

Analisis sistem *lightspeed* dalam operasional departemen kantor depan hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Putu Yurika Selly Novia¹⁾, Fanny Maharani Suarka²⁾, Ni Made Ariani³⁾

Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

E-mail: putuyurikasellynovia@gmail.com¹⁾

Abstrak

Saat ini terdapat beberapa tamu hotel yang memberikan tanggapan terhadap lambatnya proses *check-in* dan *check-out*, pelayanan yang kurang maksimal, hingga tipe kamar yang tidak sesuai. Sehingga perlu dilakukan evaluasi di departemen kantor depan terkait sistem informasi yang digunakan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi karyawan kantor depan terhadap sistem *lightspeed* serta menganalisis kualitas sistem informasi *Lightspeed* di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang diproses dengan kepuasan penggunaan manfaat yang didapatkan. Teknik Penentuan Sampel pada penelitian ini adalah model sensus/ jenuh dengan sampel adalah **35 orang** karyawan kantor depan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan skala likert yang dibantu dengan pendekatan *partial least square* (PLS) yaitu dengan jenis *software* PLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan kantor depan terhadap sistem *lightspeed* adalah baik yang dibuktikan dengan nilai rata-rata penerimaan 3,56 dan evaluasi 3,48. Sedangkan untuk hasil analisis data didapatkan pengaruh langsung dari masing – masing variabel yaitu kualitas sistem *lightspeed* berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan karyawan sebesar 62,7% bagian depan di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, kualitas sistem *lightspeed* berpengaruh signifikan terhadap manfaat karyawan sebesar 72,4% dan kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat sebesar 29,2%, pengaruh kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat lebih besar dari kepuasan karyawan hal tersebut membuktikan pengguna sistem *lightspeed* mendapatkan manfaat dari sistem yang digunakan namun kepuasan yang didapatkan lebih kecil dari manfaat.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Sistem *Lightspeed*, Kantor Depan.

Abstract

To evaluate the front office department regarding the information system used. The purpose of this study is to determine the perceptions of front office employees on lightspeed systems and analyze the quality of the Lightspeed information system at Hotel Sheraton Bali Kuta Resort is proxied by user satisfaction and the benefits obtained. The Sampling Technique in this study is the census / saturation model where the sample is 35 front office employees. Data collection techniques used there is observation, questionnaires, and literature studies. The data analysis technique used is to use quantitative analysis with the scale used is the Likert scale which is assisted by the partial least square (PLS) approach, the type of PLS 3.0 software. The results of this study shows that perception of front office employees on lightspeed system is good as evidenced by the average value of acceptance of 3.56 and evaluation of 3.48. The value obtained in this study is the effect of lightspeed system quality on benefits greater than the satisfaction of lightspeed system users that proves that lightspeed system users benefit from a system that used but satisfaction obtained is less (less than) the benefits provided by the lightspeed system. So that Sheraton Bali Kuta Resort Hotel should be able to increase the satisfaction of the lightspeed system.

Keywords: Perception, Quality of Lightspeed Systems, Front Office.

1. PENDAHULUAN

Teknologi sangat berperan penting diberbagai proses bisnis perusahaan untuk peningkatan layanan pelanggan, pengambilan keputusan, dan sarana pertukaran informasi. Akomodasi perhotelan merupakan satu contoh bidang yang menggunakan teknologi sistem informasi. Hotel Sheraton Bali Kuta Resort merupakan hotel dari manajemen *Marriott* yang baru ini telah diresmikan bergabung menjadi satu manajemen yaitu manajemen *Marriot – Starwood* pada tahun 2017. Para pemegang saham *Starwood* telah menyetujui 57% bergabung dan sisanya 43% *merge management* atau dibeli keseluruhan manajemen *Starwood* terhadap *Marriott* (Susanto. 2000). Jaringan hotel *Marriott –*

Starwood ini memiliki lebih dari 4.500 properti di seluruh dunia. Jumlah keseluruhan hotel milik manajemen tersebut sekaligus melebihi jumlah imperium hotel lainnya seperti *Intercontinental Hotel Group (IHG)*, *Hilton Worldwide*, *Wyndham Hotel Group*, *Choice Hotels International*, *AccorGroup*, *Best Western*, *Home Inns*, dan *Carlson Rezidor Hotels Group* (Susanto. 2008). Hotel Sheraton Bali Kuta Resort menjadi salah satu bagian dari *mall beachwalk*, hotel ini menyediakan tempat yang eksklusif dengan kolam renang yang berada di puncak gedung yang terbuka sehingga dapat melihat pemandangan laut secara jelas dari kolam renang ini. Sedangkan kegiatan operasional Hotel Sheraton Bali Kuta Resort menggunakan sistem (PMS) atau *Property Management System* dengan produk yang disebut dengan *Lightspeed* (Suharsimi. 2002).

