

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem *Online Travel Agent* di Industri Perhotelan

Hendry Heryangi<sup>1</sup>  
Dodik Ariyanto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
email: heryangihendry@gmail.com / Telp: +6281337369000

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem *online travel agent* di industri perhotelan. Penjelasan faktor minat pemanfaatan dan penggunaan sistem *online travel agent* pada 19 hotel di kawasan ITDC Nusa Dua, Bali menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of technology (UTAUT)*. Hasil penelitian ini berdasarkan jawaban 76 karyawan yang menjadi responden. Responden ditentukan dengan metode *nonprobability* serta teknik *sampling* jenuh. Menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. *UTAUT* yang diuji dalam penelitian ini disusun atas 2 variabel terikat yaitu minat pemanfaatan dan perilaku penggunaan sistem serta 4 variabel bebas yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial serta kondisi yang memfasilitasi. Hasil dari penelitian menunjukkan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem. Kondisi yang memfasilitasi dan minat pemanfaatan sistem berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem.

**Kata kunci:** UTAUT, sistem online travel agent, minat pemanfaatan, perilaku penggunaan

### ABSTRACT

*The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model is used in this research to explain the interest factor of exploiting and using online travel agent system at 19 hotels in ITDC Nusa Dua, Bali. The results of this study is based on the answers of 76 employees who became respondents. Respondents were determined by nonprobability method and saturated sampling technique. Tested by multiple linear regression analysis techniques. The UTAUT tested in this study is composed of 2 dependent variables, namely utilization interest and behavior of system usage and 4 independent variables that are performance expectation, business expectation, social factor and facilitating condition. The result of the research shows the expectation of performance, business expectation and social factor have positive effect to interest of system utilization. Conditions that facilitate and interest in the use of the system have a positive effect on the behavior of system usage.*

**.Keywords:** UTAUT, online travel agent system, utilization interest, usage behavior

## PENDAHULUAN

Perkembangan TI belakangan ini yang semakin cepat, berdampak pada semua sektor kegiatan bisnis. Salah satu contoh pengembangan teknologi adalah dalam dunia akuntansi yang telah mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis (Venkatesh,*et al.*, 2012). Otomatisasi TI ini mendukung dilakukannya banyak fungsi secara cepat dan tepat. Banyak perusahaan yang meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam bidang perhotelan dalam perkembangan teknologi informasi. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yang tidak sedikitnya mengalami persaingan yang semakin berkembang pesat khususnya dalam hal promosi atau layanan. Salah satu sistem informasi yang banyak dijalankan oleh industri perhotelan adalah sistem informasi berbasis web, salah satunya adalah *Online Travel Agent* (OTA) (Lee, *et al.*, 2013).

Sistem informasi berbasis web *Online Travel Agent* merupakan biro perjalanan yang pemasarannya melalui website atau dilakukan secara online. Sekitar 50 persen pendapatan hotel diperoleh dari penjualan produknya melalui sistem OTA. Sedangkan 30 persen pendapatannya diperoleh dari *offline travel agent* dan 20 persen dari pemesanan langsung melalui email dan telepon (European Travel Commission, 2012). Hal ini menunjukkan bahwa sistem OTA adalah media yang mampu meningkatkan pendapatan hotel secara signifikan dan dalam hal menghemat waktu karena tidak perlu melakukan pemasaran secara *offline*.

Perkembangan suasana bisnis termasuk hadirnya OTA, *travel agent* harus kreatif dan inovatif. Wakil ketua umum DPP IHGMA, Made Ramia Adnyana mengatakan, dengan gencarnya kemajuan TI dinilai memang ada kecenderungan *travel agent* yang menerapkan konsep pelayanan model lama ditinggalkan oleh *line travel agent*. Sebab kemajuan TI menuntut pelayanan yang cepat sehingga yang cepat akan mengalahkan yang lambat. Promosi produk harus dilakukan lewat *online* dan media sosial. Sehingga kemajuan TI dimanfaatkan untuk kecepatan pelayanan kepada *customer*.

Banyak *website* atau aplikasi yang berjalan menggunakan sistem OTA. Beberapa contoh aplikasi sistem OTA adalah Traveloka, Agoda, Booking.com, Asiarooms.com, dan lain-lain. Beberapa aplikasi ini telah berhasil mengelola sistem OTA dengan baik sehingga dapat berkembang sampai sekarang ini. Seperti Agoda yang lebih banyak memiliki pilihan di berbagai negara dunia. Selain itu, proses pemesanannya pun cepat. Hanya saja, Agoda mengharuskan kita untuk menggunakan kartu kredit saat pemesanan. Sedangkan untuk traveloka, aplikasi lokal ini memang lebih nyaman digunakan untuk pemesanan hotel di dalam negeri. Ada banyak pilihan pembayaran yang dapat dipilih. Selain itu, traveloka juga sering mengadakan promo dan diskon menarik.

