

**ANALISIS PENELITIAN NIAT PERILAKU DAN PERILAKU  
PENGUNAAN  
SISTEM INFORMASI BERBASIS TEKNOLOGI DI HOTEL  
(SEBUAH KAJIAN LITERATUR)**

**Oleh:**

**I Gede Agus Pertama Yudiantara  
(Universitas Pendidikan Ganesha)  
[agus\\_yuda126@yahoo.co.id](mailto:agus_yuda126@yahoo.co.id)**

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian kajian literatur ini adalah untuk mengetahui bagaimana penelitian tentang niat perilaku dan perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel, oleh pekerja di hotel dalam penerimaan sistem informasi berbasis teknologi. Kajian ini dilakukan melalui ulasan penelitian secara menyeluruh dan melakukan pembahasan secara deskriptif atas penelitian-penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian tentang penerimaan sistem di hotel.*

*Peneliti-peneliti sebelumnya sudah menggunakan metodologi penelitian yang baik dengan menggunakan dasar teori dan langkah-langkah penelitian yang baik, sehingga hasil penelitian juga dapat memberikan bagaimana niat perilaku dan perilaku penggunaan sangat mempengaruhi kemauan dan tindakan nyata pekerja hotel dalam menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di hotel. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konstruk-konstruk yang digunakan merupakan determinan yang dapat mengukur niat perilaku dan perilaku penggunaan pekerja di hotel dan juga menjadi determinan yang dapat mempredisikan dan menjelaskan niat perilaku dan perilaku penggunaan di hotel.*

**Kata Kunci :** *Niat Perilaku, Perilaku Penggunaan, Pekerja Hotel, Sistem Informasi Berbasis Teknologi di Hotel.*

**ABSTRACT**

*The purpose of this literature review study was to understand how research on behavioral intentions and actual usage of information systems based on technology in the hotel, by hotel employees in receipt of it. This study was conducted through review of research thoroughly review and descriptive of previous studies. Previous researchers have used a good research methodology by using theories and measures of good research, so that research results can also provide how to use behavioral intention and actual usage greatly affect the willingness and concrete actions for hotel workers using information systems based on technology in hotel. The results also showed that the constructs used in previous research can measure behavioral intention and actual usage of workers in the hotel and also be a determinant that can predict and explain behavioral intentions and actual usage in hotel information systems use.*

**Key Words:** *behavioral intention, actual usage, workers in the hotel, information systems based on technology*



Jurnal Ilmiah Akuntansi  
dan Humanika  
JINAH  
Volume 4  
Nomor 1  
Singaraja, Desember 2014  
ISSN 2089-3310

## I. PENDAHULUAN

Hotel menghadapi persaingan bisnis pada berbagai bidang dimana salah satu persaingan yang dihadapi adalah persaingan dalam kecepatan mengolah informasi yang didapatkan. Karena itu, hotel memerlukan suatu sistem informasi yang baik dan diperlukan dukungan teknologi untuk pengolahannya. Hotel menggunakan teknologi dalam sistem informasinya karena akan meningkatkan efisiensi dalam operasional dan pelayanan jasa untuk tamu hotel (Siguaw dan Enz, 1999); berdampak pada kuantitas informasi yang dapat diproses dan dikomunikasikan untuk pihak internal dan pihak eksternal hotel (Lam *et al.*, 2007); dapat mengurangi biaya transaksi, biaya promosi dan biaya distribusi serta menghemat waktu untuk transaksi (Beatty *et al.*, 2001).

Hotel bisa mendapatkan manfaat dari sistem informasi berbasis teknologi bila pekerja di hotel seperti karyawan, manajemen, dan pimpinan hotel mau dan menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian membuktikan secara empiris bahwa kesuksesan penerimaan dari suatu informasi berbasis teknologi apabila sistem informasi berbasis teknologi tersebut diterima dan digunakan oleh penggunanya (Im *et al.*, 2011) dan pengguna yaitu pekerja hotel memiliki niat perilaku dan perilaku penggunaan (Lam *et al.*, 2007 dan Im *et al.*, 2011). Adanya niat perilaku dan perilaku

penggunaan tersebut, maka hotel dan pekerja akan mendapat manfaat dari sistem informasi berbasis teknologi yaitu dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi pekerja dan organisasi hotel terkait dengan peningkatan kepuasan pelayanan terhadap tamu hotel (Lam *et al.*, 2007). Pernyataan ini konsisten dengan pernyataan Kim *et al.* (2008) bahwa sistem informasi berbasis teknologi di hotel untuk memudahkan dalam menangani operasional hotel agar lebih teratur sehingga lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Selain itu, Davis *et al.* (1989) dan Deng *et al.* (2005) berpendapat bahwa niat perilaku adalah determinan utama dalam mengukur perilaku penggunaan teknologi.

