

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, peranan sistem informasi dalam suatu organisasi tidak diragukan lagi. Dukungan dapat membuat sebuah perusahaan memiliki keunggulan kompetitif. Hal ini berarti bahwa suatu perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain dengan mempergunakan sistem informasi (Kadir, 2003).

Salah satu organisasi yang menggunakan sistem informasi dalam memajukan dan menjalankan organisasinya adalah Hotel Mutiara Merdeka. Hotel Mutiara Merdeka merupakan Hotel klasifikasi bintang 4 (empat) pada masa ini yang berdiri pada tahun 1989. Pada awalnya Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru didirikan oleh Bapak H. Muhammad Nazir. Pada awal berdirinya Hotel Mutiara Merdeka membuka banyak lowongan pekerjaan bagi masyarakat Riau pada masa itu untuk mengoperasikan Hotel agar dapat memberikan jasa pelayanan untuk kalangan masyarakat luas. Serta membuat beberapa bagian-bagian Departemen untuk memaksimalkan dalam operasional aktifitas Hotel. Departemen di dalam hotel yaitu terdiri dari Departemen Housekeeping, Departemen Accounting, Departemen Laundry, Departemen Coffe Shop/Restaurant, Departemen Bunquet dan Departemen Front Office.

Pada tahun 1989 Hotel Mutiara Merdeka mengadakan kerjasama dengan PT. Panghedar Bandung, kerja sama ini mengakibatkan beberapa perubahan dalam bentuk struktur manajemen pengelolaan dan juga berdampak pada perubahan nama hotel tersebut, yaitu Hotel Mutiara Panghedar. Pada tahun 1990 Hotel Mutiara Panghedar mulai beroperasi dengan jumlah kamar sebanyak 75 (tujuh puluh lima) kamar. Pada tahun 1991 Hotel Mutiara Merdeka melakukan acara peresmian yang mana diresmikan oleh Bapak Presiden Soeharto dengan klasifikasi yang didapatkan sebagai Hotel berbintang 3(tiga). Seiring berjalannya waktu akhirnya pada tahun 1992 Hotel Mutiara Panghedar berubah nama menjadi Hotel Mutiara Merdeka, hal ini terjadi karena telah berakhirnya kontrak antara



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hotel Mutiara dengan PT. Panghedar Bandung dan manajemen Hotel diambil alih oleh PT.

Hotel Mutiara Merdeka. Akhirnya seiring berjalannya waktu dan dikelola oleh manajemen baru yaitu PT. Mutiara Merdeka Hotel, manajemen yang bekerjasama langsung dengan Owner (pemilik) melakukan pembenahan untuk melayani costumers (pelanggan) dengan meningkatkan fasilitas Hotel seperti infrastruktur dan penambahan kamar yang bertujuan untuk meningkatkan nilai jual. Sehingga pada tahun 2003 Hotel Mutiara Merdeka meningkat dengan klasifikasi Hotel berbintang 4 (empat) hingga sampai saat ini.

Untuk menjang dalam pengelolaan aktifitas hotel, pada tahun 2011 Hotel Mutiara Merdeka memberikan fasilitas infrastruktur mengelola data administrasi yang diperuntukan untuk semua Departemen yaitu berupa sebuah sistem. Sistem yang digunakan tersebut memproses pengolahan data administrasi disetiap Departemen di Hotel dan disebut dengan IHS (*Isa Hotel System*).

