

## ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERSEDIAAN DAN FASILITAS PADA HOTEL YUTA KOTA MANADO

*Analysis Information System Of Inventory And Facilities At Yuta Hotel Manado City*

Liviola L.B Mamuaya<sup>1</sup>, Altje L. Tumbel<sup>2</sup>, Jacky S.B. Sumarauw<sup>3</sup>

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi

E-mail: [liviolamamuaya062@student.unsrat.ac.id](mailto:liviolamamuaya062@student.unsrat.ac.id), [altjetumbel21@unsrat.ac.id](mailto:altjetumbel21@unsrat.ac.id),  
[jacky.sbs@unsrat.ac.id](mailto:jacky.sbs@unsrat.ac.id)

### Abstrak

Hotel Yuta Kota Manado merupakan salah satu hotel berbintang dua yang beroperasi di tengah Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas yang diterapkan di Hotel Yuta. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik snowball sampling, di mana data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menarik kesimpulan. Manajemen persediaan yang efektif sangat penting dalam operasional hotel guna memastikan ketersediaan barang dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Hotel Yuta telah mengikuti standar perhotelan sesuai klasifikasinya, sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas masih bersifat manual. Sistem ini memiliki beberapa kelemahan, seperti tingginya risiko kesalahan pencatatan dan keterlambatan dalam penyampaian informasi. Analisis berdasarkan teori kontingensi dan DeLone & McLean IS Success Model menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi dipengaruhi oleh enam faktor utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, serta dampak individu dan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penerapan sistem berbasis cloud yang sederhana, seperti Google Sheets untuk manajemen persediaan, Trello untuk koordinasi tugas antar-departemen, serta WhatsApp sebagai platform komunikasi instan. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi manajemen persediaan, mengurangi risiko kekurangan atau kelebihan stok, serta mempercepat pengambilan keputusan operasional sesuai dengan kebutuhan Hotel Yuta.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Persediaan, Fasilitas, Hotel, Teori Kontingensi, DeLone & McLean IS Success Model

### Abstract

*Hotel Yuta Kota Manado is a two-star hotel operating in the heart of Manado City. This study aims to analyze the inventory and facility management information system implemented at Hotel Yuta. The research adopts a descriptive qualitative approach with a snowball sampling technique, where data is collected through interviews and observations, then systematically analyzed to draw conclusions. Effective inventory management is crucial for hotel operations to ensure the availability of goods and facilities according to customer*

### Article history

Received: Maret 2025  
Reviewed: Maret 2025  
Published: Maret 2025

Plagiarism checker no 915  
Doi : prefix doi :  
10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author  
Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*needs. The findings indicate that although Hotel Yuta has followed hospitality standards according to its classification, its inventory and facility management information system remains manual. This system has several weaknesses, including a high risk of recording errors and delays in information transmission. Analysis based on contingency theory and the DeLone & McLean IS Success Model reveals that the effectiveness of the management information system is influenced by six key factors: system quality, information quality, use, user satisfaction, and individual and organizational impacts. Therefore, this study recommends implementing a simple cloud-based system, such as Google Sheets for inventory management, Trello for interdepartmental task coordination, and WhatsApp as an instant communication platform. The implementation of this system is expected to enhance inventory management efficiency, reduce the risk of stock shortages or surpluses, and accelerate operational decision-making in line with Hotel Yuta's needs*

**Keywords:** *Information System, Inventory, Facility, Hotel, Contingency Theory, DeLone & McLean IS Success Model*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor yang tidak akan pernah lekang oleh waktu, karena adanya perbedaan budaya, wisata, hingga kuliner yang berbeda-beda di tiap negara yang menarik keinginan berwisata. Industri Hospitality (bisnis jasa terkait pelayanan pada tamu) atau dalam hal ini perhotelan pun menjadi salah satu aspek penting dalam sektor pariwisata, dimana hotel menjadi tempat wisatawan biasanya beristirahat ataupun menginap dalam perjalanan mereka. Tidak hanya wisatawan luar juga, tetapi tamu yang menginap di hotel juga beberapa di antaranya adalah pengunjung lokal.

Di zaman seperti sekarang ini yang telah memasuki era digitalisasi dimana setiap pekerjaan ataupun kegiatan hampir sepenuhnya menggunakan teknologi sebagai alat bantu, dan dengan adanya teknologi yang terintegrasi dengan baik segala hal akan terasa lebih mudah dan cepat. Hotel juga mengalami adaptasi ini, dengan mengikuti tren yang ada teknologi pun ikut membantu dalam pengoperasian dalam manajemen hotel. Terlebih khusus dalam hal berbagi informasi antar tiap bagian hotel kini telah banyak menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi dalam pembagian informasi pun mempermudah dalam proses berbagi data dan informasi yang dimiliki hotel. Sistem tersebut dirancang atau disusun dalam sebuah sistem teknologi terintegrasi yang kemudian menciptakan sistem informasi sebagai media yang digunakan oleh manajemen hotel.

Seperti yang diketahui bahwa hotel merupakan usaha penyedia layanan jasa seperti kamar hotel, makanan dan minuman, akomodasi lainnya bahkan di beberapa hotel juga menyediakan hingga tempat rapat, tempat olahraga, sampai tempat aula untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan atau tamu. Tentu saja hotel harus mampu untuk bisa menyediakan fasilitas yang memadai dan baik untuk digunakan nantinya oleh tamu. Untuk memperhatikan dan memastikan semua hal itu dapat berjalan dengan baik dan dapat digunakan oleh tamu dengan nyaman maka perlu adanya manajemen persediaan serta manajemen fasilitas yang baik.

Sistem informasi memungkinkan hotel untuk melacak persediaan secara real-time, memprediksi permintaan, dan mengelola pengadaan barang dengan lebih efisien. Dengan informasi yang akurat dan terkini, manajemen dapat memastikan ketersediaan kamar, peralatan, dan fasilitas lain sesuai kebutuhan tamu. Selain itu, sistem informasi juga memfasilitasi komunikasi antar departemen, seperti front office, housekeeping, dan food &

beverage, untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mencegah kelebihan atau kekurangan persediaan. Dengan demikian, sistem informasi menjadi alat yang penting dalam mendukung manajemen persediaan yang efektif, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel.

Dalam konteks ini, sistem informasi memainkan peran penting dalam pengelolaan fasilitas hotel yang efektif. Sistem informasi memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data terkait fasilitas yang tersedia, sehingga manajemen dapat mengoptimalkan penggunaannya. Dengan informasi yang akurat, hotel dapat merencanakan pengeluaran dan investasi untuk fasilitas baru atau perbaikan, sehingga meningkatkan pengalaman tamu. Manajemen fasilitas yang efisien, didukung oleh sistem informasi, tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra dan reputasi hotel di masyarakat. Di era persaingan industri perhotelan yang ketat, hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa fasilitas yang lengkap dan dikelola dengan baik dapat dimanfaatkan secara maksimal, mendukung upaya hotel dalam membangun brand yang kuat di mata masyarakat.

Hotel Yuta adalah salah satu hotel berbintang 2 yang beroperasi di Kota Manado tepatnya di Jalan Santo Joseph No. 2, Kleak, Kec. Malalayang dimana hotel ini telah melayani para tamu lebih dari 10 tahun lamanya. Hotel Yuta menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat digunakan seperti layanan kamar, ruang *meeting*, kamar mandi, restoran, taman, tempat parkir dan juga hotel ini menyediakan WiFi dan layanan cuci pakaian. Lokasi hotel Yuta sendiri menjadi daya tambah dimana hotel ini berada di pusat kota dan berada di dekat pertokoan serta wisata kuliner.

Kondisi dari Hotel Yuta selama lima tahun ini dilihat dari beberapa ulasan yang diberikan oleh tamu menunjukkan adanya permasalahan dalam manajemen persediaan dan fasilitas hotel. Kondisi ini tentunya menjadi salah satu tolak ukur bagi pengunjung lain untuk memilih Hotel Yuta di antara hotel yang lain. Akan tetapi permasalahan-permasalahan tersebut jika memiliki komunikasi atau sistem informasi yang teratur dengan baik terhadap manajemen persediaan dan fasilitas, hal ini dapat meminimalisir terjadinya masalah.