Penelitian tentang penerimaan sistem informasi berbasis teknologi dengan mengukur konstruk niat perilaku dan perilaku penggunaan oleh pekerja di hotel, telah banyak dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya mencoba untuk meneliti konstruk-konstruk penerimaan yang ditambahkan pada suatu model penelitian, yang mempengaruhi niat perilaku dan perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel. Penelitian ini pernah dilakukan diantaranya oleh Lam *et al.* (2007), Kim *et al.* (2008), Huh *et al.* (2009), dan Windarta (2011). Peneliti-peneliti tersebut, meneliti perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel dengan meneliti niat

perilaku dan perilaku penggunaan dari pekerja hotel karena pekerja hotel adalah pengguna yang menggunakan sistem informasi berbasis teknologi tersebut dalam keseharian aktivitasnya di hotel.

Konsep niat merupakan keinginan dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku dan niat merupakan penentu langsung dari perilaku. Individu akan bertindak sesuai dengan niat-niat mereka sendiri (Hartono, 2007:31). Pada konteks sistem informasi berbasis teknologi, keinginan tersebut bisa diartikan sebagai keinginan untuk menerima dan mengimplementasikan sistem tersebut. Konsep perilaku berarti tindakan nyata yang dilakukan oleh individu karena individu mempunyai niat atau keinginan untuk melakukan perilaku tersebut dan niat perilaku akan menentukan tindakan nyata dari individu itu sendiri (Ajzen dan Fishbein, 1980:5-6; dan Hennington dan Janz, 2007).

Hartono (2007:31) menyatakan bahwa jika niat diyakini sebagai penentu langsung dari perilaku maka seharusnya berkorelasi kuat dengan perilaku dibandingkan dengan faktor-faktor penentu yang lainnya. Terkait dengan perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi, individu akan mengimplementasikan atau menggunakan sistem informasi tersebut, setelah individu memiliki niat untuk menggunakan. Individu

dalam kajian literatur ini adalah pekerja hotel.

Banyak teori penerimaan yang digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory Planned Behaviour* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM1/TAM2), ataupun penggabungan konstruk-konstruk yang ada di masing-masing teori penerimaan atau juga dengan mendekomposisi suatu teori. Penambahan atau pengembangan konstruk sangat tergantung dari topik penelitian penerimaan sistem informasi berbasis teknologi yang diteliti oleh peneliti di hotel. Selain topik, penambahan konstruk atau penggunaan teori juga untuk mempermudah peneliti sebelumnya untuk melakukan prediksi dan menjelaskan niat perilaku dan perilaku penggunaan yang dilakukan oleh pekerja di hotel.

Adanya hasil penelitian yang tidak konsisten dan temuan hasil penelitian yang berbeda, terutama determinan-determinan yang mempengaruhi niat perilaku dan perilaku penggunaan, menurut peneliti perlu untuk dilakukan kajian terlebih dahulu atas latar belakang, tujuan, dasar teori, metode pengumpulan data, alat analisis data sehingga peneliti dapat memahami atas hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Karena hal tersebut, maka fokus penelitian ini adalah melakukan kajian atas penelitian-penelitian sebelumnya untuk

mendapatkan gambaran penelitian tentang niat perilaku dan perilaku penggunaan pada penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel oleh pekerja hotel.

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, peneliti melakukan kajian literatur penelitian sebelumnya. Tujuan penelitian kajian literatur ini adalah untuk mengetahui bagaimana penelitian tentang niat perilaku dan perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel, oleh pekerja di hotel dalam penerimaan sistem informasi berbasis teknologi. Kajian ini dilakukan melalui ulasan penelitian secara menyeluruh, dimulai dari latar belakang, tujuan penelitian, dasar teori, metode pengambilan data, alat analisis data, dan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti sebelumnya.

