%	11,11	61,11	22,22	5,56	0,00	100	
		Skor	50	220	60	10	0	340	

Sumber: Angket

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas dapat diperoleh gambaran tanggapan responden mengenai kebersihan, kerapihan dari semua fasilitas yang ada dan ditawarkan kepada tamu, menilai bahwa fasilitas tersebut layak untuk dinikmati oleh tamu hotel dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 11,11% dan setuju sebesar 61,11% sedangkan ragu-ragu sebesar 22,22% dan tidak setuju sebesar 5,56%.

Pernyataan di atas mengenai dalam kaitan teknologi informasi maka penyediaan pelayanan untuk mengakses informasi, sejauh ini perusahaan telah menyediakan fasilitas yang representatif untuk dapat dinikmati oleh tamu hotel ditanggapi responden mengenai penyediaan pelayanan untuk

mengakses informasi, sejauh ini perusahaan telah menyediakan fasilitas yang representatif untuk dapat dinikmati oleh tamu hotel dengan tanggapan responden menyatakan sangat setuju sebesar 11,11% dan setuju sebesar 61,11%, sedangkan tanggapan ragu-ragu sebesar 22,22% dan tanggapan tidak setuju sebesar 5,56%.

Dari tabel-tabel diatas, diperoleh temuan bahwa secara keseluruhan Penerapan Teknologi Informasi berpengaruh secara nyata dan positif terhadap variabel Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan sebesar 56,29% .

VII. SIMPULAN

Simpulan : Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, Penerapan teknologi informasi signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 4,31% dan sisanya 95,69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni (2003), *Pengenalan Teknologi Informasi*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Azhar Susanto (2004), *Sistem Informasi Manajemen Konsep Pengembangan*. edisi 3. Penerbit Lingga Jaya, Bandung.
- Bernadin, H. John & Joyce E.A Russell (1993), *Human Resources Management International Edition*, Singapura ; McGraw Hill, Inc.
- Bilson Simamora (2004), *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Cokroaminoto (2007), *Membangun Kinerja Staff*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dale Timpe (1993), *Kepemimpinan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Printed Book Indonesia PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Djati Julitriarsa dan John Suprihanto (1998), *Manajemen Umum*, BPFE, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono (2004), *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Goodhue, D.L and Thompson, R.L, (1995), *Task Technology Fit and Individual Performance*, MIS Quarterly, June 213-216.
- Ilyas Yaslis (2001), *Kinerja-Teori, Penilaian dan Penelitian*, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, FKM UI, Jakarta.
- Iman Sudirman dan Widjajani (1996), *Sistem Informasi Manajemen*, Penerbit Lemlit UNPAS Press, Bandung.
- Irawan Soehartono (1995), *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit Remaja Rosda Karya, Bandung
- Jusman Iskandar (2005), *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Puspaga, Bandung.
- Kottler, Philip (2000), *Manajemen Pemasaran*, Edisi IX (terjemahan), Jilid II. Cetakan XV, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Malayu SP. Hasibuan (2007), *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, cetakan ke 6, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Malthis, Robert L. & Jackson, John H. (2006), *Human Resources Management*, edisi 10. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyono A. (1996), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Pembinaan Bahasa Depdikbud, Jakarta.
- Ruseffendi, E.T.H. (1998), *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksakta lainnya*. IKIP Semarang Press, Semarang.
- Riduwan (2003), *Dasar-dasar Statistika*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Soegiyono (2004), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- _____ (2006), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung

- Supramono dan Jony Oktavian Haryanto (2005), *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Stanton, William J. (1992), *Dasar-dasar Pemasaran (terjemahan)*. Jilid I Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Suharsimi Arikunto (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Zulkifli Amsyah (2003), *Manajemen Sistem Informasi*, cetakan keempat. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Jurnal Ilmiah :

- Fahmi Natigor Nasution (2004), *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect)*, USU digital library, Universitas Sumatera Utara.
- Salman Jumaili (2005), *Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual*, Universitas Jambi.
- Thomas Stefanus Kaihatu, *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, Universitas Kristen Petra.
<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN>
- Blogger:
Tb. Sjafrli Mangkuprawira, *Kinerja Apa itu* | Mei 29, 2007
<http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu/>
- I.