Dengan memperhatikan hal-hal seperti itu maka perlu adanya analisis terkait sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas pada hotel, hal ini dapat membantu dalam melihat alur informasi, serta menentukan ada atau tidaknya keterlambatan dalam mengatur atau mengelola fasilitas yang akan digunakan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mencegah agar tidak terjadi masalah seperti itu pada hotel Yuta maka dilakukannya penelitian ini.

## Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seperti apa Sistem Informasi Manajemen Persediaan dan Fasilitas yang ada pada Hotel Yuta saat ini.
2. Mengetahui seperti apa Sistem Informasi Manajemen Persediaan dan Fasilitas pada Hotel Yuta yang tepat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Operasional

Menurut R. Edward et al. (2019:1) mendefinisikan manajemen operasi sebagai proses yang melibatkan pembuatan barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen, dan kegiatan ini merupakan fungsi utama perusahaan. Ada juga definisi lain yang disebutkan oleh A. Wibowo (2020:16) yaitu manajemen operasi adalah proses pengelolaan sumber daya yang bertujuan untuk menghasilkan dan menyampaikan produk serta layanan.

### Teori Kontingensi

Teori kontingensi oleh Fisher (1998) menyatakan bahwa desain dan sistem pengendalian bergantung pada konteks organisasi tempat pengendalian tersebut diterapkan.

## Sistem Informasi

Sistem informasi oleh R. Rahman dan L. Saudin (2022:58) menggambarkan sistem informasi manajemen sebagai sistem yang memproses data menjadi informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan.

## Manajemen Persediaan dan Fasilitas

Manajemen persediaan dalam kajian Herjanto (2020:2-3), ia menjelaskan bahwa persediaan merujuk pada ketersediaan bahan yang disimpan untuk tujuan khusus, seperti digunakan dalam proses manufaktur, untuk penjualan ulang, atau sebagai komponen cadangan untuk peralatan atau mesin tertentu. Disisi lain fasilitas menurut Widyaningrum (2020) adalah aspek material dan suasana yang dihasilkan dari desain eksterior dan interior, disediakan oleh penyedia layanan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh D. Aldo et al (2022) tentang bertujuan untuk merancang sistem informasi persediaan barang operasional untuk mempermudah pengelolaan data yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan menerapkan metode Model Analisis Terstruktur, pengembangan Sistem Informasi Persediaan Barang Operasional menjadi lebih efisien. Hasil yang di dapat implementasi sistem ini mampu meningkatkan efisiensi waktu dalam penyusunan laporan barang masuk, barang keluar, dan invoice supplier, dibandingkan metode manual yang digunakan sebelumnya

Penelitian B. Nirmala et al (2023) bertujuan untuk merancang sistem informasi yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan industri saat ini dan mendukung proses bisnis perhotelan jika diimplementasikan. Hasil yang di dapat yakni aplikasi dan desain yang telah dikembangkan dapat membantu hotel membuat proses check-in dan check-out lebih mudah. Pihak hotel dapat menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan informasi dan data yang cepat, akurat, dan tepat untuk membantu mereka membuat keputusan tentang tamu.

Penelitian J. Tjandra et al (2024) bertujuan dari penelitian ini sendiri untuk menentukan sistem informasi yang tepat untuk manajemen Hotel Semeru sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya operasional. Hasilnya menunjukkan peningkatan efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan akurasi data yang signifikan. Sistem ini telah memberikan manfaat yang besar bagi optimasi proses bisnis hotel dan efektivitas kerja pegawai. Berdasarkan pengujian, sistem berfungsi dengan baik dan lengkap.

## Model Penelitian

Indikator penelitian mengenai model sistem informasi yang baik dalam studi ini mengacu pada Information System Success Model yang dirumuskan oleh DeLone dan McLean. Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan kemudian diperbarui pada tahun 2003. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sangat relevan untuk menilai kualitas sebuah sistem informasi secara menyeluruh. Selain itu, model ini dapat diterapkan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, baik yang penggunaannya bersifat wajib maupun sukarela, di sektor publik maupun bisnis. Berikut adalah indikator-indikator yang diidentifikasi oleh DeLone dan McLean dalam penelitian mereka:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) mengacu pada bagaimana kualitas teknis sistem informasi itu sendiri.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berfokus pada kualitas output informasi yang dihasilkan oleh sistem.
3. Penggunaan (*use*) mengukur sejauh mana sistem digunakan oleh pengguna.
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

5. Dampak Individu (Individual Impact) menggambarkan bagaimana sistem informasi memengaruhi kinerja individu.
6. Dampak Organisasi (Organizational Impact) mengukur kontribusi sistem informasi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penggunaan pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2020), kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang dipergunakan untuk menguraikan situasi suatu fenomena atau kejadian dengan teliti, rinci, serta menyeluruh.

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

Sampel dari penelitian ini merupakan bagian receptionist, roomboy, dan manager, di hotel Yuta yang di ambil dari populasi berupa seluruh yang terlibat dalam system informasi manajemen persediaan dan fasilitas di Hotel Yuta. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu Snowball Sampling. Snowball Sampling sendiri merupakan teknik menentukan sampel yang awalnya berjumlah kecil kemudian bertambah besar menurut Sugiyono (2019).

### **Jenis dan Sumber Data**

Informasi adalah data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkait pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Persediaan dan Fasilitas yang dimiliki oleh pihak hotel. Sedangkan untuk sumber data dari penelitian ini akan diambil melalui hasil wawancara dan observasi atau pengamatan secara langsung yang dilakukan selama penelitian berlangsung

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data akan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan metode atau pendekatan untuk mengumpulkan data dengan memantau aktivitas yang sedang berjalan (Hardani, 2020:124).

#### **2. Wawancara**

Wawancara didefinisikan sebagai pertemuan antara dua orang yang dilakukan dengan tujuan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah tertentu (Sugiyono, 2019:304).

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah rekaman kejadian masa lalu. Dalam penelitian kualitatif, analisis dokumen melengkapi metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2019).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Sistem Informasi**

Hotel Yuta Kota Manado dalam menjalankan pengoperasian hotel sangat mementingkan adanya komunikasi yang baik dan juga terus berupaya agar tidak terjadi adanya miskomunikasi yang dapat mengakibatkan masalah dalam pelayanan terlebih pada pengelolaan persediaan tamu. Ditemukan bahwa sistem informasi yang digunakan oleh Hotel Yuta Kota Manado cukup membantu dalam mencatat persediaan barang, pelaporan, hingga seluruh koordinasi yang terjadi di dalam lingkungan kerja Hotel Yuta guna memastikan pelayanan terhadap tamu dapat berjalan secara efektif dan efisien. Meski begitu melalui

wawancara bersama para karyawan hotel yang terlibat langsung dalam pengelolaan persediaan dan fasilitas, ada beberapa hal penting yang ditekankan oleh mereka terkait sistem informasi dalam proses pelayanan di hotel. Ditemukan bahwa sistem informasi di Hotel Yuta belum sepenuhnya memakai sistem informasi yang terintegrasi dalam pengoperasiannya, sebaliknya Hotel Yuta lebih banyak mengandalkan sarana telepon ataupun komunikasi secara langsung dalam merespon kebutuhan tamu ataupun berkomunikasi antar departemen. Hotel Yuta sendiri untuk upaya dalam meminimalisir terjadinya miskomunikasi dalam pelayanan terhadap tamu menggunakan apa yang dinamakan dengan *logbook*. Penggunaan *logbook* ini menjadi salah satu sistem informasi manual yang ada di Hotel Yuta berupa buku tulis yang mencatat setiap informasi yang terjadi di setiap shift hotel seperti status tamu, reservasi, atau kejadian tertentu. *Logbook* menjadi alat esensial untuk menjaga kelancaran operasional dan koordinasi antar departemen.

