

## **BAB V**

### **Penutup**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah memberikan temuan empiris dari perkembangan industri pariwisata khususnya di kota Yogyakarta dengan adanya fenomena pemakaian aplikasi Traveloka. Dari hasil analisa dan pembahasan mengenai pengaruh Traveloka dengan sistem kesuksesan DeLone dan McLean dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari aplikasi Traveloka
2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
3. Kualitas Sistem Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dari aplikasi Traveloka
4. Kualitas Sistem Informasi Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna
5. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dari aplikasi Traveloka
6. Kualitas Layanan Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
7. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan aplikasi Traveloka
8. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih
9. Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih

Dari hasil hipotesis yang didapatkan, peneliti menyimpulkan jika aplikasi Traveloka ternyata tidak cukup sukses dijalankan pada hotel. Saat menjadi media transaksi Traveloka terbukti memudahkan pekerjaan hotel dalam melakukan transaksi dengan konsumen. Namun

secara keseluruhan hasil penelitian tidak sesuai dengan teori kesuksesan model Delone & McLean dimana yang sesuai hanyalah variabel *User Satisfaction* yang berpengaruh terhadap *Net Benefit* sedangkan variabel *User Satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *Use* dan variabel *Use* tidak berpengaruh terhadap *Net Benefit*.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Sebagai penelitian yang dilakukan dalam bidang industri pariwisata perhotelan maka kesimpulan yang ditarik mempunyai implikasi dalam bidang pendidikan dan juga penelitian-penelitian selanjutnya, sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang mempengaruhi *Net Benefit* pada hotel adalah variabel *User Satisfaction* sehingga semakin puas pengguna sistem informasi Traveloka maka semakin tercapai juga tujuan yang ingin dicapai oleh hotel. Ini menunjukkan bahwa hotel perlu memanfaatkan sistem informasi dan layanan yang ditawarkan oleh Traveloka karena dua hal tersebut terbukti berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi Traveloka yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan *Net Benefits* dari hotel.
2. Hasil penelitian terhadap penggunaan sistem informasi Traveloka pada hotel tidak bisa dikatakan sepenuhnya sukses karena variabel *Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Net Benefit* sehingga penggunaan sistem Traveloka tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih yang ingin dicapai oleh hotel. Oleh karena itu hotel perlu melakukan pengarahan maupun sosialisasi terhadap karyawannya untuk dapat memaksimalkan peran kualitas informasi yang ditawarkan oleh Traveloka agar

dapat lebih maksimal dalam menggunakan aplikasi Traveloka dan memanfaatkan sistem informasi Traveloka untuk keputusan manajerial.

## 5.2 Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. adanya satu poin penelitian dihapuskan. Poin Use2 dihapuskan karena memiliki nilai p-value lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,071 sehingga dihapuskan. Saat poin Use2 tetap dimasukkan maka akan memberikan dampak hipotesis lima yaitu Kualitas Layanan terhadap Penggunaan menjadi tidak terdukung sehingga akan memberikan efek bias terhadap indikator kesuksesan sebuah sistem informasi.
2. Responden yang menjadi subjek penelitian merupakan karyawan *e-commerce* yang bukan merupakan pembuat keputusan pada hotel dan juga bukan merupakan pengguna akhir ataupun orang yang merasakan dampak langsung dari aplikasi Traveloka, hal ini menyebabkan hasil penelitian menjadi bias.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat disampaikan untuk penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Memastikan lagi variabel penggunaan jika melakukan penelitian dengan kasus yang serupa.
2. Lebih memerhatikan pada pembuatan kuesioner dengan menambahkan dan mengoptimalkan indikator-indikator yang berkaitan dengan variabel pada model DeLone dan McLean
3. Memperhatikan objek yang menjadi sampel, tujuannya agar seluruh sampel dapat bersedia menjadi responden