Walaupun zaman sekarang sistem OTA sudah berkembang di industri perhotelan, tetapi ada beberapa hotel belum mampu menjalin kerjasama yang baik dengan sistem OTA, maka kerjasama antara hotel dengan sistem OTA masih bersifat terbatas (Xie, *et al.*, 2014). Terdapat beberapa hotel yang masih belum mengerti sepenuhnya bagaimana menjalankan sistem OTA dengan baik dan

efisien. Hal ini dikarenakan banyak operator yang ada di hotel berpikir bahwa dengan menggunakan sistem OTA membuat mereka lebih sulit untuk melakukan pekerjaannya karena membutuhkan koneksi yang stabil agar jaringan tidak terputus dan tidak menghambat kinerja para staff tersebut. Beberapa dari mereka juga berpikir bahwa sistem OTA menyebabkan tidak adanya interaksi antara penjual dan pembeli sehingga dapat menyulitkan pembeli jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan meskipun saat ini sudah ada beberapa OTA yang menyediakan layanan operator yang dapat dihubungi via telepon (Liu & Park, 2015).

Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi yakni *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT ini bertujuan untuk menjelaskan minat pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan berikutnya (Handayani, 2007). Venkatesh et al. (2012) mendefinisikan ekspektasi kinerja sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Namun, hal ini juga tidak bisa terjadi jika seseorang individu telah memiliki minat tapi tidak didukung dengan kondisi yang ada maka minat pun akan menjadi sia-sia. (Oye, A.Iahad, & Ab.Rahim, 2014).

Penelitian dari (Simarmata, et al., 2016) menyatakan bahwa harga, penggunaan yang mudah, kepercayaan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, sedangkan kenikmatan belanja dan periklanan tidak berpengaruh secara signifikan. Model kedua menunjukkan hasil bahwa harga, kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan

pembelian tiket pesawat melalui *online travel agent*, sedangkan penggunaan yang mudah, kenikmatan belanja, dan periklanan tidak secara signifikan berpengaruh pada keputusan pembelian tiket pesawat domestik melalui *online travel agent*.

Hotel-hotel khususnya yang berada di kawasan ITDC Nusa Dua sudah menerapkan dan menggunakan sistem OTA ini. Maka dari itu pemilik hotel beserta karyawannya diharapkan untuk selalu melakukan peningkatan kualitas kinerja (Inversini & Masiero, 2014). *Central Statistic Bureau* dan *Bali Government Tourism Office* menyatakan bahwa tingkat hunian kamar hotel di Nusa Dua, Bali melalui sistem OTA memiliki rata-rata diatas 50 persen dari tahun 2014 sampai 2016. Pada tahun 2014 rata-rata 60,31 persen tingkat hunian kamar hotel dipesan melalui sistem OTA. Di tahun 2015 rata-rata 58,14 persen tingkat hunian kamar hotel dipesan melalui sistem OTA, sedangkan di tahun 2016 rata-rata 54,47 persen tingkat hunian kamar hotel dipesan melalui sistem OTA.

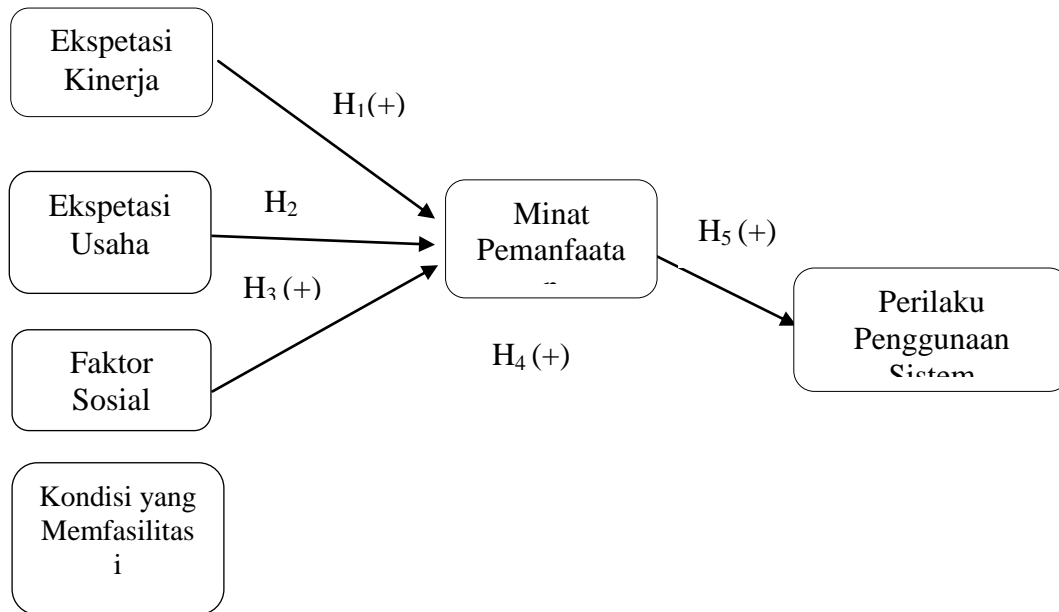
OTA memberikan fasilitas kepada *suppliernya* berupa *tools* yang dapat digunakan untuk mengelola ketersediaan kamar ataupun harga, disinilah yang membedakan OTA dan *travel agent*. Harga yang tercantum pada OTA sepenuhnya di kelola oleh pihak hotel tanpa adanya campur tangan pihak OTA untuk merubah harga, menambah atau mengurangi ketersediaan kamar, atau dengan kata lain hotel bertanggung jawab penuh untuk mengelola hotelnya pada suatu OTA.