Lightspeed merupakan salah satu produk yang dimiliki oleh *Property Management System (PMS)*, *Lightspeed* telah digunakan oleh banyak properti di seluruh dunia, khususnya di industri perhotelan, sistem ini memiliki fungsi yang dinamis serta desain *homepage* yang unik dan dapat dengan mudah di akses, sistem ini merupakan sistem yang cukup efisien digunakan untuk keperluan *associate hotel* (Walgitto, 2004). Dengan menggunakan *mouse*, *keyboard* atau layar sentuh, *Lightspeed* telah dirancang untuk mengurangi waktu dalam proses *check-in* maupun *check-out* dan meningkatkan pelayanan, serta produktivitas kantor depan hotel. *Lightspeed* menyediakan informasi yang penting untuk digunakan dalam kegiatan operasional kantor depan hotel karena pada sistem tersebut terdapat data – data yang sangat kompleks yang dapat digunakan oleh karyawan kantor depan untuk menjalankan kegiatan operasional kantor depan, selain itu di dalam aplikasi *Lightspeed* juga memiliki tingkat integritas akan keamanan data yang tinggi dengan menggunakan *password* serta *username* yang juga diganti secara berkala, serta bahasa yang pada aplikasi tersebut menggunakan bahasa inggris disertai dengan bahasa indonesia (Bodnar. 2000).

Sistem *Lightspeed* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort telah diterapkan pada awal mula berdirinya yaitu pada tahun 2012, pada saat itu Hotel Sheraton Bali Kuta Resort berada pada manajemen *starwood* yang saat ini bergabung dengan manajemen *Marriot*. Sistem *Lightspeed* sampai saat ini masih digunakan pada Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, dari data *guest complain* tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa keluhan tamu telah terjadi pada tahun 2015-2018, sejak saat awal mula berdirinya Hotel Sheraton Bali Kuta Resort selama 3 tahun tidak terdapat keluhan tamu yang signifikan, dilanjutkan pada tahun selanjutnya sampai dengan saat ini terdapat beberapa tamu hotel yang memberikan tanggapan terhadap lambatnya proses *check-in* dan *check-out* yaitu pada situs *booking.com*, *traveloka*, *TripAdvisor*, *Sheratonwebsite*, dan sistem yang kurang *update* serta kunci kamar yang tidak berfungsi dikeluhkan tamu melalui situs *expedia* hingga pelayanan yang kurang mengesankan diungkapkan oleh tamu melalui beberapa situs *travel online* maupun *website* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, maka dari itu evaluasi terhadap sistem informasi yang digunakan merupakan hal yang perlu dilakukan (Dwi. 1999).

Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yaitu sejak awal mula berdirinya hotel tersebut pada tahun 2012 hingga saat ini, agar tujuan dari sistem tersebut dapat tercapai dengan baik dan maksimal maka perlu dilakukan evaluasi di departemen kantor depan terkait sistem informasi yang digunakan yaitu sistem *Lightspeed*, dapat diketahui sebelumnya karena berdasarkan wawancara yang telah dilakukan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap sistem yang digunakan (Christian.2017). Secara umum penelitian ini menganalisis kualitas sistem informasi hotel *Lightspeed* di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang diprosikan dengan kepuasan pengguna dan manfaat yang didapatkan (Sudarwan. 2012). Dari uraian latar belakang tersebut diatas maka penelitian ini mengkaji masalah apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat dari sistem aplikasi *Lightspeed*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi terhadap operasional

aplikasi sistem *lightspeed* di kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, serta untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem *lightspeed* terhadap kepuasan pengguna dan manfaat di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort (W.H., dan McLean, E.R. 2003).

2. METODE PENELITIAN

Adapun penelitian ini dilaksanakan di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang beralamat di Jalan Pantai Kuta, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361, Indonesia. Sheraton Bali Kuta Resort dibangun diatas tanah seluas 9 hektar. Hotel ini dapat ditempuh 15 menit berkendara dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan ditempuh dengan jarak 6,5 kilometer (W.H., dan McLean, E.R. 1992).

- 1) Definisi operasional variabel yang pertama adalah persepsi, indikator terhadap persepsi menurut Robbin (2003) dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu penerimaan dan evaluasi.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Persepsi Operasional Aplikasi Sistem *Lightspeed*

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Persepsi menurut Robbin (2003)	Penerimaan	1.Warna dan Objek 2.Ukuran dan Penempatan 3.Penglihatan
	Evaluasi	1.Penilaian 2.Efisien 3.Kecukupan 4.Pemerataan 5.Ketepatan

Sumber: Robbin (2003).

- 2) Sedangkan Definisi operasional variabel yang kedua adalah pengaruh kualitas sistem *lightspeed* terhadap kepuasan pengguna dan manfaat di kantor depan, pada penelitian ini mengaplikasikan teori efektivitas sistem informasi dari Delone dan McLean, dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur kuesioner kemudian data tersebut masuk ke dalam pengolahan data analisis inferensial dengan menggunakan sistem *Partial Least Square* atau PLS 3.0. Adapun definisi operasional kedua pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Pengaruh Kualitas Sistem *Lightspeed*

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Sistem Informasi (Delone dan McLean, 2003).	Kualitas Sistem	1.Kualitas sistem informasi
		2.Kualitas Informasi
		3.Kualitas Pelayanan
	Kepuasan Pengguna	1.Efisiensi
		2.Kepuasan
	Manfaat Individu	1.Kinerja