Setelah itu, peneliti melakukan pembahasan secara deskriptif atas penelitian-penelitian sebelumnya tersebut. Hasil dari pembahasan secara deskriptif atas penelitian-penelitian sebelumnya ini akan dapat memberikan kontribusi terutama bagi akademisi yang ingin meneliti tentang niat perilaku dan perilaku penggunaan dalam penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel, baik yang ingin melakukan pengujian model atau teori (*confirmatory*) ataupun yang ingin melakukan pengembangan model atau penambahan konstruk dari model yang sudah ada (*exploratory*) (Hair *et al.* 2014-3) atau yang ingin menemukan model yang

tepat dengan mendekomposisi teori yang sudah ada seperti yang dilakukan oleh Huh *et al.* (2009).

## II. PEMBAHASAN

### II.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan kajian literatur, peneliti melakukan ulasan terhadap beberapa penelitian yang digunakan sebagai sumber kajian. Ulasan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti memperdalam bagaimana penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga menemukan suatu metodologi penelitian tentang niat dan perilaku pekerja hotel dalam keinginan dan tindakan nyatanya menggunakan sistem informasi berbasis teknologi.

Salah satu peneliti penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel adalah Lam *et al.* (2007) yang melakukan penelitian pada pekerja hotel berbintang empat dan lima di Hangzhou dan Hongkong yang kesehariannya menggunakan sistem informasi berbasis teknologi untuk mendukung pekerjaannya. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived IT beliefs*, *task-technology fit*, sikap, *self-efficacy*, dan norma subjektif terhadap niat perilaku untuk menerima sistem informasi berbasis teknologi di hotel-hotel di Hangzhou, China. Lam *et al.* (2007) menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dimana survei

dengan instrumen kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan datanya dengan 458 responden menjadi sampel penelitiannya.

Hasil penelitian Lam *et al.* (2007) bahwa sikap, *self-efficacy*, dan norma subjektif berpengaruh terhadap niat perilaku. *Perceived IT beliefs* mempengaruhi niat perilaku melalui konstruk sikap dan konstruk *task-technology fit* menjadi mediasi konstruk *perceived IT beliefs* ke sikap. Lam *et al.* (2007) menyarankan kepada para praktisi hotel untuk memperhatikan niat perilaku karyawan terutama saat penggunaan teknologi baru. Lam *et al.* (2007) menyarankan pula kepada peneliti berikutnya agar memperhatikan metode penyempelan yang lebih untuk menyeleksi sampel dari populasi sehingga dapat memberikan hasil yang lebih representatif.

Selain itu, Kim *et al.* (2008) juga melakukan penelitian tentang penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel yang merupakan aset strategis dari suatu organisasi hotel untuk meningkatkan kinerja organisasi dan strategi kompetisi. Tujuan penelitiannya untuk meneliti tentang hubungan konstruk-konstruk termasuk tentang kualitas sistem informasi, nilai persepsian dan penerimaan pengguna dari mengadopsi sistem *front office* hotel (HFOSs) dengan mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian Kim *et al.* (2008) menggunakan

dasar teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan konstruk utamanya yang digunakan dari TAM yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), dan perilaku penggunaan (*actual usage*). Kim *et al.* (2008) mengembangkan model TAM tersebut dengan menambahkan persepsi nilai (*perceived value*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas servis (*service quality*).

Kim *et al.* (2008) menggunakan pekerja-pekerja di hotel dari delapan hotel-hotel mewah di Seoul, Korea, dimana 239 responden menjadi sampel penelitian Kim *et al.* (2008). Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equational Modelling* (SEM). Hasil penelitiannya adalah semua hipotesis yang diujikan berpengaruh positif signifikan, tetapi ada dua hipotesis yang tidak berpengaruh. Hasil penelitian Kim *et al.* (2008) menggunakan suatu progresif teori dan telah memberikan kontribusi praktis yang menunjukkan peningkatan penerimaan sehingga hasil penelitian Kim *et al.* (2008) dapat digunakan oleh para manajer hotel dan para praktisi sistem informasi berbasis teknologi untuk hotel. Namun demikian saran dari Kim *et al.* (2008) perlu untuk memperhatikan variabel lain yang perlu diperhatikan dalam perilaku penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel, seperti pengalaman

menggunakan komputer. Selain itu, penelitian Kim *et al.* (2008) pengambilan sampelnya bersifat *cross-sectional* sehingga tidak memperhatikan pengaruh waktu dari penggunaan oleh pengguna.