Disamping itu juga tetap dilakukan '*Check and Recheck*' untuk memastikan setiap informasi diterima atau tersampaikan kepada karyawan. Manajer memastikan informasi tersampaikan melalui *check and recheck* dengan meminta laporan rutin dari setiap departemen, memverifikasi tugas yang telah dijalankan, dan memberikan koreksi jika diperlukan. Mereka menggunakan alat komunikasi seperti *logbook* dan juga sosial media seperti grup WhatsApp untuk melacak informasi dan memastikan semua pihak menerima arahan yang sama. Media sosial menjadi alat komunikasi internal yang praktis di hotel, memfasilitasi koordinasi antar karyawan melalui grup chat seperti WhatsApp. Grup ini memungkinkan berbagi informasi terkait jadwal kerja, pembagian tugas, atau pembaruan operasional secara cepat. Selain itu, media sosial juga membantu menyampaikan laporan visual, seperti kondisi fasilitas yang perlu diperbaiki, serta membangun komunikasi yang efisien antar departemen. Dengan penggunaan yang tepat, media sosial mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan produktivitas karyawan.

## Manajemen Persediaan dan Fasilitas

Sebagai usaha penyedia layanan jasa tentu saja Hotel Yuta selalu mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Penyediaan kamar, bathroom, restoran, dan sebagainya selalu dipastikan mendapatkan perawatan dan kebersihan yang terjaga. Hotel Yuta sendiri dalam memastikan persediaan mereka terjaga dengan baik secara rutin terus melakukan pengecekan dan pemeriksaan. Terkait pengelolaan persediaan yang ada di Hotel Yuta juga didapatkan bahwa Hotel Yuta selalu mementingkan kebersihan dan juga kenyamanan pelanggan dengan memastikan pengelolaan persediaan mereka dilakukan dengan baik.

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa selalu ada komunikasi yang baik antara *roomboy* bersama *reseption* terkait persediaan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu selama menginap. Salah satu contohnya ketika sebuah kamar dikatakan belum siap jual dalam waktu pembersihan atau terdapat kerusakan, maka *roomboy* akan secara langsung memberitaukan kepada *reseption* agar kamar tersebut di *close* atau tidak dijual. Kemudian jika terjadi kerusakan saat tamu menginap biasanya tamu akan di pindahkan ke kamar yang lain dan dilakukan perbaikan. Biasanya jika terjadi kerusakan *roomboy* akan membuat laporan yang kemudian di masukkan ke manajemen kantor hotel untuk dilakukan *purchasing*. Disamping itu cara hotel memastikan persediaan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan tamu dilakukannya '*Stock Opname*'. *Stock opname* adalah proses pengecekan fisik persediaan untuk memastikan barang tersedia sesuai kebutuhan tamu. Menghitung stok, mencocokkannya dengan data, dan melaporkan perbedaan seperti kekurangan atau kerusakan. Proses ini membantu mengidentifikasi kebutuhan pengadaan ulang dan menjaga kelancaran operasional hotel. Manajer menerima informasi dan masukan tamu mengenai perbaikan atau pengisian ulang fasilitas melalui laporan dari staf hotel, seperti *reseption* atau *roomboy*, atau langsung dari tamu. Setelah menerima laporan, manajer akan mengevaluasi masalah dan berkoordinasi

dengan departemen terkait, seperti *maintenance*, untuk segera menangani perbaikan atau pengisian ulang. Proses ini memastikan fasilitas hotel tetap dalam kondisi baik dan memenuhi kebutuhan tamu secara efektif.

## Pembahasan Penelitian

### Sistem Informasi Manajemen Persediaan dan Fasilitas di Hotel Yuta Saat Ini

Dalam menjalankan operasional Hotel Yuta selalu ingin memberikan yang terbaik untuk bisa memenuhi kebutuhan tamu yang menginap. Meski begitu melalui hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas di Hotel Yuta masih bersifat manual atau konvensional. Hotel Yuta dalam berinteraksi atau dalam pencatatan informasi yang dilakukan masih melalui logbook dan komunikasi antar-karyawan yang bergantung pada grup chat di media sosial. Logbook digunakan untuk mencatat aktivitas harian antar-shift, termasuk status fasilitas, kebutuhan persediaan, dan keluhan pelanggan. Grup chat berfungsi sebagai media komunikasi antar-departemen untuk menyampaikan informasi yang mendesak. Namun, sistem manual ini menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efisiensi operasional. Salah satu kendala utama yang dapat terjadi adalah tingginya risiko kesalahan pencatatan karena ketergantungan pada ingatan karyawan atau kurangnya disiplin dalam mencatat informasi secara detail. Selain itu, informasi yang dicatat di logbook hanya dapat diakses secara fisik, sehingga mempersulit karyawan yang membutuhkan data tersebut ketika berada di lokasi berbeda.

Kendala lain yang dihadapi adalah keterlambatan dalam penyampaian informasi melalui grup chat, terutama jika pesan tidak segera dibaca oleh karyawan yang bertugas. Hal ini sering menyebabkan penundaan dalam penyelesaian keluhan pelanggan atau pengadaan barang yang mendesak. Tidak adanya sistem terpusat juga menjadi masalah, karena data persediaan dan fasilitas tidak dapat dipantau secara real-time. Akibatnya, manajemen sulit untuk mengambil keputusan yang cepat dan akurat terkait perbaikan fasilitas atau pengadaan barang. Keterbatasan anggaran sebagai hotel bintang 2 juga menjadi faktor utama yang membatasi Hotel Yuta untuk berinvestasi dalam teknologi modern. Berdasarkan hasil wawancara, manajemen memilih untuk mempertahankan sistem manual karena dianggap lebih hemat biaya, meskipun sistem ini kurang efisien.

Hal ini sesuai dengan pandangan Laudon dan Laudon (2020) yang menjelaskan bahwa sistem informasi manual memang sering digunakan oleh organisasi dengan sumber daya terbatas, namun hal ini membawa konsekuensi pada keterbatasan efisiensi dan efektivitas operasional. Dalam konteks Hotel Yuta, penggunaan sistem manual dapat mengakibatkan informasi yang tidak terorganisir dengan baik dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan. Sebagaimana dijelaskan oleh O'Brien dan Marakas (2019), sistem informasi berbasis teknologi dapat meningkatkan kecepatan pengolahan data dan memungkinkan integrasi informasi dalam satu platform yang lebih efisien. Oleh karena itu, meskipun penggunaan logbook dan grup chat memungkinkan komunikasi antar karyawan, pendekatan ini tidak optimal untuk mengelola informasi yang diperlukan dalam operasional hotel. Dengan berkembangnya teknologi, hotel-hotel dengan sistem yang lebih modern dapat mengelola persediaan dan fasilitas lebih efektif, mengurangi ketergantungan pada metode manual yang berpotensi membatasi kemampuan hotel dalam melayani pelanggan secara optimal.

Selain keterbatasan teknologi, Hotel Yuta juga menghadapi masalah keterbatasan jumlah karyawan. Beberapa karyawan di hotel ini menjalankan tugas ganda, seperti roomboy yang juga bertugas sebagai resepsionis atau petugas *maintenance*. Multitasking ini menyebabkan beban kerja yang tinggi, sehingga karyawan tidak dapat fokus pada tugas utamanya. Kondisi ini berdampak langsung pada operasional hotel, di mana ketika situasi tingkat huni hotel tinggi kebutuhan pelanggan sering kali tidak dapat dipenuhi dengan cepat, seperti permintaan peralatan kamar tambahan atau perbaikan fasilitas. Hal ini dapat

menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berisiko memengaruhi reputasi hotel secara keseluruhan.

Tidak adanya sistem yang terintegrasi juga membuat sulit untuk memantau stok secara real-time dan merencanakan pengadaan barang secara lebih efektif. Kekurangan lainnya adalah keterbatasan dalam menganalisis data, yang mempengaruhi kemampuan manajer untuk membuat keputusan berbasis informasi yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, meskipun sistem konvensional ini masih dapat berfungsi, ada banyak potensi perbaikan yang dapat diperoleh jika sistem informasi yang lebih modern dan terintegrasi diterapkan.

