

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era ekonomi modern seperti saat ini dan dengan adanya kemajuan teknologi yang berkembang pesat, manusia sebagai makhluk sosial akan memprioritaskan kepraktisan dalam memenuhi kebutuhannya. Perilaku manusia untuk memenuhi kebutuhan dengan usaha yang seminimal mungkin telah lama dilakukan, hal ini dapat terlihat dari berbagai terobosan-terobosan baru dalam teknologi yang muncul agar manusia dapat memenuhi kebutuhannya dengan cepat. Salah satu fenomena yang berkembang saat ini adalah penggunaan teknologi informasi dalam bisnis pariwisata.

Yogyakarta sebagai salah satu pusat kunjungan wisata di Indonesia menjadi salah satu kota yang memiliki jumlah hotel terbanyak di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jika hingga semester awal 2018 jumlah hotel berbintang dan non-bintang yang ada Yogyakarta berjumlah 800 hotel ([yogyakarta.bps.go.id](http://yogyakarta.bps.go.id)). Namun fakta juga menunjukkan sebuah fenomena jika Dari tahun ke tahun, tingkat hunian hotel mengalami penurunan, Badan Pusat Statistik (BPS) DIY mencatat secara rata-rata pada bulan Februari 2017 sebesar 57%. Angka ini mengalami penurunan 0,61 poin dibandingkan bulan sebelumnya, 57,61%. Maka dari itu hotel-hotel di Yogyakarta banyak menawarkan sesuatu yang baru, mulai bangunan hingga layanan. Strategi promosi dengan konsep yang baru selalu menjadi terobosan mendapatkan tamu lebih banyak lagi, salah satunya adalah dengan menggunakan teknologi informasi untuk memasarkan

produk mereka yang dalam hal ini adalah bentuk promosi secara online melalui kerja sama dengan situs pencarian dan reservasi.

Teknologi Informasi dapat membantu segala jenis bisnis untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis, pengambilan keputusan, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi e-commerce, atau dalam aktivitas bisnis lainnya (O'Brien, 2006). Konsumen tidak lagi memerlukan usaha yang besar dalam melakukan transaksi reservasi penerbangan maupun perhotelan, cukup dengan melakukan pemesanan melalui sistem online, konsumen dapat dengan mudah melakukan reservasi.

Traveloka merupakan salah satu situs pencarian dan reservasi tiket pesawat dan hotel terkemuka di Asia Tenggara, melayani lebih dari 100.000 rute penerbangan dan 100.000 hotel di seluruh dunia ([www.traveloka.co.id](http://www.traveloka.co.id)). Diharapkan dengan adanya Traveloka dapat memudahkan wisatawan dalam melakukan pencarian dan reservasi terhadap penerbangan maupun hotel yang dijadikan tempat tujuan. Penggunaan Traveloka sebagai objek penelitian adalah karena Traveloka saat ini telah menjadi salah satu Aplikasi yang sangat dikenal dan digunakan oleh masyarakat khususnya di Indonesia untuk mempermudah pekerjaan mereka dalam mencari dan melakukan reservasi karena bisa dilakukan secara online. Diharapkan dengan adanya Traveloka sebagai penghubung bisnis pariwisata terutama untuk hotel-hotel yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta dapat membuat perkembangan bisnis pariwisata menuju ke arah yang positif.

Alasan lain dari penggunaan Traveloka adalah pengalaman pribadi dari peneliti yang jika sistem informasi yang ditawarkan oleh Traveloka lebih baik dari aplikasi lain (agoda, pegipegi,

dll.) karena Traveloka memiliki *User Interface* yang lebih ramah bagi pengguna awam dan juga lebih *update* dalam keterangan harga yang diberikan.

Fungsi utama hotel sebagai sarana akomodasi tempat menginap sementara bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat. Namun, seiring perkembangan zaman fungsi hotel sudah tidak lagi hanya sebagai tempat menginap saja namun juga bias sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta, lokakarya, musyawarah nasional, dan kegiatan lainnya. Hotel dijadikan sebagai tempat melakukan berbagai kegiatan karena memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan oleh para tamu.

Peranan hotel dalam industri pariwisata juga sangat penting karena hotel membantu wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan oleh hotel. Hubungan industri hotel dengan industri pariwisata sangat berkaitan erat, hotel merupakan sarana pokok kepariwisataan (*Main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak bergantung pada wisatawan yang datang. Bias dikatakan jika hotel merupakan tonggak dari berkembangnya industri pariwisata.

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam katalog Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta, jumlah keseluruhan hotel yang ada di Yogyakarta dan sekitarnya mencapai angka 1.187 unit hotel dengan keberadaan hotel di Kulonprogo sebanyak 26 hotel, Bantul 261 hotel, Gunungkidul 88 hotel, Sleman 392 hotel, dan tertinggi kota Yogyakarta sebanyak 420 hotel. Pada musim liburan, berbagai kawasan wisata selalu dipadati oleh para wisatawan, baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Keberadaan hotel di kawasan tersebut menjadi ladang hijau bagi para pemilik hotel. Wisatawan

pun akan merasa bahwa berwisata di Yogyakarta sangat menyenangkan karena penginapan yang dibutuhkan sangat mudah dijangkau dari kawasan wisata yang mereka kunjungi.

Apabila wisatawan kesulitan mencari penginapan disekitar kawasan wisata yang mereka kunjungi. Bisa dipastikan bahwa dalam kesempatan berikutnya, mereka akan berpikir dua kali untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut karena kurang terjangkaunya akses penginapan. Selain itu, keuntungan dari tersedianya hotel adalah adanya peningkatan perekonomian masyarakat karena terciptanya lapangan pekerjaan.