Huh *et al.* (2009) melakukan penelitian penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel sehingga memperoleh model penelitian yang dapat memprediksi niat perilaku pengguna dalam menggunakan sistem informasi hotel (HIS). Tujuan penelitiannya adalah untuk meneliti model-model yang meneliti tentang niat perilaku sehingga dapat memprediksi dan menjelaskan niat perilaku karyawan untuk menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di hotel. Huh *et al.* (2009) menggunakan tiga teori untuk tujuan penelitiannya tersebut yaitu *Theory Planned Behaviour* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM) dan dekomposisi dari *Theory Planned Behaviour* (TPB). Huh *et al.* (2009) menggunakan 319 responden sebagai sampel dari 13 hotel kelas atas yang ada di Jeju, Korea Selatan. Huh *et al.* (2009) menggunakan *Structural Equational Modelling* (SEM) sebagai alat analisis datanya.

Hasil penelitian Huh *et al.* (2009) adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) lebih baik digunakan untuk memprediksi niat perilaku pekerja dalam menggunakan sistem informasi hotel. Namun, untuk menjelaskan niat perilaku

pekerja dalam menggunakan sistem informasi hotel, maka Huh *et al.* (2009) menemukan dekomposisi dari *Theory Planned Behaviour* (TPB) lebih baik digunakan. Huh *et al.* (2009) menyarankan kepada peneliti berikutnya agar jangan hanya berfokus pada pekerja yang sudah berpengalaman dalam menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di hotel (HIS), tetapi juga Huh *et al.* (2009) menyarankan agar juga berfokus pada pekerja yang baru menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di hotel.

Di Bali, Indonesia, Windarta (2011) melakukan penelitian tentang penerimaan sistem informasi berbasis teknologi oleh karyawan di hotel berbintang empat dan lima di seluruh Bali. Tujuan penelitian Windarta (2011) adalah menguji determinan niat berperilaku seseorang untuk menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi. Windarta (2011) menggunakan konstruk sikap, norma subjektif, kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, dan *image* sebagai faktor-faktor yang memengaruhi niat berperilaku dalam penelitiannya. Windarta (2011) menggunakan pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan survei sebagai metode pengambilan data. Sampel penelitian Windarta (2011) ini adalah karyawan hotel berbintang empat dan lima di provinsi Bali yang menggunakan SIA berbasis teknologi dengan 75 responden

sebagai sampelnya. Alat analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian Windarta (2011) membuktikan bahwa model penelitiannya dapat menjelaskan 70% determinan niat perilaku karyawan untuk menggunakan SIA berbasis teknologi. Hasil penelitian Windarta (2011) juga bahwa konstruk kegunaan persepsian adalah konstruk yang memiliki hubungan paling kuat pada niat perilaku. Implikasi penelitian Windarta (2011) bahwa analisis sistem dan manajer harusnya memastikan bahwa SIA berbasis teknologi yang diperkenalkan pada pengguna adalah hal yang menguntungkan dan berguna. Windarta (2011) menyarankan untuk peneliti berikutnya agar model penelitian penerimaan teknologi diperluas dan menguji TAM pada kultur individu yang berbeda. Hal ini disarankan pula oleh Venkatesh dan Davis (2000) dan Lee *et al.* (2003)

Hartono (2007:15) menyebutkan bahwa organisasi sekarang ini sangat tergantung dari sistem informasi berbasis teknologi. Walaupun pihak manajemen mengambil keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi, tetapi implementasinya sangat tergantung dari penerimaan dan penggunaan oleh individu-individu dalam organisasi tersebut. Penelitian-penelitian penggunaan sistem informasi sejak tahun 1980-an telah mencoba mempelajari perilaku bagaimana dan mengapa individu menggunakan sistem

informasi berbasis teknologi (Hartono, 2007:15) di suatu organisasi.