Hotel Yuta sebagai hotel bintang 2, beroperasi dengan sumber daya yang terbatas, yang mempengaruhi kemampuannya dalam mengadopsi teknologi canggih. Penelitian ini menemukan bahwa salah satu alasan mengapa hotel masih mengandalkan sistem manual adalah karena terbatasnya anggaran untuk investasi pada teknologi. Organisasi dengan anggaran terbatas sering kali memilih untuk melakukan penghematan biaya, terutama pada sektor yang dianggap tidak mendesak, seperti penerapan teknologi informasi. Di satu sisi, ini dapat dimaklumi, mengingat pendapatan hotel bintang 2 yang umumnya lebih rendah dibandingkan hotel berbintang lebih tinggi. Namun, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2016), ketidakmampuan untuk berinvestasi dalam teknologi dapat menghambat hotel dalam memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi operasional.

Dengan kondisi ini, sistem informasi manajemen yang digunakan Hotel Yuta saat ini masih belum optimal untuk mendukung operasional secara efisien. Kendala-kendala tersebut menunjukkan perlunya perbaikan sistem informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan operasional hotel dan mampu mengatasi keterbatasan internal seperti anggaran dan jumlah tenaga kerja.

## **Teori Kontingensi Dalam Konteks Hotel Yuta**

Teori kontingensi berpendapat bahwa tidak ada satu pendekatan yang seragam atau universal yang dapat diterapkan untuk semua organisasi. Sebaliknya, efektivitas suatu sistem, baik itu sistem informasi atau manajerial, bergantung pada bagaimana sistem tersebut disesuaikan dengan faktor-faktor internal dan eksternal organisasi. Faktor internal meliputi struktur organisasi, sumber daya yang dimiliki, dan budaya kerja. Sedangkan faktor eksternal mencakup perubahan dalam lingkungan bisnis, perkembangan teknologi, dan tuntutan pasar.

Dalam konteks Hotel Yuta, yang merupakan hotel bintang 2 dengan keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, sistem informasi manajemen yang diterapkan saat ini cenderung masih bersifat manual. Hal ini sesuai dengan teori kontingensi yang menekankan bahwa suatu sistem, dalam hal ini sistem informasi, akan efektif jika sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada dalam organisasi tersebut. Sistem manual yang digunakan oleh Hotel Yuta sudah cukup memenuhi kebutuhan dasar mereka, namun tidak efektif dalam menghadapi tantangan seperti pengelolaan data secara akurat dan komunikasi antar departemen yang lebih efisien.

Teori kontingensi ini menunjukkan bahwa, meskipun sistem informasi yang sederhana sudah sesuai dengan kebutuhan Hotel Yuta saat ini, seiring dengan berkembangnya kebutuhan pelanggan dan peningkatan kompetisi di industri perhotelan, sistem yang lebih canggih seperti sistem berbasis cloud yang semi-digital akan lebih sesuai. Sistem ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas dan efektivitas informasi, tetapi juga dapat disesuaikan dengan keterbatasan sumber daya yang ada.

## **Hubungan Teori Kontingensi dengan Indikator Information System Success Model**

### **1. Kualitas Sistem**

Kualitas Sistem adalah salah satu indikator utama dalam DeLone and McLean *Information System Success Model*, yang mengukur sejauh mana sistem informasi yang digunakan di

dalam suatu organisasi memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan, serta seberapa baik sistem tersebut mendukung kebutuhan operasional dan pengambilan keputusan. Dalam konteks Hotel Yuta, kualitas sistem berhubungan dengan seberapa efektif sistem yang digunakan dapat menjalankan fungsinya, memastikan keandalan, dan memberikan hasil yang tepat waktu dan akurat.

- a. Keandalan dan Akurasi Sistem: Salah satu aspek penting dari kualitas sistem adalah keandalan, yaitu kemampuan sistem berfungsi tanpa gangguan dalam jangka panjang. Sistem manual di Hotel Yuta dapat menyebabkan kesalahan pencatatan yang menurunkan kualitas dan keandalan, terutama karena informasi dalam logbook atau grup chat tidak selalu terjaga dan bisa terlambat. Ini menunjukkan bahwa sistem saat ini belum memenuhi standar keandalan yang diharapkan. Teori Kontingensi menyatakan bahwa efektivitas sistem bergantung pada kesesuaian dengan sumber daya dan kebutuhan organisasi. Hotel Yuta, dengan anggaran terbatas, mungkin menganggap sistem manual sudah cukup untuk operasional dasar. Namun, dalam jangka panjang, sistem ini akan kesulitan mempertahankan keandalan seiring meningkatnya kompleksitas operasional. Oleh karena itu, sistem berbasis cloud yang lebih andal dan terintegrasi lebih sesuai untuk memenuhi kebutuhan keandalan tersebut.
- b. Kemudahan Penggunaan (Usability): Kemudahan penggunaan adalah dimensi penting dalam kualitas sistem, terutama bagi organisasi dengan sumber daya manusia terbatas atau karyawan dengan beragam kemampuan teknis. Sistem yang sulit digunakan dapat menghambat adopsi dan mengurangi efisiensi operasional. Sistem manual di Hotel Yuta, yang mengandalkan pencatatan fisik dan grup chat, membutuhkan lebih banyak waktu dan tenaga untuk memproses data. Penggunaan logbook manual memerlukan perhatian ekstra untuk mencegah kesalahan pencatatan dan membatasi akses cepat ke data saat dibutuhkan, sehingga kemudahan penggunaannya sangat terbatas. Menurut Teori Kontingensi, sistem harus sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pengguna. Dalam hal ini, sistem berbasis cloud yang lebih sederhana dan dapat diakses melalui perangkat mobile akan meningkatkan kemudahan penggunaan, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan efisiensi operasional hotel.
- c. Kecepatan Akses (Access Speed): Kecepatan akses merupakan faktor penting dalam kualitas sistem. Sistem manual di Hotel Yuta sering lambat dalam menyampaikan informasi karena setiap departemen bergantung pada laporan tertulis yang bisa tertunda. Selain itu, pengumpulan dan berbagi data antar departemen masih mengandalkan media komunikasi yang kurang efisien. Sistem berbasis cloud dapat meningkatkan kecepatan akses informasi karena data tersedia secara real-time, terintegrasi, dan dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkannya. Dalam industri perhotelan, kecepatan dalam melayani pelanggan dan mengambil keputusan operasional sangat memengaruhi pengalaman tamu serta efisiensi operasional. Menurut Teori Kontingensi, organisasi seperti Hotel Yuta perlu beralih ke sistem teknologi yang lebih efisien dan sesuai dengan kemampuan mereka dalam mengelola teknologi untuk mengatasi tantangan kecepatan akses informasi.
- d. Integrasi Data: Kualitas sistem sangat bergantung pada sejauh mana data dapat diintegrasikan antar departemen. Sistem manual di Hotel Yuta memiliki keterbatasan dalam integrasi data karena setiap departemen mungkin menggunakan metode yang berbeda dalam mengelola informasi. Misalnya, departemen housekeeping mungkin kesulitan mengakses data persediaan peralatan dari front office atau maintenance. Dengan sistem berbasis cloud, semua data dapat diintegrasikan dalam satu platform, memungkinkan departemen berbagi informasi secara real-time. Integrasi ini meningkatkan efisiensi pengelolaan persediaan dan fasilitas serta mempercepat pengambilan keputusan. Menurut Teori Kontingensi, sistem ini lebih sesuai untuk

meningkatkan efektivitas operasional Hotel Yuta karena mempermudah aliran informasi antar departemen dan mendukung tujuan organisasi.

- e. Kemampuan Adaptasi Terhadap Perubahan: Sistem yang berkualitas harus mampu beradaptasi dengan perubahan, baik internal maupun eksternal. Hotel Yuta menghadapi tantangan dari meningkatnya kebutuhan pelanggan dan persaingan ketat di industri perhotelan. Sistem manual yang ada kurang mampu beradaptasi dengan cepat, karena setiap perubahan prosedur atau kebutuhan harus dilakukan secara manual dan memerlukan waktu lama untuk diterapkan. Sistem berbasis cloud lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan, karena banyak platform cloud dapat diperbarui secara otomatis dan disesuaikan dengan kebutuhan baru tanpa mengganti seluruh infrastruktur. Menurut Teori Kontingensi, perubahan teknologi yang lebih fleksibel akan membantu Hotel Yuta tetap efisien dan efektif dalam jangka panjang.