4. Menentukan siapa yang menjadi subjek penelitian, akan lebih baik jika yang menjadi subjek penelitian adalah orang yang berpengaruh langsung terhadap pengambilan keputusan pada suatu perusahaan agar hasil penelitian tidak menjadi bias.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdel Nasser H. Zaied. (2012). *“An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors”* ISSN 2079-8407.
- Agus Mulyanto. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Almutairi, H. & Subramanian, Girish, H., (2005), *“An Empirical of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector”*, *The Journal of Computer Information System*, Spring, 45,3: 113-122.
- Andri Kristanto (2008). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Jakarta Pusat , (2018). *“Statistik Indonesia Tahun 2018”*. Jakarta Pusat : Badan Pusat Statistik.
- Bailey, J.E. and S.W Pearson (1983). *“Development of a Tool for Measuring and Analysing Computer Satisfaction”*, *Management Science* 29 May.
- Bennett, Simon, McRobb, Steve and Ray Farmer. (2006). *“Object-Oriented Systems Analysis And Design”*, Edisi Ke-3. McGraw-Hill, New York.
- Bodnar, George H. dan William S. Hopwood, (2010). *Accounting Information System, 10<sup>th</sup> Edition*. United States of America : Pearson Education Inc.
- DeLone, W.H and McLean, E.R. (1992).” *Information System Success:The Quest for the Dependent Variabel.*” *Information System Research* Vol.3 No.1.
- DeLone, W.H and McLean, E.R.(1992). *“The DeLone and McLeon Model of Information System Success: A Ten Year Update”*. *Journal of Management Information System*. (19;4), 2003, pp 9-30.

- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. (1988). "The Measurement of End-User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*. 12 (June). pp. 259-274
- Fitriasmi, Sebtina M. (2010). "Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Knowledge Management dalam Organisasi. *Jurnal Dinamika Manajemen*", 1(I), 18-26.
- Ghozali, Imam. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19". Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. (2003). "Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality". *Quality Management Journal* 10, No. 4: 39- 54.
- Halawi, L. A., McCarthy, R. V & Aronson, J. E. (2008). "An Empirical Investigation of Knowledge Management System Success. *Journal of Computer Information Systems*". pp: 121-135.
- Hartono (2008). *Teori Portfolio dan Analisis Investasi*. Edisi kelima, Yogyakarta, Indonesia. Penerbit BPFE.
- Ives, et al.(1983), "The measurement of user information satisfaction," *Communications of the ACM*, vol. 26, no. 10, pp. 785-793, 1983.
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*: Edisi Dua. Yogyakarta, Indonesia : Penerbit Andi.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S & Freeze, R. (2007). "A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*". pp: 309-347
- Landrum, Hollis, and Victor R.Prybutok. (2004). "A Service Quality and Success Model for the Information Service Industry." *European Journal of Operational Research (EJO)*. ISSN:0377-2217. Volume 156. August. ProQuest Company. 2005.

- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P. (2002). *Management Information System*, 7th Edition. Prentice Hall, Inc, New Jersey.
- Livari, Juhani. (2005). "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success", Database for Advances in Information Systems, Spring,, 36,2.pg.8.
- Mastan, Ignatius Adrian and Winarno, Wing Wahyu (2013) "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SICYCA) Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus: STIKOM Surabaya). In: Seminar Nasional Sistem & Teknologi Informasi (SNASTI) 2013", 24 Oktober 2013, Surabaya.
- M. L. Markus and M. Keil, "If We Build It They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use," Sloan Management Review, vol. 35, no. 4, pp. 11–25, 1994.
- Mulyono, Imam, (2009). "Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah". Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Notohadiprawiro, Tejoyuwono. (2006). "Metode Penelitian dan Penulisan Ilmiah". Yogyakarta: Repro. Ilmu Tanah Uniersitas Gadjah Mada.
- Petter, Stacie, DeLone, William, H., and McLean, Ephraim, R., (2008), "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships, *European Journal of Information Systems*", 17(3), 236-263.
- Sabherwal, R., Jayaraj, A & Chowa, C. (2006). "Information System Success: Individual and Organizational Determinants. *Management Science*. pp: 1849-1864".
- Schewe, C. D. (1976). "The MIS User: An Explorative Behavioral Analysis". *Academy of Management Journal*. pp: 577-590.
- Seddon.P.B. (1997). "A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success. *Information System Research*" . 8.September. 240-250.