## **II.2 Pembahasan Deskriptif Penelitian- Penelitian Terdahulu**

Peneliti-peneliti sebelumnya melakukan penelitian tentang penerimaan sistem informasi oleh individu sebagai pekerja yang bekerja di hotel. Pekerja merupakan subyek dari penelitian-penelitian sebelumnya, karena pekerja yang dalam kegiatan sehari-hari di hotel menggunakan sistem informasi berbasis teknologi tersebut. Pekerja di hotel menerima sistem informasi berbasis teknologi di hotel karena sistem informasi tersebut mendukung pekerjaan pekerja di hotel (Lam *et al.*, 2007) dan dapat meningkatkan keteraturan pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja (Kim *et al.*, 2008). Penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa hotel menggunakan sistem informasi berbasis teknologi karena merupakan aset yang strategis dari suatu organisasi hotel untuk meningkatkan kinerja organisasi dan strategi kompetisi (Kim *et al.*, 2008).

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti menyatakan dan mendapat jawaban bahwa peneliti-peneliti sebelumnya memahami bahwa hotel dan pekerja hotel memerlukan sistem informasi berbasis teknologi. Namun, manfaat penggunaan teknologi oleh hotel akan dirasakan manfaatnya bila pekerja hotel memiliki niat untuk mau menggunakan dan perilaku penggunaan berupa tindakan nyata

menggunakannya. Niat perilaku dan perilaku penggunaan tersebut, akan mempengaruhi motivasi dan penggunaan nyata dari pekerja di hotel, yang tentu saja akan dapat mempengaruhi kinerja pekerja di hotel dalam melayani tamu hotel secara efektif dan efisien. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian dari Lam *et al.* (2007) dan Im *et al.* (2008).

Tujuan penelitian dari penelitian-penelitian sebelumnya, ada yang ingin mengetahui pengaruh antar konstruk, mengetahui determinan, melakukan uji teori atau untuk menentukan model yang tepat. Peneliti-peneliti sebelumnya sudah menunjukkan tujuan penelitian yang spesifik dan jelas. Peneliti menyatakan bahwa tujuan penelitian sebaiknya ditentukan secara spesifik tetapi jelas sehingga peneliti akan dapat dengan baik menentukan dasar teori, metodologi penelitian dan alat analisis data sehingga bisa mendapatkan hasil atau menjawab pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan penelitian juga sebaiknya sesuai dengan fokus penelitian yang dipaparkan oleh peneliti berikutnya.

Dasar teori yang digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya juga berbeda. Lam *et al.* (2007) menggunakan *Theory of Reasoned Action* dari Ajzen dan Fishbein (1980) karena berasumsi bahwa pekerja di hotel memiliki niat perilaku menggunakan sistem informasi berbasis teknologi, selain karena berasal dari sikap

untuk menerima yang berasal dari diri pekerja, juga karena ada pengaruh dari pihak eksternal seperti rekan kerja, manajer hotel di atasnya, pimpinan hotel dan tamu yang menginap di hotel. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim *et al.* (2008), Huh *et al.* (2009), dan Windarta (2011) yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai dasar teori yang digunakan karena TAM merupakan model yang paling berpengaruh dan secara luas digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan sistem informasi oleh individu serta model yang sangat valid yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku dan penggunaan teknologi oleh individu (Lee *et al.* 2003).

Peneliti melihat bahwa dasar teori yang digunakan oleh masing-masing peneliti sesuai dengan latar belakang, tujuan dan kondisi yang diasumsikan oleh peneliti sebelumnya. Lam *et al.* (2007) berasumsi bahwa ada pihak eksternal yang mempengaruhi penerimaan selain dari internal individu itu sendiri, karena itu TRA sesuai digunakan. TAM1 berasumsi bahwa sikap menerima sistem informasi berbasis teknologi lebih dipengaruhi oleh kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian, tetapi dalam perkembangannya TAM sudah menambahkan variabel eksternal dengan munculnya TAM2. Peneliti menyatakan bahwa dasar teori memang

harus sesuai dengan latar belakang, tujuan dan kondisi yang disumsikan oleh peneliti yang melakukan penelitian. Namun dasar teori dari penelitian sebelumnya seharusnya juga dapat digunakan untuk memberikan dasar untuk membuat jawaban perilaku penggunaan seperti perilaku penggunaan secara sukarela (*voluntary*) atau perilaku penggunaan yang diwajibkan (*mandatory*).