Proses pemesanan kamar melalui OTA juga terbilang sangatlah mudah, cepat, dan pasti. Kita dapat mencari hotel yang kita inginkan secara cepat dengan bantuan pelayanan OTA maupun secara langsung melauai website OTA tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan ditunjang oleh hasil penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model UTAUT yang dikembangkan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003) untuk membantu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem OTA di industri perhotelan khususnya di kawasan ITDC Nusa Dua.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti secara empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem OTA di industri perhotelan khususnya di kawasan ITDC Nusa Dua. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran seperti masukan atau saran bagi pengembang sistem OTA di industri perhotelan khususnya di kawasan ITDC Nusa Dua mengenai faktor-faktor yang berpengaruh pada minat pemanfaatan dan penggunaan sistem OTA, sehingga sistem OTA yang dikembangkan akan memberikan manfaat bagi instansi terkait.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh antar variabel dalam penelitian. Kerangka konseptual dalam penelitian ini disajikan pada gambar 1 sebagai berikut.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Tingkat kepercayaan seorang individu melalui penggunaan sistem dapat membantu dirinya memperoleh keuntungan kinerja hal ini disebut ekspektansi kinerja (Venkatesh, *et al.*, 2003). Ekspektasi kinerja merupakan salah satu variabel yang kuat dari minat pemanfaatan teknologi informasi dalam situasi sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh *et al.*, 2012). Penelitian Oliveira, *et al.*, (2016) juga menemukan bahwa terdapat hubungan positif signifikan ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan mobile payment.

H<sub>1</sub>: Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan sistem OTA

Di samping itu tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi usaha individu dalam melakukan pekerjaannya disebut ekspektasi usaha (*effort expectancy*). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya sehingga

hasil penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi (Venkatesh dan Davis, 2000). Penelitian menurut Inversini & Masiero, (2014) menyebutkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat pemanfaatan meskipun dengan pengalaman yang terbatas. Pendapat ini juga didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya seperti Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007), Kit *et al.*, (2014), Megadewandanu, (2017).

H<sub>2</sub>: Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan sistem OTA.

Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Penelitian yang dilakukan Thompson, *et al.* (1991) dan Diana (2011) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem. Sesuai teori Venkatesh, *et al.* (2012) yang menyatakan hubungan signifikan positif faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi

H<sub>3</sub>: Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem.

Venkatesh *et al.*, (2012) mendefinisikan kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Schultz dan Slevien (2006) menemukan salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi. *Facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *use behavior* (AlAwadhi dan Morris, 2008).

H<sub>4</sub>: Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua.



Ukuran dari penilaian kinerja terhadap pemanfaatan dan penerimaan sebuah teknologi informasi adalah penggunaan sistem. Baik atau buruknya sangat tergantung pada apa yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan teknologi informasi tersebut. Penelitian Thompson, *et al.* (1991) menemukan bukti keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya hal ini bahwa terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi.

H<sub>5</sub>: Minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model UTAUT, suatu model penelitian yang dibangun untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi dimana pada penelitian ini model UTAUT digunakan untuk meneliti fenomena Sistem *Online Travel Agent* yang didukung pula dengan penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan berlokasi di industri perhotelan kawasan ITDC Nusa Dua menggunakan data primer dan skunder. Adapun objek penelitian faktor-faktor yang memengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan sistem OTA di industri perhotelan kawasan ITDC Nusa Dua.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh hotel yang menggunakan sistem OTA di kawasan ITDC Nusa Dua yang berjumlah 19 hotel. Penelitian ini menerapkan teknik *non probability sampling* dengan metode sampling jenuh dimana teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan

sebagai sampel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik kuesioner. Kuesioner penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert lima poin. Dilakukan Uji instrument, Uji Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik hingga Uji Regresi Linear Berganda yang menghasilkan persamaan sebagai berikut.

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots \dots \dots (1)$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_4 Y_1 + \beta_5 X_4 + \varepsilon \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- $Y_1$  : Minat Pemanfaatan SI
- $Y_2$  : Perilaku Penggunaan SI
- $X_1$  : Ekspektasi Kinerja
- $X_2$  : Ekspektasi Usaha
- $X_3$  : Faktor Sosial
- $X_4$  : Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta$  : Koefisien Regresi
- $\varepsilon$  : *error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada awalnya, daerah sekitar Nusa Dua merupakan lahan kering yang kurang produktif, wilayahnya relatif terisolasi. Lalu-lintas ke daerah ini dihubungkan oleh jalan raya dari Tuban, dan penyebrangan laut dari Pelabuhan Benoa atau Pulau Serangan ke Tanjung Benoa. Penyebrangan ini lebih ringkas, makanya banyak ditempuh pada masa lalu oleh penduduk yang hendak bepergian ke Denpasar. Ketika daerah ini hendak dibangun menjadi wisata mewah, fasilitas jalan raya yang paling awal dibangun sehingga akses ke Nusa Dua dari Bandar Udara Ngurah Rai menjadi sangat memadai.