- Seddon, Peter, and Siew-Kee Yip. (1992). "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software", The Journal Information Systems, Volume Six, Number one, Spring.
- Shannon, Claude E. & Warren, Weaver (1949). "A Mathematical Model Of Communication". Urbana, IL : University of Illinois Press.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Edisi Satu. Yogyakarta, Indonesia : Penerbit Andi.
- Sugiyono, (2013), *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung, Indonesia : ALFABETA
- Sutarman. (2012). *Buku Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wu, J-H & Wang, Y-M. (2006). "Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model. *Information and Management*. pp: 728-739".
- Zulaikha dan Radityo, Dody. (2008). "Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi: Sebuah Kajian Empirik dengan DeLone and MacLean Model" *Jurnal MAKSI* Vol 8 No.2: hal 199-212



## **KUESIONER**

Petunjuk Pengisian:

Berikut ini akan dilampirkan pertanyaan mengenai kualitas informasi, kualitas Sistem Informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna Traveloka yang telah Hotel dapatkan. Pada bagian ini, penggunaan Traveloka yang dimaksudkan adalah penggunaan Traveloka untuk kegiatan pemasaran seperti penjualan, akses ke situs hotel, dan kegiatan penunjang lainnya.

Hotel dimohon untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan berikut ini dengan **melingkari nomor pada jawaban yang Anda anggap paling tepat.**

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Kualitas Informasi

NO.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Informasi yang dihasilkan oleh Traveloka melalui situsnya, dapat memberikan secara tepat/akurat informasi mengenai Hotel.	1	2	3	4	5
2	Informasi yang dihasilkan oleh Traveloka melalui situsnya memberikan informasi Hotel yang cukup.	1	2	3	4	5
3	Informasi yang dihasilkan Traveloka melalui situsnya memberikan informasi Hotel yang up-to-date.	1	2	3	4	5

2. Kualitas Sistem Informasi

NO.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Traveloka user-friendly. (tampilan Traveloka mudah untuk dipahami dan interaktif)	1	2	3	4	5
2	Traveloka mudah untuk digunakan	1	2	3	4	5

3. Kualitas Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Ketika terdapat masalah, penyedia layanan pengguna Traveloka ( <i>Help Center &amp; Call Service</i> ) akan membantu menyelesaikan masalah tersebut secara tulus/bersungguh-sungguh.	1	2	3	4	5
2	Hotel merasa aman ketika memberikan informasi dengan menggunakan Traveloka.	1	2	3	4	5
3	Penyedia layanan Traveloka memberikan perhatian yang baik pada Hotel.	1	2	3	4	5

4. Penggunaan (Use) Sistem Informasi

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Hotel merasa nyaman menggunakan aplikasi Traveloka.	1	2	3	4	5
2	Hotel menjadi sering menggunakan Traveloka sebagai bagian dari pemasaran.	1	2	3	4	5

5. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

NO.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Hotel puas terhadap kinerja Traveloka.	1	2	3	4	5
2	Traveloka telah sesuai dengan harapan Hotel.	1	2	3	4	5

6. Manfaat Bersih Sistem Informasi

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Traveloka membuat pemasaran (Pemberian Promosi, diskon, <i>event</i> ) Hotel menjadi jauh lebih mudah.	1	2	3	4	5
2	Traveloka membuat Hotel dapat menghemat waktu dalam memasarkan Produk.	1	2	3	4	5
3	Traveloka memudahkan hotel untuk berinteraksi dengan pelanggan	1	2	3	4	5