IHS (*Isa Hotel System*) merupakan salah satu produk (*Supporting Division*) dari CV. Tirta Buana Sari yang merupakan perusahaan konsultan untuk Hotel dan Restaurant. IHS (*Isa Hotel System*) adalah suatu program yang dirancang khusus untuk pengolahan data administrasi di perusahaan – perusahaan atau industri – industri yang bergerak di bidang perhotelan, IHS menggunakan bahasa program CA Clipper berbasis DOS dan WINDOWS VB. Program ini terbagi dua yaitu *Front Office System* dan *Back Office System*. *Front Office System* merupakan sistem pengolahan data yang pada umumnya sebagai input pemasukan dan penjualan (*Point of Sale*) produk hotel, misalnya *Front Office*, *Night Audit*, *Housekeeping*, *Coffee Shop*, *Room Service*, *Mini Bar*, *Drug Store*, *Business Centre*, dan lain – lain.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, terdapat masalah yang dialami sebagian pengguna dalam menggunakan sistem ini adalah *users* sering melakukan pengecekan ulang pada rekap data untuk memeriksa kesalahan yang terjadi, sehingga *users* secara tidak langsung harus melakukan pembuatan laporan ulang pada IHS (*Isa Hotel System*). Hal ini disebabkan oleh penempatan data yang kurang terstruktur karena akses data pada IHS (*Isa Hotel System*) bersifat



Free Table merupakan sharing tanpa install aplikasi dengan mengandalkan akses pada satu server, sehingga sebagian besar data pada IHS (*Isa Hotel System*) dapat diakses oleh departemen manapun yang tidak memiliki kepentingan terhadap data tersebut. Terjadinya perubahan data seketika dan tidak dapat melihat siapa yang melakukan perubahan data tersebut.

Tiap-tiap departemen sering mengalami kesulitan (tidak dapat) mengakses IHS (*Isa Hotel System*). Hal ini timbul karena IHS (*Isa Hotel System*) bersifat sharing tanpa instal aplikasi maka komputer-komputer client hanya mengambil atau memasang menu icon (EXEMENU) untuk dapat masuk kedalam IHS (*Isa Hotel System*), tetapi icon EXEMENU pada komputer-komputer client sering terbaca sebagai virus oleh antivirus yang dipasang dikomputer client yang mengakibatkan antivirus melakukan penghapusan terhadap icon EXEMENU, jika penghapusan icon EXEMENU ini mengakibatkan komputer client tidak dapat mengakses *Isa Hotel System* (IHS).

Pada Departemen Restaurant Adanya beberapa tool yang belum bisa dijalankan dengan semestinya yang mengakibatkan proses pengolahan data penjualan dilakukan dengan manual seperti proses pelayanan makanan costumer, departemen restaurant mesti mencatat semua pesanan yang diinginkan tamu, setelah itu nota pesanan tamu tersebut diserahkan ke kitchen barulah kitchen mengetahui makanan dan minuman apa yang akan dibuat, setelah itu barulah pihak restaurant menginputkan data penjualan kedalam sistem. Seharusnya hal ini tidak perlu dilakukan karna sebelumnya pihak restaurant hanya tinggal menginputkan data pesanan tamu ke dalam sistem, setelah itu pihak kitchen langsung tau bahwa ada pesanan costumer dengan melihat komputer, tanpa menggunakan nota pesanan.

Pada departement Accounting selalu melakukan pengkonfersian laporan dari IHS (*Isa Hotel System*) ke aplikasi MS. Excel. Penyebabnya adalah dalam pembuatan laporan IHS (*Isa Hotel System*) belum bisa memberikan informasi yang lengkap dan maksimal dalam menyajikan report yang dibutuhkan oleh Hotel, walaupun data tersimpan dalam database IHS (*Isa Hotel System*), dan bisa dicetak dalam bentuk laporan, tetapi report tersebut masi belum bisa memenuhi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kebutuhan dalam penyajian informasi yang dibutuhkan Hotel khususnya General Manager seperti pembuatan grafik laporan peningkatan pemasukan keuntungan hotel tiap bulan. Untuk mengakali masalah ini departemen Accounting selalu melakukan pengkonfersian laporan dari sistem ke aplikasi MS. Excel. Hal ini tentunya membuat pekerjaan dilakakukan terasa dua kali pengerjaan. Secara otomatis membuat laporan bulanan sering mengalami keterlambatan yang mengakibatkan pemberian gaji ataupun uang service kepada karyawan menjadi terlambat.