2. Produktivitas
3. Efektivitas
4. Kegunaan
5. Manfaat

Sumber: Delone dan McLean (2003).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Sheraton Bali Kuta Resort resmi dibuka pada tanggal 01 Desember 2012. Hotel Sheraton Bali Kuta Resort memiliki 203 kamar dengan setiap kamar memiliki pemandangan langsung ke pantai kuta ditambah dengan *meeting rooms* serta *ballroom*. Hotel ini terletak langsung di jantung pantai kuta dengan pemandangan samudra hindia, Hotel Sheraton Bali Kuta Resort menjadi salah satu bagian dari *mall beachwalk*, hotel ini menyediakan tempat yang eksklusif dengan kolam renang yang berada di puncak gedung yang terbuka sehingga dapat melihat pemandangan laut secara jelas dari kolam renang ini (Gelogo. 2012) Adapun untuk deskripsi dari kamar tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2 berikut ini:

ROOM DESCRIPTION	Size	King	Double	How many persons?
Deluxe Room – reflect a spacious, warm, contemporary elegance and a modern Balinese touch.	46 sqm / 495 sqft	50	24	2Adults + 2Children / 3Adults
Deluxe Room – Accessible – is designed for easy access, ample space for a wheelchair and capable of accommodation up to two adults	46 sqm / 495 sqft	2	N/A	2Adults + 1 Child / 3Adults
Deluxe Room Ocean View – Room will either have the Indian Ocean view and garden view.	46 sqm / 495 sqft	30	18	2Adults + 2Children / 3Adults
Deluxe Room Ocean Front – Sits right in front of the unobstructed view of the Indian Ocean.	46 sqm / 495 sqft	34	10	2Adults + 2Children / 3Adults
Deluxe Ocean Facing Room – Sits right at the heart of the Resort, enjoy serene garden and ocean view.	46 sqm / 495 sqft	14	N/A	2Adults + 1 Child / 3Adults
Ocean View Suite – Expansive living space and balcony, spacious master bedroom and bathroom with double vanity.	62 sqm / 667 sqft	10	N/A	2Adults + 1 Child / 3Adults
Ocean Front Suite – Presenting the best view within the resort complete with a large balcony with unparalleled views of the beach and Indian Ocean, with spacious bedroom and living area.	100 sqm / 1,076 sqft	12	N/A	2Adults + 1 Child / 3Adults
Presidential Ocean Front Suite – Two-stories, modern Balinese interior, uninterrupted view of the Ocean, private patio and jacuzzi.	265 sqm / 2,852 sqft	1	N/A	2Adults + 1 Child / 3Adults

Gambar 1. *Room Description* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Sumber: Hotel Sheraton Bali Kuta Resort (2019).



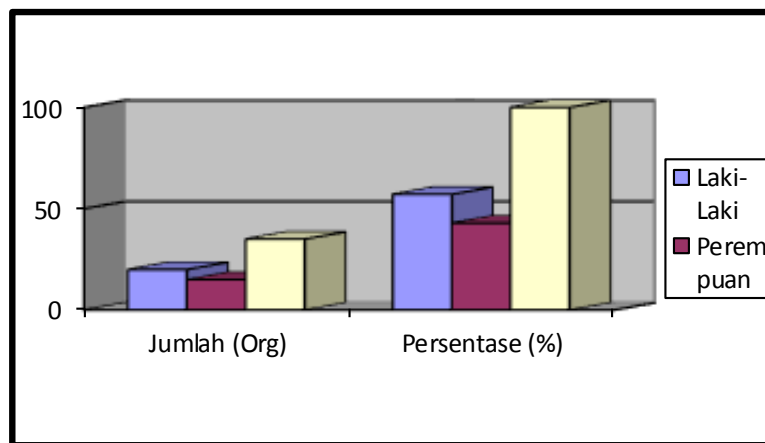
Gambar 2. *Room Position* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Sumber: Hotel Sheraton Bali Kuta Resort (2019).

Berdasarkan Gambar tersebut di atas, bahwa tipe kamar dengan *Ocean View Suite* terdapat 15 kamar yang letaknya paling depan sebelah kiri (Imam. 2006), dilanjutkan dengan *Ocean Front Suite* yang letaknya paling depan sebanyak 25 kamar pada hotel, kemudian dilanjutkan dengan *Deluxe Ocean Front* sebanyak 53 kamar, dilanjutkan dengan *Deluxe Ocean View* sebanyak 46 kamar, dan yang paling standar adalah *Deluxe Room* yaitu 48 kamar, kemudian dilanjutkan dengan *Deluxe Ocean Facing* sebanyak 15 kamar, dan *Presidential Room* sebanyak 1 kamar. Bentuk bangunan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort membentuk seperti huruf “U”. Adapun Responden dari penelitian ini adalah karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang diambil sebanyak 35 orang. Karakteristik responden yang berusaha diungkap dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, jabatan. Secara ringkas karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

(1) Jenis Kelamin

Distribusi responden jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 3 Berikut ini:

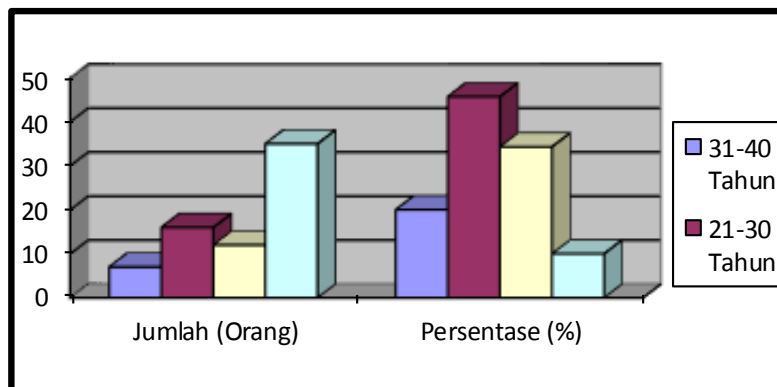


Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan Gambar 4. menunjukkan dari 35 responden, diperoleh 57,1 persen (20 orang) berjenis kelamin laki-laki dan 42,9 persen (15 orang) berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan pihak manajemen mengutamakan laki-laki dalam pengelolaan kantor depan.

(2) Umur

Distribusi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 4. berikut ini:

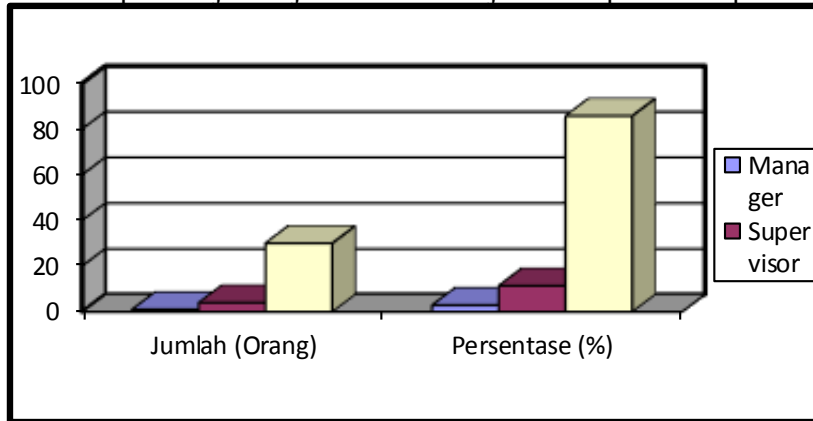


Gambar 4. Umur Responden
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan Gambar 4. dapat dilihat ternyata responden 21-30 tahun merupakan responden terbanyak dengan jumlah 16 orang dibandingkan dengan kelompok lainnya yaitu pada rentan >40 tahun sebanyak 12 orang atau 34,3% sedangkan usia 31-40 tahun sebanyak 7 orang atau 20%. Berdasarkan karakteristik umur responden dapat diketahui bahwa karyawan merupakan kelompok umur dewasa (berdasarkan Undang –Undang Hukum Perdata Pasal 330) menyebutkan bahwa yang belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur genap dua puluh satu tahun (21 tahun) dan tidak kawin sebelumnya. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa operator sistem *Lightspeed* dilaksanakan oleh pegawai yang usianya masih tergolong dewasa. Hal tersebut dipahami karena biasanya kantor depan hotel Sheraton Bali Kuta Resort selaku operator sistem *Lightspeed* memiliki beban kerja yang cukup berat, sehingga karyawan kantor depan selaku operator sistem *Lightspeed* dijabat oleh tenaga-tenaga yang sudah dewasa.

(3) Jabatan

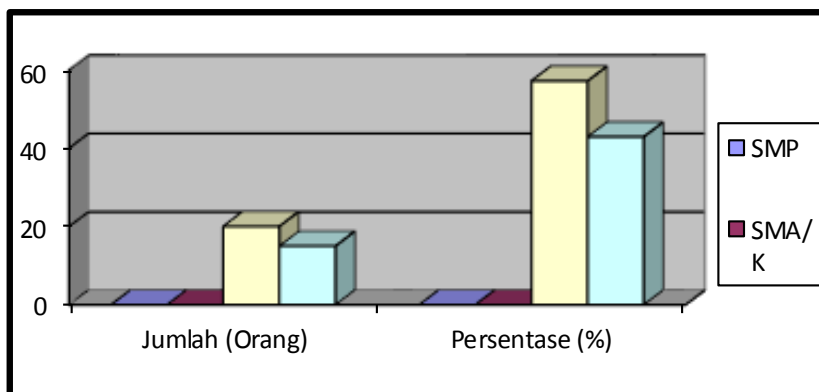
Distribusi responden jika tinjau berdasarkan jabatan dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini:



Gambar 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan Gambar 5. dapat terlihat bahwa sebagian besar responden yang menggunakan sistem *Lightspeed* adalah sebanyak 85,7% atau sebanyak 30 orang, *supervisor* sebanyak 11,4% atau 4 orang, dan *manager* sebanyak 2,9% atau 1 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan operasional kantor depan lebih banyak didominasi oleh staff kantor depan dalam penggunaan operasional sistem *Lightspeed* hal tersebut berdasarkan teori dan konsep jenjang jabatan (lini management konsep) bahwa semakin tinggi jabatan maka akan semakin tinggi konseptual *skill* yang didapatkan dibandingkan dengan *technical skill*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan sistem *Lightspeed* paling banyak terdapat pada jabatan staff.