## 2. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah indikator kunci yang mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna, memberikan data yang relevan, akurat, tepat waktu, dan mudah dipahami. Kualitas informasi ini sangat penting dalam konteks manajemen persediaan dan fasilitas di Hotel Yuta, di mana keakuratan dan kelengkapan informasi memiliki dampak langsung terhadap operasional hotel dan kepuasan tamu.

- a. Akurasi dan Kebenaran Data: Akurasi adalah aspek utama dalam kualitas informasi. Sistem manual di Hotel Yuta sering menghadapi masalah keakuratan data, seperti pencatatan inventaris fasilitas hotel yang tidak tepat. Ketidaktepatan informasi dapat menyebabkan kesalahan dalam pengelolaan persediaan, seperti keterlambatan pemenuhan kebutuhan tamu atau kekurangan barang penting. Misalnya, kesalahan dalam pencatatan ketersediaan alat kebersihan atau perlengkapan kamar dapat mengganggu pelayanan. Menurut Teori Kontingensi, efektivitas sistem informasi bergantung pada kesesuaian dengan kebutuhan organisasi. Dengan anggaran terbatas, Hotel Yuta masih menggunakan sistem manual yang memiliki potensi kesalahan tinggi. Oleh karena itu, sistem berbasis digital atau cloud yang lebih akurat dan terintegrasi akan lebih mendukung manajemen informasi. Sistem ini memungkinkan akses real-time dan pembaruan data yang mudah, sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan atau informasi yang tidak akurat.
- b. Tepat Waktu dan Relevansi Data: Ketepatan Waktu dan Relevansi Data adalah faktor penting dalam kualitas informasi. Pada Hotel Yuta, yang masih menggunakan sistem manual, informasi sering terlambat atau hanya disampaikan berdasarkan kebutuhan sesaat. Akibatnya, hotel kesulitan merespons situasi dengan cepat, seperti menangani permintaan tamu atau perawatan fasilitas yang rusak. Informasi yang tidak relevan atau tidak diperbarui juga dapat memengaruhi keputusan manajemen dan departemen terkait. Menurut Teori Kontingensi, relevansi dan ketepatan waktu informasi sangat penting agar sistem informasi mendukung tujuan operasional hotel. Sistem yang lebih otomatis dan terintegrasi dapat menyajikan informasi lebih cepat dan sesuai kebutuhan, memungkinkan Hotel Yuta mengambil keputusan dengan lebih cepat dan responsif terhadap perubahan situasi atau permintaan pelanggan.
- c. Komprehensif dan Lengkap: Komprehensivitas atau Kelengkapan Informasi juga menentukan kualitas informasi. Sistem manual di Hotel Yuta sering kali tidak mencakup informasi yang lengkap dalam pencatatan inventaris dan kebutuhan fasilitas. Misalnya, pencatatan manual penggunaan alat atau fasilitas tidak selalu mencakup semua data yang diperlukan untuk pengelolaan optimal. Dengan sistem berbasis cloud, semua data persediaan dan fasilitas dapat dimasukkan serta diakses dalam satu platform terintegrasi, memastikan informasi yang tersedia lebih lengkap. Menurut Teori

Kontingensi, sistem yang lebih canggih dan terintegrasi memungkinkan informasi yang lebih komprehensif serta mudah dipertukarkan antar departemen, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

- d. Kejelasan dan Kemudahan Akses: Kejelasan dan Kemudahan Akses Informasi merupakan aspek penting dalam kualitas informasi. Hotel Yuta, yang masih menggunakan sistem manual berbasis logbook atau grup chat, sering menghadapi kesulitan dalam pengorganisasian informasi. Data yang tersebar dalam berbagai format atau media berbeda menyebabkan kebingungan dan menghambat pengambilan keputusan yang efisien. Sistem berbasis digital atau cloud memungkinkan akses informasi yang lebih mudah karena data dapat diorganisasi dengan baik dalam satu platform. Menurut Teori Kontingensi, penggunaan teknologi yang lebih maju, seperti sistem berbasis cloud, memastikan informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah, meningkatkan efisiensi operasional serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengambilan keputusan.

### 3. Penggunaan (*use*)

Penggunaan merupakan salah satu indikator yang mengukur sejauh mana sistem informasi digunakan oleh pengguna dalam organisasi untuk mendukung aktivitas operasional, pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks Hotel Yuta, penggunaan sistem informasi mencakup seberapa sering dan efektif karyawan hotel, dari berbagai departemen, menggunakan sistem untuk mengelola persediaan dan fasilitas hotel, serta menyampaikan informasi yang relevan antara berbagai bagian dalam organisasi.

- a. Tingkat Penggunaan Sistem: Tingkat Penggunaan Sistem mencerminkan seberapa besar ketergantungan karyawan terhadap sistem dalam menjalankan pekerjaan. Di Hotel Yuta, meskipun sistem yang digunakan masih manual dan terbatas, tingkat penggunaannya tetap tinggi karena tidak ada alternatif teknologi yang lebih efisien. Karyawan bergantung pada logbook untuk mencatat kebutuhan fasilitas atau permintaan tamu, meskipun metode ini memiliki kelemahan seperti potensi kesalahan pencatatan dan keterlambatan informasi. Menurut Teori Kontingensi, sistem harus sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan organisasi. Jika sistem yang digunakan tidak memberikan kemudahan bagi karyawan, maka penggunaannya akan terbatas. Dalam kasus Hotel Yuta, tingginya penggunaan sistem manual lebih disebabkan oleh keterbatasan pilihan teknologi daripada efektivitasnya. Oleh karena itu, penerapan sistem berbasis digital atau cloud yang lebih ramah pengguna akan meningkatkan tingkat penggunaan serta memberikan manfaat lebih besar.
- b. Adopsi dan Penerimaan Sistem: Adopsi Sistem Baru di Hotel Yuta dapat menghadapi hambatan, seperti resistensi karyawan yang terbiasa dengan metode manual. Teori Kontingensi menekankan bahwa faktor internal, seperti budaya organisasi dan kemampuan karyawan, sangat memengaruhi keberhasilan adopsi teknologi baru. Oleh karena itu, meskipun sistem berbasis digital lebih efektif dan efisien, tantangan ini harus diatasi melalui pelatihan, sosialisasi, dan dukungan manajemen. Sistem berbasis cloud yang lebih mudah diakses dan fleksibel dapat meningkatkan penerimaan karyawan Hotel Yuta. Dengan sistem yang lebih user-friendly, karyawan akan lebih termotivasi untuk menggunakannya, karena dapat mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk pencatatan manual serta komunikasi antar departemen.
- c. Penggunaan Sistem dalam Mendukung Pengambilan Keputusan: Pengambilan Keputusan di Hotel Yuta dalam manajemen persediaan dan fasilitas sangat bergantung pada sistem manual. Keterlambatan komunikasi atau kesalahan pencatatan dapat mempengaruhi keputusan manajer hotel. Oleh karena itu, meskipun sistem manual masih digunakan, hasilnya tidak seoptimal sistem berbasis teknologi yang mampu menyediakan data real-time untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Menurut Teori Kontingensi, penggunaan sistem informasi yang sesuai akan mendukung keputusan yang lebih akurat dan efisien. Sistem berbasis cloud, yang menyediakan data secara real-time dan akurat, dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Dengan informasi yang lebih relevan dan terkini, manajer dan karyawan Hotel Yuta dapat mengambil keputusan lebih baik terkait pengadaan barang, perawatan fasilitas, dan alokasi sumber daya.