Dalam rangka pelaksanaan rencana Nusa Dua sebagai wisata, telah dibentuk suatu Badan Usaha yaitu PT Pengembangan Pariwisata Bali (Persero) atau lebih dikenal dengan Bali Tourism Development Corporation (BTDC), yang bertujuan utama menyelenggarakan tersedianya prasarana dan sarana, mengundang investor untuk membangun hotel serta mengelola dan memelihara wisata Nusa Dua. Di samping itu dibentuk Badan Pengembangan Rencana Induk Pariwisata Bali (BPRIP) dengan tugas konsultasi dan koordinasi dengan PP. No.27 tahun 1972 dan PT. Pengembangan Pariwisata Bali (Persero) atau Bali Tourism Development Corporation (BTDC), yang sejak tanggal 16 Mei 2014 berganti nama menjadi Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC). Mencerminkan karakteristik standar internasional berskala tinggi bagi semua fasilitas yang direncanakan terutama prasarana peningkatan kualitas estetika wisata terutama landscapenya, serta budaya dan daya tarik pemandangan Bali yang unik. Serta dibangun sebagai resor pariwisata skala internasional dengan cara, mengundang partisipasi hotel yang memiliki jaringan pemasaran internasional, menyajikan daya tarik yang unik dari Bali, melalui pengadaan festival Budaya dan sarana hiburan lainnya serta menciptakan paduan yang serasi dalam pengembangan wisata yang tercermin dalam aneka ragam sarana-sarana yang disajikan maupun dengan menumbuhkan suasana yang aman dan nyaman.

Pertumbuhan wisatawan yang berkembang pesat berpengaruh kuat terhadap sektor pariwisata di Bali, khususnya ITDC Nusa Dua. Pelayanan Hotel harus terus ditingkatkan seiring tingginya jumlah wisatawan yang datang ke Bali. Sistem OTA menjadi salah satu solusi yang diberikan pihak hotel *agent* untuk

dapat meningkatkan pelayanan kepada wisatawan. Sistem ini merupakan suatu terobosan dari hotel yang bekerja sama dengan *travel agent* untuk membuat wisatawan semakin mudah memesan kamar hotel dengan cepat dan harga yang lebih terjangkau.

Pertumbuhan wisatawan yang berkembang pesat berpengaruh kuat terhadap sektor pariwisata di Bali, khususnya ITDC Nusa Dua. Pelayanan Hotel harus terus ditingkatkan seiring tingginya jumlah wisatawan yang datang ke Bali. Sistem OTA menjadi salah satu solusi yang diberikan pihak hotel *agent* untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada wisatawan. Sistem ini merupakan suatu terobosan dari hotel yang bekerja sama dengan *travel agent* untuk membuat wisatawan semakin mudah memesan kamar hotel dengan cepat dan harga yang lebih terjangkau. Daftar responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Nama-nama Hotel dikawasan ITDC Nusa Dua, Bali**

No.	Nama Hotel	Responden
1.	Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua	4
2.	Amanusa	4
3.	The St. Regis Bali	4
4.	Sofitel Hotel & Resort	4
5.	Nusa Dua Beach Hotel	4
6.	Novotel Nusa Dua Hotel & Residence	4
7.	Mercure	4
8.	Kayumanis Nusa Dua	4
9.	Inaya Putri Bali	4
10.	Grand Whiz	4
11.	Grand Hyatt Bali	4
12.	Clubmed	4
13.	Ayodya Resort	4
14.	Awarta Nusa Dua	4
15.	Amarterra Nusa Dua	4
16.	The Westin Resort	4
17.	The Laguna	4
18.	The Grand Bali Nusa Dua	4
19.	Melia Bali	4
a.	Jumlah Sampel	19
b.	Jumlah Pengamatan (a x 4)	76

*Sumber:* www.itdc.co.id, diakses pada tanggal 17 November 2017

Hasil dari statistik deskriptif menggambarkan mengenai karakteristik variabel-variabel yang diteliti seperti jumlah amatan, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Nilai minimum merupakan nilai yang terendah dari masing-masing variabel. Nilai maksimum adalah nilai tertinggi dari masing-masing variabel. Nilai rata-rata (*mean*) merupakan nilai rata hitung dari suatu data. Standar deviasi adalah perbedaan nilai data yang diteliti dengan nilai rata-ratanya.

**Tabel 2.**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ekspektasi Kinerja ( $X_1$ )	76	15	25	19.44	3.461
Ekspektasi Usaha ( $X_2$ )	76	18	30	23.81	3.381
Faktor Sosial ( $X_3$ )	76	12	20	15.96	2.594
Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_4$ )	76	12	20	15.38	2.190
Minat Pemanfaatan ( $Y_1$ )	76	9	14	11.61	1.336
Perilaku Penggunaan ( $Y_2$ )	76	12	20	15.57	1.892
Valid N (listwise)	76				

*Sumber:* Output SPSS for Windows Versi 23, 2017

Berdasarkan tabel 2, variabel ekspektasi kinerja mempunyai nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 25. Rata-rata dari variabel ekspektasi kinerja sebesar 19,44 dan standar deviasi sebesar 3,461. Variabel ekspektasi usaha mempunyai nilai minimum 18 dan nilai maksimum 30. Rata-rata dari variabel ekspektasi usaha sebesar 23,81 dan standar deviasi sebesar 3,381. Variabel faktor sosial mempunyai nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 20. Rata-rata dari variabel faktor sosial sebesar 15,96 dan standar deviasi sebesar 2,594.