Suatu hotel tentunya membutuhkan sumber daya yang mumpuni untuk mengelola berbagai macam sarana dan prasarananya. Hal ini kiranya dapat menjadi peluang bagi masyarakat setempat untuk bekerja serta memperbaiki perekonomian mereka, serta memberi peluang bagi masyarakat yang ingin mendalami segala hal yang berhubungan dengan perhotelan. Dengan adanya hotel-hotel ini, masyarakat diharapkan mampu menimba ilmu di lapangan, mengetahui kondisi sesungguhnya dan mencari inovasi-inovasi segar yang lain. Bagi pemerintah, pembangunan hotel dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berupa pajak, retribusi, maupun pungutan-pungutan lainnya.

Penerapan sistem teknologi informasi dalam proses bisnis perusahaan diharapkan berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Pengukuran kesuksesan sistem teknologi informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) dengan merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran

kesuksesan sistem informasi, yakni: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Servis (*Service Quality*) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Penggunaan (*Use*), Dampak Individual (*Individual Impact*), dan Dampak Organisasional (*Organizational Impact*).

Model DeLone & McLean digunakan sebagai basis dari model penelitian karena model DeLone & McLean dianggap sebagai standar penilaian kesuksesan pada sistem informasi perusahaan. Untuk menjawab kebutuhan konsumen Traveloka hadir sebagai salah satu agen virtual yang berperan dalam rantai bisnis pariwisata sehingga dapat menjembatani hubungan pelaku bisnis kepada konsumen (*Business to Customer*).

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 (Livari, 2005).

Penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan oleh saudari Kenti Yuliana (2016) pada penelitiannya menunjukkan bahwa dari delapan hubungan antar variabel dalam model (hipotesis) yang diuji, tiga hipotesis yang memiliki pengaruh signifikan dan lima hipotesis yang lain tidak memiliki pengaruh signifikan. Kualitas Sistem mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak

Individual. Begitu juga, Dampak Individual berpengaruh signifikan terhadap Dampak Organisasional.

Selanjutnya, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak mempengaruhi terhadap Penggunaan. Begitu juga Kualitas Informasi juga tidak mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Dampak Individual, dan antara Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan tidak mempengaruhi satu sama lain. Secara keseluruhan penerapan SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang dapat memberikan pengaruh positif terhadap Dampak Organisasional, hal ini dapat dijelaskan dengan indikator Produktivitas Organisasi (dengan nilai loading 0,927. dianalisis dengan structural equation modeling berbasis variance atau populer dengan partial least square dengan bantuan software VisualPLS 1.04) , Peningkatan Pendapatan Organisasi (dengan nilai loading 0,910), dan Peningkatan Kinerja Organisasi (dengan nilai loading 0,974) sehingga SIPos dapat dikatakan sukses atau berhasil dalam penerapannya.

Sementara penelitian dari saudari Ana Yuliana (2016) pada penelitiannya mengatakan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan: variabel kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perhotelan.

Mengacu pada hasil penelitian sebelumnya, 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.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Setiap usaha bisnis memerlukan penilaian cara untuk menilai keunggulan kompetitif pada setiap aktivitas yang membentuk suatu produk hingga sampai ke konsumen. Dan dengan latar

belakang yang telah dikemukakan, penulis dapat menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan pada traveloka memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan?
2. Apakah variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna?
3. Apakah variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan?
4. Apakah variabel penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel manfaat bersih?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah ini dimaksudkan agar pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini lebih terarah, sehingga uraian dapat lebih dipusatkan pada permasalahan yang terjadi dalam bisnis pariwisata. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini meliputi Hotel bintang 3 di Yogyakarta yang bekerjasama dengan Traveloka. Penggunaan hotel bintang 3 dalam penelitian dikarenakan hotel bintang 3 dianggap sebagai barometer dari rata-rata kemampuan ekonomi dari masyarakat.

Sehingga data yang didapatkan berupa 74 hotel yang berada di Yogyakarta, pemilihan hotel bintang 3 sebagai objek penelitian karena hotel bintang 3 di Kota Yogyakarta memiliki konsentrasi tertinggi dari segi jumlah jika dibandingkan dengan bintang lainnya, dan juga

sebagai representasi standar perekonomian dari rata-rata wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesuksesan dari penggunaan sistem informasi pada perhotelan berupa kerjasama hotel dengan aplikasi Traveloka dengan menggunakan model DeLone & McLean sebagai alat pengukur kesuksesan sistem informasi yang dijalankan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menyediakan informasi keberhasilan dalam penggunaan sistem informasi pada Hotel sehingga menjadi bahan pertimbangan Hotel dalam pengambilan keputusannya.

##### **1. Bagi Hotel**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan keputusan pada hotel yang berniat untuk melakukan kerjasama dengan Traveloka bagi yang belum melakukannya dan juga sebagai alat evaluasi kesuksesan bagi hotel yang telah bekerja sama. Karena diharapkan dengan adanya bukti keberhasilan dari penggunaan sistem informasi akuntansi pada pengambilan keputusan Hotel, dapat menjadi bahan pertimbangan agar Hotel yang belum bekerja sama dengan Traveloka

##### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan referensi bagi akademisi mengenai sistem informasi pada hotel dan Traveloka.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi konsep atau teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Landasan teori berbentuk uarian kualitatif dan model yang berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian. Dalam bab ini juga disajikan studi terkait penelitian terdahulu yang diacu dalam penelitian untuk skripsi.

### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini diuraikan tentang populasi, sampel, sumber data, variabel penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis.

### **BAB IV Analisis Data dan Pembahasan**

Pada bab ini dikemukakan hasil-hasil penelitian, pengolahan data penelitian dan pembahasannya

### **BAB V Penutup**

Pada bab ini diuraikan kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data.