- d. Penggunaan Sistem Antar Departemen: Penggunaan Sistem Antar Departemen di Hotel Yuta mempengaruhi komunikasi dan berbagi data antara housekeeping, front office, dan maintenance. Dengan sistem manual saat ini, informasi antar departemen tidak terintegrasi dengan baik, menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan ketidakseimbangan alokasi sumber daya. Misalnya, informasi tentang persediaan kamar atau peralatan kebersihan mungkin hanya diketahui oleh satu departemen, sementara departemen lain tidak memiliki akses yang sama. Menurut Teori Kontingensi, sistem yang efektif harus disesuaikan dengan kebutuhan komunikasi antar departemen. Penggunaan sistem berbasis cloud yang memungkinkan integrasi data akan memastikan seluruh departemen dapat mengakses informasi yang sama secara real-time. Hal ini meningkatkan kolaborasi antar departemen dan meminimalkan kesalahan dalam alokasi serta penggunaan fasilitas.
  - e. Penggunaan Sistem untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional: Penggunaan sistem yang tepat juga dapat meningkatkan efisiensi operasional di Hotel Yuta. Dalam sistem manual yang ada, pengelolaan persediaan dan fasilitas mengharuskan karyawan untuk melakukan banyak pekerjaan manual yang memakan waktu, seperti pencatatan atau pengecekan barang. Hal ini tidak hanya menghambat alur kerja, tetapi juga menyebabkan ketidakefisienan dalam penggunaan sumber daya.
4. Kepuasan Penggunaan
- Kepuasan penggunaan merupakan indikator Model yang mengukur seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang mereka gunakan. Kepuasan ini tercermin dari seberapa efektif sistem tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam konteks operasional mereka. Dalam penelitian ini, kepuasan penggunaan mengacu pada sejauh mana karyawan Hotel Yuta merasa sistem informasi yang digunakan mendukung pekerjaan mereka dengan efisien dan memudahkan mereka dalam mengelola persediaan dan fasilitas hotel.
- a. Kesesuaian Sistem dengan Kebutuhan Pengguna: Kepuasan Pengguna bergantung pada sejauh mana sistem yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari. Di Hotel Yuta, sistem manual berbasis logbook sering kali tidak efisien dan rentan terhadap kesalahan. Sistem ini tidak memungkinkan akses informasi secara real-time, sehingga menghambat karyawan dalam mengambil tindakan cepat terhadap masalah atau permintaan tamu. Menurut Teori Kontingensi, efektivitas sistem informasi bergantung pada kecocokan antara sistem dan kebutuhan organisasi. Jika sistem tidak memenuhi harapan pengguna, kepuasan akan rendah. Sebaliknya, dengan menerapkan sistem berbasis cloud yang lebih otomatis dan dapat diakses real-time, kepuasan pengguna akan meningkat karena adanya efisiensi, kemudahan, dan pengurangan kesalahan.
  - b. Kemudahan Penggunaan dan Pengoperasian: Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna sangat berhubungan dalam suatu sistem. Sistem yang kompleks atau sulit dipahami dapat membuat pengguna frustrasi, meskipun memiliki potensi yang baik. Di Hotel Yuta, sistem manual saat ini mengharuskan karyawan mencatat data dalam logbook, yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Menurut Teori Kontingensi, sistem yang sesuai dengan kemampuan pengguna akan meningkatkan kepuasan. Sistem berbasis cloud yang lebih ramah pengguna akan mempermudah akses

dan pembaruan data secara cepat dan akurat. Dengan fitur seperti akses real-time ke persediaan dan kebutuhan fasilitas, karyawan dapat bekerja lebih nyaman dan efisien.

- c. Efisiensi dan Waktu yang Dhabiskan untuk Tugas: Efisiensi Sistem dan Kepuasan Pengguna saling berkaitan dalam operasional suatu organisasi. Sistem yang lebih efisien dapat mengurangi waktu kerja dan meningkatkan kepuasan pengguna. Di Hotel Yuta, sistem manual saat ini menghabiskan waktu lebih lama untuk pencatatan dan komunikasi antar departemen, yang menurunkan efisiensi dan meningkatkan risiko kesalahan. Menurut Teori Kontingensi, peningkatan efisiensi sistem harus sesuai dengan kebutuhan operasional. Sistem berbasis cloud yang otomatis dapat mengurangi waktu pencatatan manual dan meningkatkan efisiensi kerja. Ketika karyawan merasakan manfaat ini, kepuasan mereka terhadap sistem akan meningkat.
  - d. Dukungan dan Pelatihan Pengguna: Dukungan dan Pelatihan Pengguna dalam Implementasi Sistem sangat penting untuk memastikan efektivitas sistem. Tanpa pelatihan yang memadai, karyawan bisa mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru, yang dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan. Di Hotel Yuta, jika sistem baru diterapkan, manajemen perlu menyediakan pelatihan bagi seluruh karyawan agar mereka dapat menggunakan sistem dengan lancar. Teori Kontingensi menyatakan bahwa kesuksesan adopsi teknologi bergantung pada cara perubahan dikelola, termasuk pelatihan dan dukungan bagi pengguna. Pelatihan yang efektif akan meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menggunakan sistem baru dan mengoptimalkan manfaatnya.
  - e. Dampak Sistem Terhadap Kinerja Pengguna: Kepuasan pengguna meningkat jika sistem membantu mereka dalam meningkatkan kinerja operasional. Di Hotel Yuta, sistem informasi yang lebih efisien dan akurat dapat mengoptimalkan pengelolaan persediaan dan fasilitas, mengurangi kesalahan, serta mempercepat pelayanan kepada tamu. Menurut teori kontingensi, sistem yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja dan kepuasan pengguna. Sistem berbasis cloud, dengan akses informasi real-time, memungkinkan karyawan lebih responsif terhadap permintaan tamu dan meminimalkan kesalahan dalam operasional, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.
5. Dampak Individu
- Dampak individu mengacu pada sejauh mana penggunaan sistem informasi mempengaruhi individu pengguna dalam hal pekerjaan dan kinerjanya. dampak individu mengukur perubahan yang dirasakan oleh pengguna dalam kualitas pekerjaan mereka setelah menggunakan sistem informasi. Dalam hal ini, dampak individu mencakup perasaan karyawan terhadap bagaimana sistem informasi yang digunakan mempengaruhi tugas mereka, mengurangi beban kerja, atau meningkatkan efektivitas mereka dalam pekerjaan.
- a. Peningkatan Kinerja Individu: Dampak individu yang positif terjadi ketika sistem informasi meningkatkan kinerja karyawan. Di Hotel Yuta, sistem manual membebani karyawan karena pencatatan yang lambat dan tidak akurat. Dengan sistem cloud yang lebih efisien, informasi dapat diakses real-time, mempermudah pengambilan keputusan, dan meningkatkan kinerja dalam mengelola persediaan dan fasilitas. Teori Kontingensi menyatakan bahwa keberhasilan sistem tergantung pada kesesuaiannya dengan kebutuhan individu dan lingkungan kerja. Jika sistem mendukung tugas karyawan, maka efisiensi dan produktivitas meningkat. Sistem cloud yang cepat dan mudah diakses membantu karyawan bekerja lebih baik dan lebih cepat, memberikan dampak positif pada individu
  - b. Pengurangan Beban Kerja dan Stres: Sistem yang tidak efisien meningkatkan beban kerja dan stres karyawan. Di Hotel Yuta, sistem manual memperlambat pencatatan dan

komunikasi antar departemen, menyebabkan ketidakakuratan data dan menambah tekanan kerja. Sebaliknya, sistem cloud yang otomatis dan terintegrasi mempermudah akses data, mengurangi tugas administratif, dan menurunkan stres. Teori Kontingensi menyatakan bahwa sistem yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan individu mengurangi ketegangan dan meningkatkan kenyamanan kerja. Dengan sistem yang lebih efisien, beban kerja berkurang, stres menurun, dan kesejahteraan serta kinerja individu meningkat.