Variabel kondisi yang memfasilitasi mempunyai nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 20. Rata-rata dari variabel kondisi yang memfasilitasi sebesar 15,38 dan standar deviasi sebesar 2,190. Variabel minat pemanfaatan mempunyai nilai minimum sebesar 9 dan nilai maksimum sebesar 14. Rata-rata dari variabel minat pemanfaatan sebesar 11,61 dan standar deviasi sebesar 1,336. Variabel perilaku penggunaan mempunyai nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 20. Rata-rata dari variabel perilaku penggunaan sebesar 15,57 dan standar deviasi sebesar 1,892.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka seluruh butir pernyataan dinyatakan valid, sehingga seluruh item pernyataan tersebut layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada semua butir pernyataan dalam variabel adalah reliable atau handal, sehingga butir-butir pernyataan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Data dikatakan berdistribusi normal jika taraf signifikansi lebih besar dari 0,05. Dari hasil uji diketahui nilai signifikansi sebesar 0,515 dan 0,061. Hal ini berarti model regresi berdistribusi normal. Uji kedua yang dilakukan yakni uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas didapatkan hasil bahwa nilai sig. masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel tersebut bebas heteroskedastisitas.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model regresi linear berganda yang tujuannya untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja ( $X_1$ ), ekspektasi usaha ( $X_2$ ), faktor sosial ( $X_3$ ) terhadap minat pemanfaatan ( $Y_1$ ) kemudian pengaruh kondisi yang memfasilitasi ( $X_4$ ) dan minat pemanfaatan ( $Y_1$ ) terhadap perilaku penggunaan ( $Y_2$ ) di industri perhotelan kawasan ITDC Nusa Dua.

**Tabel 3.**  
**Regresi Linear Berganda Persamaan Pertama**

Model	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	Probabilitas (Sig.)	Hasil Uji Hipotesis
Constant	1,544	0,740	
Ekspektasi kinerja ( $X_1$ )	0,221	0,000	Diterima
Ekspektasi usaha ( $X_2$ )	0,086	0,001	Diterima
Faktor sosial ( $X_3$ )	0,233	0,000	Diterima
Adjusted R2 = 0,704			
F = 60,366 (Sig. = 0,000)			
<i>Dependent Variable</i> : Minat pemanfaatan ( $Y_1$ )			
<i>Sumber</i> : Output SPSS for Windows Versi 23, 2017			

Pada tabel 3 hasil regresi linear berganda didapat hasil sebagai berikut:

$$Y_1 = 1,554 + 0,221X_1 + 0,086 X_2 + 0,233 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut: 1) Nilai konstanta sebesar 1,554 menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja ( $X_1$ ), ekspektasi usaha ( $X_2$ ), faktor sosial ( $X_3$ ) sama dengan nol, maka nilai minat pemanfaatan meningkat sebesar 1,554 satuan; 2) Nilai koefisien  $\beta_1 = 0,221$  berarti menunjukkan bila nilai ekspektasi kinerja ( $X_1$ ) meningkat satu satuan, maka nilai dari minat pemanfaatan ( $Y_1$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,221 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan; 3) Nilai koefisien  $\beta_2 = 0,086$  berarti menunjukkan bila nilai ekspektasi usaha ( $X_2$ ) meningkat satu satuan, maka

nilai dari minat pemanfaatan ( $Y_1$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,086 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan; 4) Nilai koefisien  $\beta_3 = 0,233$  berarti menunjukkan bila nilai faktor sosial ( $X_3$ ) meningkat satu satuan, maka nilai dari minat pemanfaatan ( $Y_1$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,233 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

**Tabel 4.**  
**Regresi Linear Berganda Persamaan Kedua**

Model	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	Probabilitas (Sig.)	Hasil Uji Hipotesis
Constant	2,093	0,151	
Kondisi yang memfasilitasi ( $X_4$ )	0,413	0,000	Diterima
Minat pemanfaatan ( $Y_1$ )	0,614	0,000	Diterima

Adjusted R2 = 0,557  
F = 45,827 (Sig. = 0,000)

*Dependent Variable* : Minat pemanfaatan : Perilaku penggunaan ( $Y_2$ )

Sumber : *Output SPSS for Windows Versi 23, 2017*

Pada tabel 4, hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23 didapat hasil sebagai berikut:

$$Y_2 = 2,093 + 0,413Y_1 + 0,614 X_4 + \varepsilon$$

Hasil uji statistik F pada diatas, menunjukan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$ , ini berarti model yang digunakan pada penelitian ini adalah layak. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* yang ditunjukkan pada tabel sebesar 0,704. Artinya variabel ekspektasi kinerja ( $X_1$ ), ekspektasi usaha ( $X_2$ ), faktor sosial ( $X_3$ ) mampu menjelaskan 70,4% variasi yang ada pada variabel minat pemanfaatan ( $Y_1$ ). Sisanya sebesar 29,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain ketiga variabel tersebut.