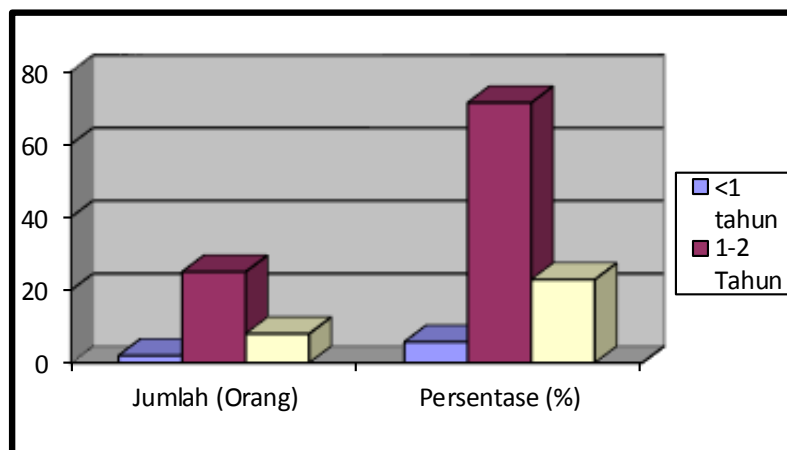
(4) Distribusi responden jika tinjau berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Gambar 6. berikut ini:



Gambar 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan Gambar 6 dapat terlihat bahwa sebagian besar responden yang berpartisipasi memiliki tingkat pendidikan paling besar dengan jumlah 15 orang atau 57,15 persen adalah sarjana, sedangkan tingkat Diploma III yaitu 12 orang atau 42,86 persen, sedangkan untuk tingkat pendidikan SMP dan SMA adalah nol, yang berarti bahwa karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort memiliki tingkat pendidikan yang didominasi oleh lulusan Diploma III. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Lama Bekerja **Diploma III** atau yang disebut dengan **Associate's Degree**, adalah sebuah akta atau sertifikat akademik yang dikeluarkan oleh lembaga pendidikan tinggi seperti institut atau universitas. Program **Diploma III** juga lebih mementingkan keterampilan dan kualitas kerja dibandingkan program **Sarjana**. Sehingga, lulusan **diploma** rata-rata dapat langsung bekerja tanpa harus menempuh program **sarjana** terlebih dulu, maka dari itu pengalaman kerja yang dimiliki lulusan diploma lebih banyak dibandingkan sarjana, pada prosesnya penerimaan karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, memilih karyawan hotel berdasarkan pendidikan dan pengalaman bekerja pada bidang perhotelan.

Distribusi responden jika tinjau berdasarkan tingkat lama bekerja dapat dilihat pada Gambar 7. berikut ini:



Gambar 7 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan Gambar 7 dapat terlihat bahwa sebagian besar responden yang berpartisipasi memiliki tingkat lama bekerja paling banyak yaitu antara 1 sampai 2 tahun yaitu sebanyak 25 orang dengan persentase 71,42%, dilanjutkan dengan >2 tahun yaitu sebanyak 8 orang dengan persentase 42,80%, dan yang terendah berada pada lama bekerja <1 tahun yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase 5,73%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort memiliki lama bekerja yang didominasi pada 1-2 tahun. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh tingginya tingkat *turnover* karyawan yang Hotel Sheraton Bali Kuta Resort pada manajemen kantor depan dikarenakan sistem *career* dan beban kerja yang cukup tinggi dirasa cukup sulit bagi karyawan kantor depan untuk menaiki jenjang karir yang lebih tinggi.

1) Persepsi Karyawan Kantor Depan terhadap Sistem *Lightspeed*

Hasil penelitian persepsi terhadap sistem *lightspeed* didapatkan hasil data melalui proses penyebaran kuesioner penelitian persepsi karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel Persepsi sistem *Lightspeed*

Variabel	Pernyataan	Jawaban					Total	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5			
Penerimaan	Terdapat warna dalam	0	0	14	16	5	131	3,74	Baik

	hal ini adalah <i>background</i> dan <i>icon</i> yang enak dilihat dan menarik (<i>pleasure</i>).								
	Memiliki desain yang berkelas serta adanya <i>password</i> dan <i>user ID</i> saat <i>log in</i> ke sistem.	0	5	15	12	3	118	3,37	Cukup Baik
	Sistem informasi memiliki tingkat pencahayaan yang cukup.	0	3	11	19	2	125	3,57	Baik
Rata-rata Variabel								3,56	Baik
Evaluasi	Penilaian yaitu kegiatan menafsirkan atau mendeskripsikan hasil suatu pengukuran, yang dimaksud penilaian pada sistem yaitu kehandalan sistem dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan.	0	3	14	15	3	124	3,54	Baik
	Seberapa banyak waktu yang dibutuhkan sistem untuk memberikan informasi kepada karyawan.	0	3	14	15	3	123	3,51	Baik
	Seberapa jauh pencapaian hasil informasi yang diberikan	0	6	11	16	2	119	3,40	Baik

	sistem terhadap karyawan.								
	Pemerataan pada sistem informasi dapat diketahui dari informasi yang diberikan pada karyawan dapat menyeluruh diketahui oleh karyawan baik itu supervisor maupun staf kantor depan.	0	2	18	14	1	119	3,40	Baik
	Ketepatan pada informasi yang diberikan oleh sistem sesuai atau tepat seperti yang diharapkan oleh pengguna.	0	2	13	18	2	125	3,57	Baik
Rata-rata variabel								3,48	Baik

Sumber: Data diolah (2019).