- c. **Peningkatan Keterampilan dan Pengembangan Profesional:** Sistem informasi yang efektif meningkatkan kinerja dan pengembangan keterampilan karyawan. Sistem digital atau cloud membantu karyawan beradaptasi dengan teknologi baru, memperkaya keterampilan mereka, dan meningkatkan kemampuan menghadapi pekerjaan yang lebih kompleks di Hotel Yuta. Teori Kontingensi menekankan pentingnya kesiapan individu dalam adopsi teknologi baru. Dengan pelatihan yang memadai, karyawan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan mereka, yang bermanfaat bagi pekerjaan saat ini dan pengembangan karier di masa depan.
  - d. **Meningkatkan Motivasi dan Kepuasan Individu:** Sistem informasi yang efisien meningkatkan motivasi kerja dengan mempermudah tugas karyawan, memberikan rasa pencapaian, dan kepuasan. Sistem yang sederhana dan mudah digunakan mendorong karyawan bekerja lebih baik. Teori Kontingensi menyatakan bahwa sistem yang sesuai dengan kebutuhan individu akan meningkatkan motivasi. Sistem berbasis cloud yang intuitif dan mendukung pengambilan keputusan cepat memberdayakan karyawan Hotel Yuta, memberi mereka lebih banyak kontrol atas pekerjaan, dan meningkatkan motivasi.
  - e. **Dampak Jangka Panjang terhadap Karier:** Sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan prospek karier dengan meningkatkan keterampilan dan kinerja karyawan, memberi peluang promosi dan pengembangan karier. Di Hotel Yuta, adopsi sistem baru tidak hanya meningkatkan kinerja harian tetapi juga memperkuat posisi karyawan melalui keterampilan yang relevan dengan digitalisasi industri perhotelan. Teori Kontingensi menyatakan bahwa sistem yang sesuai dengan kebutuhan individu dan lingkungan menciptakan peluang berkembang, sehingga penerapan sistem di Hotel Yuta dapat membuka peluang karier lebih luas bagi karyawan.
6. **Dampak Organisasi**
- Dampak organisasi mengacu bagaimana sistem informasi memengaruhi kinerja dan hasil organisasi, seperti efisiensi operasional, efektivitas pengambilan keputusan, dan keuntungan kompetitif yang dapat dicapai. Dampak organisasi sangat berhubungan dengan bagaimana sistem informasi mendukung tujuan strategis dan operasional organisasi secara keseluruhan.
- a. **Peningkatan Efisiensi Operasional:** Penerapan sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi biaya, mempercepat proses bisnis, dan mengoptimalkan sumber daya. Di Hotel Yuta, sistem berbasis cloud dapat mengotomatisasi tugas manual seperti pencatatan persediaan, pemesanan, dan komunikasi antar departemen, sehingga mengurangi kesalahan dan mempercepat respons terhadap pelanggan. Teori Kontingensi menekankan bahwa keberhasilan sistem bergantung pada kesesuaiannya dengan kebutuhan organisasi. Sistem berbasis cloud yang sesuai memungkinkan Hotel Yuta meningkatkan efektivitas kerja dan mengoptimalkan sumber daya dengan biaya terjangkau.
  - b. **Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik:** Sistem informasi yang efektif mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat, terutama dalam pengelolaan persediaan, pemeliharaan fasilitas, dan perencanaan sumber daya di Hotel Yuta.

Dengan sistem modern dan terintegrasi, manajer dapat memperoleh data real-time untuk memantau status persediaan dan fasilitas dengan lebih akurat, sehingga memungkinkan keputusan yang lebih strategis. Teori Kontingensi menekankan bahwa keputusan yang efektif bergantung pada sistem yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sistem berbasis cloud memungkinkan akses mudah ke informasi terkini, mendukung pengelolaan yang lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan pelanggan dan operasional hotel.

- c. **Peningkatan Keunggulan Kompetitif:** Sistem informasi yang efektif memberikan keunggulan kompetitif dengan memungkinkan respons cepat terhadap permintaan pelanggan, layanan berkualitas tinggi, dan pemeliharaan fasilitas yang optimal. Dengan sistem yang lebih efisien dan terintegrasi, Hotel Yuta dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, memperkuat posisinya di pasar lokal. Teori Kontingensi menekankan bahwa organisasi harus menyesuaikan sistem dengan kondisi internal dan eksternal. Sistem berbasis cloud membantu Hotel Yuta tetap kompetitif dengan mengelola persediaan dan fasilitas secara efisien, serta meningkatkan pengalaman pelanggan.
- d. **Dampak pada Inovasi dan Perkembangan Organisasi:** Sistem informasi yang efektif mendorong inovasi dan perkembangan organisasi dengan memungkinkan adaptasi terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Hotel Yuta, dengan adopsi teknologi canggih, dapat mengoptimalkan layanan, pengelolaan fasilitas, dan penggunaan teknologi. Teori Kontingensi menekankan bahwa organisasi yang menyesuaikan sistem dengan lingkungan yang berubah lebih mampu berinovasi dan bertahan dalam persaingan. Penerapan sistem berbasis cloud memberikan fleksibilitas bagi Hotel Yuta untuk mengikuti tren teknologi industri perhotelan dan terus berkembang.
- e. **Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Hotel:** Penerapan sistem informasi yang tepat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi organisasi. Dengan sistem berbasis cloud, Hotel Yuta dapat merespons kebutuhan pelanggan lebih cepat, meningkatkan kualitas layanan, dan menjaga fasilitas. Teori Kontingensi menekankan bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada kesesuaian sistem dengan kebutuhan mereka. Sistem yang efisien dan responsif memperkuat hubungan pelanggan dengan hotel, meningkatkan reputasi, dan menarik lebih banyak pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan setia.

## Hubungan Temuan Dan Tujuan Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas di Hotel Yuta masih bersifat manual, mengandalkan logbook dan grup chat untuk komunikasi antar-departemen. Sistem ini memiliki kelemahan seperti risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan informasi, dan kurangnya integrasi. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi kondisi sistem yang ada, yang terbukti belum sepenuhnya efektif dalam mendukung operasional hotel. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang lebih modern dan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi manajemen persediaan dan fasilitas.

Berdasarkan temuan, sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas di Hotel Yuta masih bersifat manual, mengandalkan logbook dan grup chat untuk pencatatan dan komunikasi. Sistem ini menimbulkan masalah seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan informasi, dan kurangnya integrasi antar-departemen. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang ada tidak memadai untuk operasional yang efisien, sehingga diperlukan sistem informasi yang lebih tepat dan canggih.

Untuk menemukan sistem informasi yang tepat, teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Delone dan McLean *Information System Success Model*, yang memiliki indikator-

indikator kunci untuk menilai efektivitas sistem informasi. Indikator pertama, kualitas sistem, mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan data yang akurat, cepat, dan handal. Berdasarkan temuan bahwa sistem manual menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pencatatan, penerapan sistem berbasis cloud dapat meningkatkan kualitas sistem, karena teknologi cloud mendukung pengolahan data yang lebih cepat dan integrasi data antar-departemen. Indikator berikutnya, kualitas informasi, menunjukkan bahwa informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan harus relevan dan dapat diakses dengan mudah. Temuan menunjukkan bahwa informasi yang digunakan oleh Hotel Yuta tidak selalu akurat dan tepat waktu, yang menghambat efektivitas operasional. Sistem berbasis cloud dapat memperbaiki masalah ini dengan menyediakan informasi yang lebih berkualitas, karena data akan diperbarui secara real-time dan dapat diakses dengan mudah oleh semua departemen yang membutuhkan informasi terkini. Indikator penggunaan mencakup sejauh mana sistem digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam operasional hotel. Temuan menunjukkan bahwa penggunaan sistem manual tidak optimal karena proses pencatatan dan komunikasi yang memakan waktu. Dengan sistem berbasis cloud, penggunaan sistem dapat lebih optimal karena sistem ini lebih mudah diakses dan digunakan oleh seluruh staf hotel, tanpa memerlukan waktu lama untuk mencari dan memproses data. Indikator kepuasan penggunaan berkaitan dengan seberapa puas pengguna terhadap sistem yang digunakan. Berdasarkan temuan, sistem manual yang ada saat ini kurang memberikan kepuasan penggunaan karena keterbatasan dalam kecepatan dan kemudahan akses informasi. Sistem berbasis cloud diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penggunaan karena proses yang lebih cepat dan antarmuka yang mudah digunakan. Untuk dampak individu, penerapan sistem baru dapat meningkatkan produktivitas individu dengan mempermudah karyawan dalam mengakses dan memproses informasi. Dengan dampak organisasi, penerapan sistem berbasis cloud dapat meningkatkan koordinasi antar-departemen, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan pengelolaan persediaan dan fasilitas, yang secara keseluruhan akan berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional hotel.