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang ditunjukkan pada tabel sebesar 0,557. Artinya variabel kondisi yang memfasilitasi ( $X_4$ ) dan minat pemanfaatan ( $Y_1$ ) mampu



menjelaskan 55,7% variasi yang ada pada variabel perilaku penggunaan ( $Y_2$ ). Sisanya sebesar 44,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain kedua variabel tersebut.

Pengujian secara parsial diketahui bahwa signifikansi variabel ekspektasi kinerja sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya ekspektasi kinerja secara parsial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan kelima dari variabel ekspektasi kinerja yaitu, penggunaan sistem *online travel agent* (OTA) dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan saya, mendapatkan skor tertinggi yaitu 298. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja disimpulkan sebagai variabel yang kuat dalam mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi.

Kemudian untuk variabel ekspektasi usaha sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya ekspektasi usaha secara parsial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan ketiga dari variabel ekspektasi usaha yaitu, menggunakan sistem *online travel agent* (OTA) tidak menyita waktu saya dalam menyelesaikan pekerjaan, mendapatkan skor tertinggi yaitu 302. Maka dapat dinyatakan bahwa semakin besar tingkat persepsi kemudahan hotel dalam memanfaatkan sistem OTA dapat memberikan kemudahan (usaha dan waktu) dalam menjalankan tugas dan kewajiban karyawan hotel maka semakin besar pula minat hotel tersebut menggunakan sistem OTA secara terus-menerus.

Selanjutnya variabel faktor sosial sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya faktor sosial secara parsial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan ketiga dari variabel faktor sosial yaitu, secara umum, industri perhotelan sudah menggunakan sistem *online travel agent* (OTA), mendapatkan skor tertinggi yaitu 307. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar pengaruh lingkungan terhadap pemanfaatan sistem OTA maka semakin banyak pula hotel yang memiliki minat untuk memanfaatkan sistem OTA dalam pekerjaannya.

Untuk variabel kondisi yang memfasilitasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya kondisi yang memfasilitasi secara parsial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan pertama dari variabel kondisi yang memfasilitasi yaitu, hotel memiliki sumber daya (misal: komputer, software, internet) yang diperlukan untuk menggunakan sistem *online travel agent* (OTA), mendapatkan skor tertinggi yaitu 294. hal ini berarti bahwa kondisi pendukung yang baik akan meningkatkan minat karyawan hotel dalam menggunakan sistem OTA, artinya apabila karyawan hotel memiliki kendali yang diperlukan untuk menggunakan sistem OTA, karyawan hotel tersebut telah disediakan sarana khusus yaitu internet dalam menggunakan sistem OTA, karyawan hotel memiliki pengetahuan tentang sistem OTA, karyawan hotel dibantu oleh orang-orang tertentu dalam menggunakan sistem OTA, dan karyawan hotel menggunakan sistem OTA karena sesuai dengan gaya bekerja

maka perilaku penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua semakin meningkat.

Terakhir untuk variabel minat pemanfaatan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya minat pemanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan pertama dari variabel minat pemanfaatan yaitu, saya mempunyai keinginan menggunakan sistem *online travel agent* (OTA) untuk waktu yang akan datang, mendapatkan skor tertinggi yaitu 301. Hal ini menunjukkan menunjukkan bahwa semakin tinggi minat seseorang dalam menggunakan SI, maka semakin tinggi pula tingkat perilaku penggunaan SI tersebut dalam waktu yang akan datang.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka simpulan yang dihasilkan adalah sebagai berikut ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hal ini berarti semakin tinggi ekspektasi kinerja maka semakin tinggi juga minat pemanfaatan sistem OTA dan akan cenderung menggunakan sistem OTA secara terus menerus. Hasil penelitian menunjukan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Hal ini berarti semakin tinggi keyakinan hotel yang memanfaatkan sistem OTA dapat meningkatkan usaha yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaannya maka minat pemanfaatan sistem OTA akan meningkat secara terus menerus. Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem OTA di hotel

kawasan ITDC Nusa Dua. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin besar faktor lingkungan terhadap pemanfaatan sistem OTA maka semakin besar pula minat hotel dalam memanfaatkan sistem OTA tersebut.

Karyawan hotel memiliki kendali yang diperlukan untuk menggunakan sistem OTA, karyawan hotel tersebut telah disediakan sarana khusus yaitu internet dalam menggunakan sistem OTA, karyawan hotel memiliki pengetahuan tentang sistem OTA, karyawan hotel dibantu oleh orang-orang tertentu dalam menggunakan sistem OTA, dan karyawan hotel menggunakan sistem OTA karena sesuai dengan gaya bekerja maka perilaku penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua semakin meningkat. Minat pemanfaatan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem OTA di hotel kawasan ITDC Nusa Dua. Dapat disimpulkan bahwa dengan minat yang tinggi akan menghasilkan tindakan lanjutan yaitu menggunakan SI.