Lightspeed adalah sebuah program komputer yang bertujuan untuk membantu hotel dalam kegiatan hotel baik kegiatan sehari-hari maupun laporan-laporan kantor depan yang diperlukan hotel (Imam, 2012). Kegiatan itu adalah menerima tamu, mendata tagihan tamu, pembayaran tamu. Dengan adanya sistem ini diharapkan para tamu mendapatkan pelayanan yang terbaik selama menginap (S., 2007). Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa untuok variabel penerimaan memiliki 3 (tiga) indikator pernyataan dimana masing – masing pernyataan memiliki nilai yang berbeda, dimana pada pernyataan Adanya penglihatan (pencahaya) terhadap Informasi yang disajikan memiliki nilai sebesar 3,57 dengan kategori baik, dan hasil tertinggi terdapat pada pernyataan Adanya warna dan objek pada sistem *Lightspeed* yang memudahkan karyawan untuk memberikan pelayanan kepada tamu hotel seperti warna hijau adalah untuk tamu yang akan *check-in*, warna merah untuk tamu yang akan *check-out*, dan warna biru untuk tamu *in-house*, yaitu dengan rata-rata sebesar 3,74 dengan kategori baik, hal ini dikarenakan sistem *lightspeed* memiliki tingkat pencahayaan yang cukup baik dengan tingkat kecerahan dan keredupan sistem pada layar monitor yang sesuai, sehingga karyawan dapat dengan mudah melakukan proses operasional kantor depan, melihat bahwa karyawan yang berada pada usia diatas 40 tahun cukup mendominasi yaitu sebanyak 12 orang atau 34,3%. Adapun tingkat pencahayaan sistem *lightspeed* dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

The screenshot displays the Lightspeed hotel management system interface. At the top, there is a 'Welcome!' message and a 'Sheraton' logo. Below this is a 'Room List' table with columns for Name, Rate, Guest #, Title, Name, Room, Rm Stat, Group/Wholesale/CT, Room T, Arrival, Departure, and Type. The table lists several reservations, including those for Aston James, Chen, Ching Rung, Chiu, Yu-Chia, Cicilia, Yean, and Chan, Enrah. Below the room list is a 'HOUSE DASHBOARD' section with various metrics such as 'In-House' (115), 'Actual Availability' (68), 'House Count' (68), and 'Open-Items' (9). There are also buttons for 'Check-In', 'Check-Out', 'Modify', 'Room Move', 'Casting', and 'Share/Travel'. At the bottom, there is a 'GROUP / WHOLESALE / BANQUET' section with a table listing group reservations.

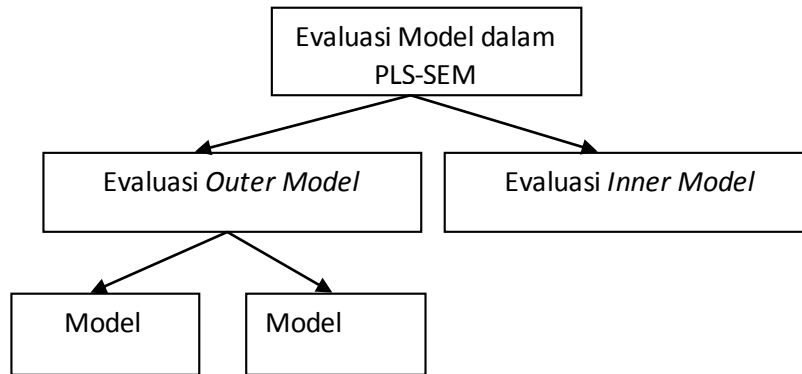
Gambar 8. Sistem *Lightspeed*
Sumber: Hotel Sheraton Bali Kuta Resort (2019).

Berdasarkan gambar tersebut diatas, dapat diketahui bahwa tingkat kecerahan memiliki kategori baik, hal tersebut dikarenakan kecerahan pada sistem *lightspeed* memiliki warna-warna yang berbeda pada setiap bagian, sehingga akan memudahkan karyawan untuk kegiatan operasionalnya. Sedangkan pada variabel penerimaan nilai paling rendah adalah pada pernyataan Adanya ukuran dan penempatan dalam bentuk *password* dan *user ID* untuk dapat mengakses sistem *Lightspeed* yaitu dengan nilai rata-rata 3,37 dengan kategori cukup baik, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa hal tersebut dikarenakan karyawan kantor depan mengalami alzheimer/dimensia atau tidak mengingat *user ID* masing-masing dikarenakan usia karyawan yang cukup di atas usia produktif yaitu 40 tahun dengan jumlah karyawan sebanyak 12 orang, dengan presentase sebesar 34,3%. Penelitian yang dilakukan pada tahun 1998 menyatakan bahwa alzheimer/dimensia menyerang mereka yang berusia 40- 50 tahun, sementara di Indonesia usia termuda yang mengalami penyakit ini berusia 46 tahun. Kira-kira 5% usia lanjut 65 - 70 tahun menderita demensia dan meningkat dua kali lipat setiap 5 tahun mencapai lebih 45 % pada usia diatas 85 tahun (Hendrie dkk., 1995). Selain usia, *user* dan *password* yang sering diganti secara berkala setiap dua minggu sekali, sehingga pada saat *log-in* ke sistem karyawan mengalami kegagalan dikarenakan karyawan tidak mengingat digit ataupun *password* sistem dan menyebabkan sistem *error* sehingga harus di-*install* kembali dengan memakan waktu yang cukup lama, hal tersebut menyebabkan operasional karyawan kurang efisien (L. M. 1997).