Pada model penelitian yang dibentuk oleh peneliti sebelumnya, peneliti melihat hampir semua model hanya meneliti sampai pada niat perilaku, seperti Lam *et al.* (2007), Huh *et al.* (2009) dan Windarta (2011). Namun, model penelitian Kim *et al.* (2008) tidak menggunakan konstruk niat perilaku atau mengembangkan model TAM dari Davis *et al.* (1989) hanya dengan mengukur perilaku penggunaan (*actual usage*). Dekomposisi model seperti dekomposisi *Theory Planned Behaviour* (TPB) yang digunakan oleh Huh *et al.* (2009) bisa juga digunakan bila peneliti ingin menemukan model yang tepat untuk meneliti niat perilaku dan perilaku penggunaan.

Berdasarkan hasil kajian dari pernyataan Lam *et al.* (2007) dan Im *et al.* (2008) dan dasar teori yang menjadi dasar penelitian, maka peneliti menyatakan bahawa model yang dibangun seharusnya menggunakan konstruk-konstruk yang dapat mengukur niat perilaku dan perilaku penggunaan, tidak hanya niat perilaku saja, tidak hanya perilaku penggunaan saja. Hal

ini konsisten sesuai apa yang dinyakan oleh Davis *et al.* (1989) dan Deng *et al.* (2005) yang berpendapat bahwa niat perilaku adalah determinan utama dalam mengukur perilaku penggunaan teknologi, walaupun banyak hasil peneltian menyatakan bahwa niat perilaku berkorelasi positif signifikan terhadap perilaku penggunaan, namun niat perilaku tidak jarang pula bukan menjadi determinan utama dari perilaku penggunaan. Namun, dengan mengukur niat perilaku maka kita akan mengetahui apakah niat perilaku memang selalu menjadi determinan utama dari perilaku penggunaan pada konteks penelitian penerimaan sistem informasi berbasis teknologi yang dilakukan oleh pekerja di hotel tersebut.

Peneliti juga menyatakan bahwa tidak semua konstruk dapat dihubungkan secara langsung dengan perilaku penggunaan. Namun, konstruk tersebut ke perilaku penggunaan harus dimediasi oleh niat perilaku. Contoh, konstruk sikap lebih baik dimediasi dengan niat perilaku. Hal ini dikarenakan, menurut Fishbein dan Ajzen dalam Baridwan (2012) pemodelan yang menghubungkan sikap ke tindakan nyata atau perilaku (*behaviour*) merupakan logika yang keliru. Sikap akan terlebih dahulu mengakibatkan munculnya keinginan, sebelum melakukan suatu tindakan sesungguhnya atau perilaku (Ajzen dan Fishbein (Liker dan Sindi, 1997; Hennington dan Janz, 2007). Begitu juga dengan

konstruk norma subjektif karena norma subjektif akan berdampak pada perilaku penggunaan, bila ada indikasi peranan proses internalisasi yang menjadi bagian terstruktur untuk meyakinkan responden (Van Raaij dan Schepers, 2008; Venkatesh dan Davis, 2000).

Metode pengumpulan data pada penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen. Peneliti berasumsi bahwa penelitian tentang data primer dalam konteks penerimaan sistem informasi berbasis teknologi sangat sesuai bila menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen. Namun, perlu dikembangkan tidak hanya dengan melakukan pengambilan data secara *cross-sectional*, tetapi perlu juga penyebaran kuesioner dengan memperhatikan rentang waktu tertentu atau *longitudinal*, seperti penyebaran kuesioner sebelum pergantian sistem yang baru dan sesudah penggunaan sistem yang baru. Selain itu, metode lain yang digunakan adalah dengan metode eksperimen seperti Morosan dan Jeong (2008) atau dengan menggabungkan kedua metode tersebut, misalnya melakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu, setelah itu melakukan metode eksperimen sehingga bisa mendapatkan data yang lebih kompleks.