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan, dapat diajukan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya dan industri perhotelan. Pertama, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai minat pemanfaatan dan perilaku penggunaan sistem OTA di hotel kawasan lain sebagai perbandingan. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk terus berkomunikasi kepada pihak hotel agar kuesioner dapat kembali lebih cepat serta dapat menghindari kuesioner yang gugur dan hilang. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan SI guna menghasilkan hasil yang lebih baik, dapat memperbanyak jumlah sampel

penelitian, menambah variabel di luar variabel penelitian yang sudah kami lakukan, dan peneliti juga dapat melakukan penelitian dengan model-model lain.

Kedua, peneliti menyarankan industri perhotelan di kawasan ITDC Nusa Dua dapat memberikan pelatihan teknis tentang tata cara penggunaan sistem OTA secara menyeluruh agar dapat meningkatkan persentase pengguna sistem OTA di seluruh lapisan hotel guna mengevaluasi kemampuan karyawan hotel dalam mengoperasikan sistem OTA sehingga karyawan hotel tidak merasa kesulitan dalam menggunakannya. Hal ini didukung pula dengan data hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan pertama dari variabel ekspektasi usaha yaitu, saya dapat menggunakan sistem *online travel agent* (OTA) dalam hotel tanpa melalui training, mendapatkan skor terendah yaitu 292. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa indikator pernyataan keempat dari variabel kondisi yang memfasilitasi yaitu, terdapat tenaga ahli yang tersedia untuk membantu masalah-masalah saya dalam menggunakan sistem *online travel agent* (OTA), mendapatkan skor terendah yaitu 289. Hal ini menunjukkan bahwa hotel menyiapkan tenaga ahli yang siap dalam segala waktu dalam menyelesaikan masalah seputar penggunaan sistem OTA.

## REFERENSI

- Anderson, C. K. (2009). *The Billboard Effect: Online Travel Agent Impact On Non-OTA Reservation Volume*. *Cornell Hospitality Report*, 9(16), 6–9. Retrieved From [Www.Chr.Cornell.Edu](http://www.chr.cornell.edu).
- Anwar, N., Masrek, M. N., & Rambli, Y. R. (2012). Visitor Management System by Applying The Model Of UTAUT. In *ISBEIA 2012 - IEEE Symposium On Business, Engineering and Industrial Applications* (Pp. 223–228).

- Ariyanto, Dodik; Ratna Sari, Maria M; Ratnadi, Ni Made Dwi. Budaya Tri Hita Karana Dalam Model UTAUT. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma, [S.I.]*, v.8, n.2, Agustus 2017.
- Azzara, Carey V. 2010. *Questionnaire Design For Business Research*. USA : Tate Publising.
- C. C. Preston and A. M. Colman, "Optimal Number of Response Categories in Rating Scales: Reliability, Validity, Discriminating Power, and Respondent Preferences," *Acta Psychol. (Amst.)*, vol. 104, no. 1, pp. 1–15, Mar. 2000.
- Chang, A. (2012). Utaut and Utaut 2: A Review And Agenda For Future Research. *Journal The Winners*, 13(2), 106–114.
- Chang L. *A Psychometric Evaluation of 4-Point and 6-Point Likert-Type Scales in Relation to Reliability and Validity. Applied Psychological Measurement*. 1994;18:205–215.
- Desanctis, G. (2003). The Social Life Of Information Systems Research: A Response To Benbasat And Zmud's Call For Returning To The IT Artifact. *Journal Of The Association For Information Systems*, 4(7), 360–376.
- Dewa, I. I., Widnyana, G. P., &Yadnyana, I. K. (2015). Implikasi Model Utaut Dalam Menjelaskan Faktor Niat Dan Penggunaan SIPKD Kabupaten Tabanan. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 112, 2302–8556.
- Ditsa, G. (2013). Triandis' *Theoretical Framework As A Theoretical Foundation For User Behavior Testing In Information Systems Use And Acceptance Research. CONF-IRM 2013 Proceedings*.
- Escobar-Rodríguez, T., & Carvajal-Trujillo, E. (2014). *Online Purchasing Tickets For Low Cost Carriers: An Application Of The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Model. Tourism Management*, 43, 70–88.
- European Travel Commission. (2012). *Online Travel Market*. Retrieved From [Http://Www.Newmediatrendwatch.Com/World-Overview/91-Online-Travel-Market](http://www.newmediatrendwatch.com/world-overview/91-online-travel-market)
- Ghalandari, K. (2012). *The Effect Of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence And Facilitating Conditions On Acceptance Of E-Banking Services In Iran: The Moderating Role Of Age And Gender. Middle-East Journal Of Scientific Research*, 12(6), 801–807.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Dan SPSS. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*.