Pada variabel evaluasi terdapat 5 (lima) indikator pernyataan dimana pernyataan Adanya penilaian dan pengecekan secara berkala terhadap sistem *lightspeed* memiliki nilai 3,54 dengan kategori baik, Waktu respon sistem yang cepat, tepat, dan efisien memiliki nilai 3,51 dengan kategori baik, Adanya pemerataan terhadap informasi yang diberikan sistem *lightspeed* kepada pengguna (karyawan kantor depan) dan Adanya kecukupan kelengkapan data tamu hotel pada sistem *Lightspeed* memiliki nilai yang sama yaitu 3,40 dengan kategori baik, sedangkan nilai tertinggi adalah pada Ketepatan informasi yang ditampilkan/ dibutuhkan sesuai dengan harapan pengguna dengan nilai 3,57 kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan informasi yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, yang dibuktikan dengan kelengkapan data-data tamu pada sistem *lightspeed*.

Analisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan manfaat dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan model *Smart partial least square (PLS) 3.0* yang dimana PLS merupakan bagian sederhana dari proses *structural equation modeling*, (H.M., 2005) proses

perhitungan data dilakukan dengan menggunakan metode *partial least square (PLS)*. Sehubungan dengan indikator-indikator yang membentuk variabel laten dalam penelitian ini bersifat reflektif, reflektif berarti suatu variabel dapat dilihat sebagai efek dari konstruk yang dapat diamati Sugiyono (2005). Adapun alur penelitian model reflektif dapat dilihat pada Gambar 3.11 di bawah ini:



Gambar 8 Alur Penelitian Model Reflektif

Sumber: Modul Pelatihan PLS 3.0 (2019)

Evaluasi model pengukuran (*measurement model/outer model*) digunakan untuk mengukur **validitas** dan **reliabilitas indikator-indikator** yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Convergent Validity (Uji Validitas Indikator)

Convergent Validity merupakan suatu kriteria dalam pengukuran validitas indikator yang bersifat reflektif (H.M., 1999). Evaluasi ini dilakukan melalui pemeriksaan terhadap koefisien *outer loading* masing-masing indikator terhadap variabel latennya (M. D. 2001). Suatu indikator dikatakan **valid**, jika koefisien *outer loading* diantara 0,50 - 0,70. Namun untuk analisis yang teorinya tidak jelas maka *outer loading* berada <0,50 direkomendasikan Delone dan McLean (2003). Adapun nilai dari *Outer Loading* dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4 Nilai *Outer Loading* Hasil Estimasi Model

Indikator	Original Sample (O)
X _{1.1} <- Kualitas Sistem	0,626
X _{1.2} <- Kualitas Informasi	0,593
X _{1.3} <- Kualitas Pelayanan	0,781
Y _{1.1} <- Kepuasan Karyawan (Efisiensi)	0,546
Y _{1.2} <- Kepuasan Karyawan (Kepuasan)	0,654
Y _{2.1} <- Manfaat Karyawan (Kinerja)	0,505
Y _{2.2} <- Manfaat Karyawan (Produktivitas)	0,623
Y _{2.3} <- Manfaat Karyawan (Efektivitas)	0,621
Y _{2.4} <- Manfaat Karyawan (Kegunaan)	0,647
Y _{2.5} <- Manfaat Karyawan (Manfaat)	0,543

Sumber: Data diolah (2019).

Pada Tabel 4. menunjukkan hasil perhitungan *outer loading* dari masing-masing indikator konstruk **kualitas sistem lightspeed**, **kepuasan karyawan** dan **manfaat karyawan**, berdasarkan hasil data tersebut dapat dijelaskan bahwa *Original Sample (O)* pada metode penelitian PLS digunakan sebagai suatu nilai dari *outer loading* dimana *outer loading* digunakan untuk mengukur

validitas (Merle J. 1969) suatu **indikator penelitian**, pada indikator kualitas sistem memiliki nilai sebesar 0,626 yang berarti berada di atas $>0,50$ maka indikator dari koefisien *outer loading* tersebut dikatakan valid. Pada kualitas informasi memiliki nilai 0,593 yang berarti masih dalam kategori valid, dilanjutkan dengan kualitas pelayanan yang memiliki nilai 0,781 yang berarti memiliki koefisien diatas nilai *outer loading* yang masuk dalam kategori valid, kepuasan pengguna (efisiensi) memiliki nilai 0,546 yang masuk kategori valid karena dapat dikatakan nilai tersebut masih di atas 0,50, kepuasan pengguna (kepuasan) memiliki nilai 0,654 yang berarti valid, manfaat pengguna (kinerja) memiliki nilai 0,505 yang jika dibulatkan maka masuk 0,510 yang memiliki arti valid, manfaat pengguna (produktivitas) memiliki nilai 0,623 yang berarti valid, manfaat pengguna (efektivitas) memiliki nilai 0,621 yang berarti valid, manfaat karyawan (kegunaan) memiliki nilai 0,647 yang berarti valid, manfaat karyawan (manfaat) yang memiliki nilai 0,543 bahwa berada diatas 0,50 dapat dikatakan valid. Sehingga semua indikator memiliki nilai *outer loading* diatas 0,50 yang berarti indikator – indikator tersebut adalah valid (Susilo. 2004). Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini adalah valid dan tidak terdapat indikator yang dikeluarkan sehingga penelitian dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