Penelitian penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel juga

dipengaruhi oleh katagori sampel, misalnya individu yang berasal dari internal hotel seperti pekerja yang ada di hotel, pendesain sistem informasi di hotel atau manajemen hotel yang menggunakan sistem tersebut. Penentuan katagori sampel ini akan memberikan paduan bagaimana dasar teori dan metodologi penelitian akan disusun sehingga dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuan penelitian peneliti. Alat analisis data yang sering digunakan adalah *Structural Equaitional Modelling* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS) karena kedua alat analisis tersebut merupakan alat analisis yang paling sering digunakan untuk penelitian perilaku.

Hasil-hasil penelitian dari penelitian sebelumnya menunjukkan hasil penelitian yang beragam, tetapi semua hasil penelitian telah menjawab pertanyaan dan sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan peneliti. Pengembangan model dan asumsi atau pengembangan hipotesis yang dibangun menunjukkan, *pertama*, korelasi konstruk-konstruk yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara konstruk yang satu dengan konstruk yang lainnya dan konstruk-konstruk tersebut dapat mengukur niat perilaku dan perilaku penggunaan. *Kedua*, hasil penelitian telah membuktikan bahwa pengembangan model penelitian dan pengembangan hipotesis serta penambahan konstruk-konstruk yang diteliti, mampu untuk memprediksikan dan

menjelaskan niat perilaku dan perilaku penggunaan oleh pekerja yang menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di hotel.

### **III.SIMPULAN, KETEBATASAN DAN SARAN**

Kim *et al.* (2008) menyatakan bila industri perhotelan ingin memenangkan persaingan dalam persaingan yang kompetitif ini maka hotel harus menyiapkan sistem informasi berbasis teknologi karena sistem informasi berbasis teknologi menjadi salah satu unsur yang vital untuk memenangkan persaingan tersebut. Namun, manfaat dari sistem informasi berbasis teknologi tersebut dapat dirasakan oleh hotel jika pengguna yaitu pekerja hotel memiliki niat untuk mau menggunakan dan perilaku penggunaan dalam bentuk tindakan nyata menggunakan sistem tersebut.

Peneliti menyimpulkan bahwa peneliti-peneliti sebelumnya sudah menggunakan metodologi penelitian yang baik dengan menggunakan dasar teori dan langkah-langkah penelitian yang baik, sehingga dapat ditemukan suatu temuan yang dapat dimanfaatkan oleh akademisi dan juga oleh praktisi. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan dasar teori yang sesuai dengan latar belakang, tujuan, metodologi penelitian dan kategori sampel, sehingga pengembangan teori dan hipotesisnya sangat sesuai. Hasil penelitian juga dapat memberikan bagaimana niat perilaku dan

perilaku penggunaan sangat mempengaruhi kemauan dan tindakan nyata pekerja hotel dalam menggunakan sistem informasi berbasis teknologi di hotel. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konstruk-konstruk yang digunakan merupakan determinan yang dapat mengukur niat perilaku dan perilaku penggunaan pekerja di hotel dan juga menjadi determinan yang dapat mempredisikan dan menjelaskan niat perilaku dan perilaku penggunaan di hotel.

Selain itu, konstruk yang dapat digabungkan dan beberapa teori juga dapat digabungkan (didekomposisi) sehingga bisa menemukan hasil penelitian yang dapat dimanfaatkan baik untuk penerimaan oleh individu pengguna di hotel atau menemukan model penelitian yang baru yang bisa memprediksikan dan menjelaskan niat perilaku dan perilaku penggunaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel secara lebih baik. Karena hal tersebut, penelitian tentang penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel merupakan penelitian yang sangat menarik dilakukan. Hal ini dikarenakan kondisi industri perhotelan di masing-masing negara pekerjanya memiliki kultur kerja yang berbeda sehingga pekerja hotel akan memiliki persepsi yang berbeda dalam menerima sistem informasi berbasis teknologi yang diimplementasikan di hotel di masing-masing negara.

Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. *Pertama*, penelitian kajian literatur yang dilakukan oleh peneliti tidak sampai melakukan kajian terhadap instrumen-instrumen yang digunakan oleh peneliti sebelumnya, karena penelitian ini hanya sebuah penelitian kajian literatur atas penelitian-penelitian sebelumnya tanpa melakukan uji atas instrumen penelitian. Kajian terhadap instrumen memang memerlukan waktu yang cukup dan perlu melakukan pengujian terhadap instrumen tersebut. Pengujian terhadap instrumen dapat dilakukan melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner pada responden dengan karakteristik yang berbeda dengan sampel pada penelitian sebelumnya atau dengan menggunakan metode eksperimen dengan membandingkan seperti pekerja di hotel yang ada di Bali dengan pekerja hotel yang ada di Malang, karena kedua budaya kerja di hotel tersebut berbeda.

*Kedua*, peneliti tidak melakukan kajian secara spesifik atas konstruk-konstruk yang sering digunakan dalam penelitian tentang penerimaan sistem informasi berbasis teknologi oleh pekerja di hotel. Peneliti berikutnya disarankan untuk meneliti dengan mengkaji mengapa konstruk-konstruk tertentu sering digunakan dalam penelitian penerimaan sistem informasi berbasis teknologi di hotel. *Ketiga*, peneliti juga tidak mengkaji secara spesifik determinan apa yang paling mempengaruhi

atau determinan utama yang dapat memprediksi dan menjelaskan niat perilaku dan perilaku penggunaan oleh pekerja di hotel. Penelitian berikutnya sebaiknya melakukan kajian literatur yang lebih mendalam dengan melihat model struktural antar konstruk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall, Englewood
- Baridwan, Z. (2012). Analisis Keperilakuan Individu Terhadap Implementasi Sistem Informasi Akuntansi : Model Penerimaan dan Kesuksesan Sistem Informasi Berbasis Teknologi. *Disertasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Beatty, R. C., Shim, J. P., dan Jones, M. C. (2001). Factors Influencing Corporate Web Site Adoption: A Time-Based Assessment. *Information & Management*, 38(6), 337-354.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003
- Deng, X., Doll, W. J., Hendrickson, A. R., dan Scazzero, J. A. (2005). A Multi-Group Analysis of Structural Invariance: An Illustration Using The Technology Acceptance Model. *Information & Management*, 42(5), 745-759

- Hair, Jr. J.F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage. United State of America
- Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi. Yogyakarta
- Hennington, A. H., dan Janz, B. D. (2007). Information Systems and Healthcare XVI: Physician Adoption of Electronic Medical Records: Applying The UTAUT Model In A Healthcare Context. *Communications of the Association for Information Systems*, 19(5), 60-80
- Huh, H. J., Kim, T. T., dan Law, R. (2009). A Comparison Of Competing Theoretical Models For Understanding Acceptance Behavior Of Information Systems In Upscale Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 121-134.
- Im, I., Hong, S., dan Kang, M. S. (2011). An International Comparison of Technology Adoption: Testing The UTAUT Model. *Information & Management*, 48(1), 1-8.
- Kim, T. G., Lee, J. H., dan Law, R. (2008). An Empirical Examination of The Acceptance Behaviour of Hotel Front Office Systems: An Extended Technology Acceptance Model. *Tourism Management*, 29(3), 500-513.
- Lam, T., Cho, V., dan Qu, H. (2007). A Study Of Hotel Employee Behavioral Intentions Toward Adoption Of Information Technology. *Elsevier. International Journal of Hospitality Management*, 26 (1),49-65
- Lee, Y., Kozar, K. A., dan Larsen, K. R. (2003). The Technology Acceptance Model: Past, Present, And Future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(1), 751-780
- Liker, J. K., dan Sindi, A. A. (1997). User Acceptance of Expert Systems: a Test of The Theory of Reasoned Action. *Journal of Engineering and Technology Management*, 14(2), 147-173.
- Morosan, C., dan Jeong, M. (2008). Users' Perceptions Of Two Types Of Hotel Reservation Web Sites. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 284-292.
- Siguaw, J. A., dan Enz, C. A. (1999). Best Practices In Hotel Operations. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(6), 42-53.
- Van Raaij, E. M., dan Schepers, J.J.L. (2008). The Acceptance And Use Of A Virtual Learning Environment In China. *Computers & Education*, 50, 838-852
- Venkatesh, V., dan Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204
- Windarta, I., W., D., C. (2011). Determinan Minat Keperilakuan Untuk Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Teknologi Informasi. *Tesis*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.