Kurangnya pengetahuan *users* tentang teknologi informasi saat ini, sehingga sering mengalami kesulitan pada saat menggunakan sistem tersebut. Tentunya hal ini tidak sesuai dengan tujuan dari IHS (*Isa Hotel System*) tersebut diluncurkan.

Sebagai upaya perubahan terhadap hasil kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka, maka penulis melakukan penelitian terhadap IHS (*Isa Hotel System*) mengacu pada Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model yang dikembangkan oleh Yusof et al (2006) merupakan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (Human), Organisasi (Organiation) dan Technology (Technology) dan kesesuaian hubungan diantaranya.

Evaluasi terhadap penerapan IHS (*Isa Hotel System*) harus dilakukan karena evaluasi akan menilai atau mengukur manfaat yang didapatkan dari penerapan IHS (*Isa Hotel System*) dan untuk menemukan masalah-masalah potensial yang sedang dihadapi oleh pengguna dan instansi. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan IHS (*Isa Hotel System*) serta mengembangkan potensi yang masih ada, sehingga IHS (*Isa Hotel System*) menjadi lebih baik untuk kedepannya.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti evaluasi IHS (*Isa Hotel System*) yang dituangkan dalam judul skripsi : **“Evaluasi Keberhasilan Penerapan IHS (*Isa Hotel System*) Menggunakan Metode HOT-FIT (Studi kasus : Hotel Mutiara Merdeka)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, dapat diambil rumusan masalah, yaitu : "Bagaimana evaluasi faktor keberhasilan IHS (Isa Hotel System) pada Hotel Mutiara Merdeka.

1.3. Batasan Masalah

Supaya pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu :

- 1) Responden penelitian adalah karyawan yang mengoperasikan IHS (Isa Hotel System) yang berjumlah 40 orang.
- 2) Pengujian validitas, realibilitas, dan hipotesis menggunakan metode analisis SEM. Dengan variabel seperti berikut :
 - a) Variabel Bebas : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Struktur Organisasi.
 - b) Variabel Terikat : Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna dan Manfaat.
- 3) Konstruk HOT-FIT yang digunakan adalah :
 - a) Kualitas Sistem (*System Quality*),
 - b) Kualitas Informasi (*Information Quality*),
 - c) Kualitas Layanan (*Service Quality*),
 - d) Struktur Organisasi (*Organisation Structure*),
 - e) Penggunaan Sistem (*Use of System*),
 - f) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan
 - g) Manfaat (*Net Benefit*).
- 4) Tools dalam membantu analisis menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menemukan faktor yang signifikan berpengaruh diantara faktor manusia, organisasi dan teknologi yang mempengaruhi kesuksesan penerapan IHS (Isa Hotel System).



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Untuk menghasilkan *feed back* (rekomendasi) ke pihak pengelola IHS (Isa Hotel System) yang dapat dijadikan solusi untuk perbaikan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerpan IHS (Isa Hotel System) pada Hotel Mutiara Merdeka.

1.5. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dengan mengetahui faktor-faktor kesuksesan penerapan IHS (Isa Hotel System), pihak manajemen dapat mengetahui faktor manakah yang paling mempengaruhi dalam kesuksesan penerapan IHS (Isa Hotel System) pada Hotel Mutiara merdeka.
2. Dengan adanya rekomendasi, Instansi dapat melakukan perbaikan pada IHS (Isa Hotel System) untuk mencapai tujuan penerapannya IHS (Isa Hotel System) tersebut.

1.6. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan tugas akhir dibagi menjadi lima bab. Berikut penjelasan tentang masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang dasar teori yang mendukung masalah yang sedang dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan bagaimana alur atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Mulai dari tahap perencanaan sampai pada penulisan laporan

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil akhir penelitian yang diteliti dan akan diselesaikan atau dihasilkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir dan saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