Dengan demikian, temuan-temuan yang ada menunjukkan bahwa sistem yang tepat bagi Hotel Yuta adalah sistem berbasis cloud, yang sesuai dengan teori Delone dan McLean IS Success Model. Penerapan sistem ini dapat meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan penggunaan, serta memberikan dampak positif baik untuk individu maupun organisasi secara keseluruhan, yang sesuai dengan tujuan kedua penelitian ini.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Sistem informasi manual di hotel yuta, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sistem informasi manajemen persediaan dan fasilitas yang diterapkan di Hotel Yuta masih bersifat manual. Hotel Yuta menggunakan logbook dan grup chat sebagai media utama untuk pencatatan informasi dan komunikasi antar-departemen. Sistem ini masih relevan untuk hotel berbintang 2 dengan keterbatasan anggaran, namun tidak dapat mendukung kebutuhan operasional yang lebih efisien dan cepat.
2. Kelemahan sistem yang ada, meskipun sistem manual ini banyak diterapkan di hotel dengan skala serupa, hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa kelemahan yang signifikan. Di antaranya adalah kesalahan pencatatan yang sering terjadi karena informasi tidak terdokumentasi dengan baik, keterlambatan informasi yang dapat mempengaruhi keputusan operasional, dan kurangnya integrasi antar-departemen yang menyebabkan koordinasi menjadi lambat dan tidak efisien. Semua kelemahan ini berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel.
3. Efektivitas sistem berdasarkan teori kontingensi, dalam analisis ini, penerapan teori kontingensi mengungkapkan bahwa efektivitas sistem manajemen di Hotel Yuta sangat bergantung pada kesesuaian antara faktor internal (seperti efisiensi biaya, keterampilan

SDM, dan kapasitas operasional) serta faktor eksternal (seperti tuntutan pelanggan, perubahan teknologi, dan persaingan industri). Ketidaksesuaian antara faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi efektivitas sistem manajemen persediaan dan fasilitas yang diterapkan.

4. Rekomendasi penerapan sistem berbasis cloud, berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar Hotel Yuta mempertimbangkan penerapan sistem informasi berbasis cloud agar dapat meningkatkan efisiensi kinerja pelayanan, beberapa contoh sederhana seperti. Sistem ini dapat meningkatkan kualitas sistem dengan memfasilitasi pembaruan data secara real-time, meningkatkan kualitas informasi yang disajikan kepada staf dan manajemen, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. Penerapan sistem berbasis cloud juga dapat membantu mengatasi masalah keterlambatan informasi dan kesalahan pencatatan yang terjadi dengan sistem manual.

## Saran

1. Penerapan Sistem Informasi Berbasis Cloud, untuk mengatasi kelemahan dari sistem manual yang ada saat ini, sangat disarankan untuk mengimplementasikan sistem informasi berbasis cloud. Sistem ini dapat mengintegrasikan seluruh proses operasional hotel secara lebih efisien, mulai dari pengelolaan persediaan hingga pemantauan fasilitas. Dengan sistem berbasis cloud, data yang lebih terpercaya dan terbaru dapat diakses secara real-time oleh semua pihak terkait, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional hotel.
2. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan, penerapan sistem baru yang berbasis cloud memerlukan pelatihan intensif bagi seluruh karyawan, terutama yang terlibat langsung dengan pengelolaan persediaan dan fasilitas. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa staf dapat mengoperasikan sistem dengan baik dan memahami manfaatnya. Dengan kompetensi yang lebih baik, staf akan lebih mudah beradaptasi dengan sistem baru, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan penggunaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.
3. Investasi Sesuai Kapasitas Hotel, mengingat anggaran terbatas yang dimiliki oleh hotel bintang 2 seperti Hotel Yuta, penerapan sistem yang lebih terjangkau, seperti sistem berbasis cloud dengan kapasitas yang disesuaikan, adalah pilihan yang lebih tepat. Sistem berbasis cloud seperti Drive dan Trello umumnya lebih fleksibel dan biaya efisien, sehingga sesuai dengan kebutuhan hotel yang membutuhkan peningkatan teknologi tanpa memerlukan investasi besar yang dapat membebani anggaran.
4. Pengelolaan Data dan Informasi yang Lebih Efektif, pengelolaan data yang lebih terorganisir dan terintegrasi sangat penting untuk memastikan informasi yang tepat dapat diakses dengan mudah oleh staf dan manajemen hotel. Sistem berbasis cloud sederhana seperti Drive atau Trello akan memfasilitasi hal ini, memungkinkan akses data secara real-time dan berbasis web, yang akan mengurangi risiko kesalahan pencatatan, mempercepat proses komunikasi antar-departemen, dan meningkatkan respons terhadap kebutuhan pelanggan.
5. Evaluasi dan Pemantauan Berkala, setelah penerapan sistem informasi baru, manajemen Hotel Yuta perlu melakukan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas sistem yang baru diterapkan. Evaluasi ini akan membantu pihak manajemen untuk mengetahui apakah sistem informasi baru telah memenuhi kebutuhan operasional dan dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Pemantauan berkala juga dapat mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin timbul, sehingga dapat segera diperbaiki sebelum menjadi hambatan besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, R., & SE, M. (2020). Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri. *Umsida Press*, 1-947. Dipublish November 2020
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15-31.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/download/10624/5947> Diakses 28 Januari 2025
- Ariyanti, N., Marleni, M., & Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 1450-1455.  
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/5462> . Diakses 3 Februari 2025
- Cuandra, F., Angelino, K., & Diana, I. C. (2023). Analisa Perusahaan Manufaktur PT. Sinar Cahaya Marmer. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(9), 3449-3464.  
<https://www.bajangjournal.com/index.php/JCI/article/view/5660>. Diakses 3 Februari 2025
- DATANG, D. M. Y. A. TEORI KONTINJENSI, SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN OUTCOMES PERUSAHAAN: IMPLIKASINYA DALAM RISET MASA KINI.  
<https://www.academia.edu/download/69174052/329.pdf>. Diakses 28 Januari 2025
- Hantoro, M. F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Tirang Kota Semarang. *Semarang: Universitas Semarang*.  
<https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/C51A/2020/C.511.20.0012/C.511.20.0012-15-File-Komplit-20240130010612.pdf>. Diakses 28 Januari 2025
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran (Edisi 12 J). *Pt. Indeks*. Dipublish 2016
- Muhamad Sahabudin, S. (2022). *Implementasi Penguatan Akuntabilitas Dalam Pembangunan Zona Integritas Di Polres Metro Bekasi Kabupaten* (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta). <https://repository.umj.ac.id/9338/>. Diakses 3 Februari 2025
- O'brien, J., & Marakas, G. (2009). *Introduction to information systems*. McGraw-Hill, Inc..  
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/1597023>. Dipublish 27 November 2009
- Purwati, A. S., & Zulaikha, S. (2018). Teori kontinjensi, sistem pengendalian manajemen dan outcomes perusahaan: Implikasinya dalam riset masa kini dan masa yang akan datang. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 2(1), 1-11.  
<https://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/705>. Diakses 3 Februari 2025
- Rahman, W., & Saudin, L. (2022). Bahan ajar sistem informasi manajemen.  
<https://repository.penerbitwidina.com/publications/356473/bahan-ajar-sistem-informasi-manajemen>. Diakses 3 Februari 2025
- Siregar, D. Y. (2017). *Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Model Delone Dan Mclean* (Doctoral dissertation, UAJY).  
<http://e-journal.uajy.ac.id/11790/>. Diakses 3 Februari 2025
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2020). Strategi Public Relations PT Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *Journal Komunikasi*, 11(2), 101-110.  
<https://www.neliti.com/publications/487468/strategi-public-relations-pt-honda-megatama-kapuk-dalam-customer-relations>. Diakses 3 Februari 2025
- Suyarti, S., Savitri, P., Haryati, T., Suwandi, S., Sulistyawati, U. S., Kasmaniar, K., ... & Abdurohim, A. (2023). *Sistem Informasi Manajemen: Suatu Pengantar*. Dipublish 2023
- Utama, R. E., Gani, N. A., & Jaharuddin, A. P. (2019). *Manajemen Operasi*. Penerbit Universitas Muhammadiyah Jakarta Press, Jakarta. Dipublish November 2019