- Guyatt GH, Townsend M, Berman LB, Keller JL. *A Comparison Of Likert And Visual Analogue Scales For Measuring Change In Function*. J Chronic Dis.
- Handayani, Rini. 2007, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi”. SNA X. UNHAS Makasar 26-28 Juli. STIE Atma Bhakti Surakarta.
- Hsu, H. (2012). *The Acceptance Of Moodle: An Empirical Study Based On UTAUT*. *Creative Education*, 3(December), 44–46.
- Im, I., Hong, S., &Kang, M. S. (2011). *An International Comparison Of Technology Adoption: Testing The UTAUT Model*. *Information And Management*, 48(1), 1–8.
- Inversini, A., &Masiero, L. (2014). Selling Rooms Online: The Use Of Social Media And Online Travel Agents. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 26(2), 272–292.
- Jati, Nugroho Jatmiko dan Laksito, Herry. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1 (2), hal. 1-15.
- Kristoforus Jawa Bendi, & Sri Andayani. (2013). Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2013 (Semantik 2013)*, 2013(November), 277–282.
- Laudon, Kenneth, C & Laudon, Jane, P. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi 8. Andi Offset. Yogyakarta.
- Lee, H. “Andy,” Guillet, B. D., &Law, R. (2013). *An Examination Of The Relationship Between Online Travel Agents And Hotels A Case Study Of Choice Hotels International And Expedia.Com*. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 95–107.
- Liu, Z., &Park, S. (2015). *What Makes A Useful Online Review? Implication For Travel Product Websites*. *Tourism Management*, 47, 140–151.
- Lu, A., Chen, Q., Zhang, Y., & Chang, T. (2017). Investigating The Determinants of Mobile Learning Acceptance In Higher Education Based On UTAUT. In *Proceedings - 2016 International Computer Symposium, ICS 2016* (Pp. 651–655).
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., &Campos, F. (2016). *Mobile Payment: Understanding The Determinants Of Customer Adoption And Intention To Recommend The Technology*. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414.

- Ortega, P. A., & Braun, D. A. (2014). *Generalized Thompson Sampling For Sequential Decision-Making And Causal Inference. Complex Adaptive Systems Modeling, 2(1), 2.*
- Oye, N. D., A.Iahad, N., & Ab.Rahim, N. (2014). *The History Of UTAUT Model And Its Impact On ICT Acceptance And Usage By Academicians. Education And Information Technologies, 19(1), 251–270.*
- Parameswaran, S., Kishore, R., & Li, P. (2015). *Within-Study Measurement Invariance of The UTAUT Instrument: An Assessment with User Technology Engagement Variables. Information and Management, 52(3), 317–336.*
- Rito, P. N. (2012). *Analyzing The Use and Extensions of UTAUT Model. In Innovation Vision 2020: Sustainable Growth, Entrepreneurship, And Economic Development, VOLS 1-4 (Pp. 1000–1007).*
- Sedana, I. G. N., & Wijaya, S. W. (2010). UTAUT Model for Understanding Learning Management System. *Internetworking Indonesia Journal, 2(2), 27–36.*
- Simarmata, J., Rs, M., Keke, Y., & Panjaitan, F. (2016). *The Airline Customer'S Buying Decision Through Online Travel Agent: A Case Study Of The Passengers Of Scheduled Domestic Airlines In Indonesia. International Journal Of Economics, Commerce And Management United Kingdom, 3(3), 335–349.* Retrieved From [Http://ijecm.co.uk/](http://ijecm.co.uk/)
- Sugiyono, P. D. (2014). Populasi Dan Sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, 80.*
- Šumak, B., & Šorgo, A. (2016). *The Acceptance and Use of Interactive Whiteboards Among Teachers: Differences in UTAUT Determinants Between Pre- and Post-Adopters. Computers in Human Behavior, 64, 602–620.*
- Sumistar, Ethik Aprilia, 2014. Pengaruh Minat Pemanfaatan Sitem Informasi Dan Penggunaan Sistem Infromasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Pt. Samator Gas Industri). *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Tandi Lwoga, E., & Komba, M. (2012). *Management Information System. Library Review, 172 (November 2014), 1–711.*
- Thomas, T., Singh, L., & Gaffar, K. (2013). *The Utility of The UTAUT Model In Explaining Mobile Learning Adoption In Higher Education In Guyana.*



- Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.W. 1991. *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization*. *MIS Quarterly*, 15 (1), hal.124-143.
- Tran, X., Dauchez, C., & Szemik, A.-M. (2013). *Hotel Brand Personality And Brand Quality*. *Journal Of Vacation Marketing*, 19(4), 329–341.
- Triandis, H. C. (1980). *Values, Attitudes, and Anterpersonal Behaviour*. *Nebraska Symposium on Motivation*. University of Nebraska Press.
- Utama, Suyana. 2014. *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Edisi Keenam. Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas UDayana.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science*.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Brown, S., & Hoehle, H. (2012). *Understanding Technology Adoption In The Household Context : A Comparison Of Seven*. In *European Conference On Information Systems* (Pp. 1–13).
- Wilkinson, Joseph W. dan Michael J. Cerullo. (1997). *Accounting Information System*. 3th Edition. (Diterjemahkan oleh Agus Maulana). Binarupa Aksara. Jakarta
- Xie, K. L., Zhang, Z., & Zhang, Z. (2014). *The Business Value Of Online Consumer Reviews And Management Response To Hotel Performance*. *International Journal Of Hospitality Management*, 43, 1–12.
- Yu, C.-S. (2012). *Factors Affecting Individuals To Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence From The UTAUT Model*. *Journal Of Electronic Commerce Research*, 13, 104–121.
- Zwass, V. (2014). *Information System*. Retrieved From [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Information\\_System&oldid=681346407%5Cnhttp://www.britannica.com/ebchecked/Topic/287895/Information-System](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Information_System&oldid=681346407%5Cnhttp://www.britannica.com/ebchecked/Topic/287895/Information-System)