b. Discriminant Validity (Uji Validitas Variabel)

Uji Validitas adalah Uji ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur (Makmur, 2011). Pengukuran validitas indikator-indikator yang membentuk variabel laten, variabel laten merupakan suatu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, melainkan hanya bisa diukur secara tidak langsung melalui beberapa variabel indikator (Mclean. 2001). Diskriminan validitas dapat dilakukan dengan membandingkan koefesien Akar AVE (\sqrt{AVE} atau *Square root Average Variance Extracted*) setiap variabel dengan nilai korelasi antar variabel dalam model. Suatu variabel dikatakan valid, jika akar AVE lebih besar dari 0,50 Ghozali (2012). Hasil uji dari *Discriminant Validity* adalah sebagai berikut:

Tabel5 Uji *Discriminant Validity*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Karyawan	0,625
Kualitas Sistem <i>Lightspeed</i>	0,651
Manfaat Karyawan	0,648

Sumber: Data diolah (2019).

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel kepuasan karyawan memiliki nilai AVE sebesar 0,62 yang menyatakan bahwa $>0,50$ yang berarti variabel kepuasan karyawan adalah valid, kualitas sistem *lightspeed* memiliki nilai AVE pada 0,65 yang berarti valid, dan manfaat karyawan memiliki nilai 0,64 yang berarti valid. Sehingga pada variabel penelitian ini memiliki nilai AVE seluruh variabel sebesar $> 0,50$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian laporan akhir ini memenuhi syarat **valid** dan tidak terdapat variabel yang harus dikeluarkan sehingga penelitian dapat dilanjutkan (berdasarkan kriteria *discriminant validity*).

c. Composite Reliability dan Cronbach Alpha (Uji Reabilitas)

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak (R. O. 1978). Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama, suatu pengukuran dapat dikatakan reliabel, apabila *composite reliability* dan *cronbach alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,70 (Murdik, 2002). Menurut (Nursubchan. 2016) reliabilitas merupakan serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi

bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang dan memiliki nilai yang konsisten. Hasil uji *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Karyawan	0,769	0,730
Kualitas Sistem <i>Lightspeed</i>	0,739	0,708
Manfaat Karyawan	0,753	0,726

Sumber: Data diolah (2019).

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* adalah pada variabel kepuasan pengguna memiliki nilai reabilitas sebesar 0,73 dan *cronbach alpha* sebesar 0,76 yang artinya variabel kepuasan karyawan adalah reliabel karena nilai diatas 0,70, sedangkan untuk kualitas sistem *lightspeed* memiliki nilai reabilitas sebesar 0,71 dan *cronbach alpha* sebesar 0,73 yang berarti memiliki nilai reabilitas sesuai dengan ketentuan *composite reliability* dan *cronbach alpha*, sedangkan manfaat pengguna memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0,72 dan *cronbach alpha* sebesar 0,75 yang berarti **reliabel**. Sehingga seluruh variabel pada penelitian ini telah menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70 sehingga memenuhi syarat untuk tahapan selanjutnya.

Analisis Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*Structural Model/Inner Model*) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk (Stephen P, 2003) melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya Sugiyono (2005). Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui beberapa pendekatan diantaranya : 1) *R-Square* (R^2), 2) *Q-Square Predictive Relevance* (Q^2), dan 3) *Path Analysis* dan Pengujian Hipotesis.

a. Evaluasi *Inner Model* melalui *R-Square* (R^2)

R-Square (R^2) dapat menunjukkan **kuat lemahnya pengaruh** yang ditimbulkan oleh **variabel dependen (terikat)** terhadap **variabel independen (bebas)** dalam penelitian PLS. *R-Square* (R^2) juga dapat menunjukkan kuat lemahnya suatu model penelitian. Menurut Ghozali (2012), nilai *R-Square* (R^2) (Putra. 1998).

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa sebesar 0,90-0,67 tergolong model kuat, *R-Square* (R^2) sebesar 0,67-0,33, model moderat (sedang), dan *R-Square* (R^2) berada dibawah 0,33 tergolong model yang lemah. Adapun untuk nilai dari model *structural* melalui R^2 pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut:

Tabel 7 Evaluasi Model Struktural *Inner*

Variabel	<i>R Square</i>
Kepuasan Karyawan	0,393
Manfaat Karyawan	0,874

Sumber: Data diolah (2019).

Tabel 7. menunjukkan bahwa nilai R^2 kepuasan karyawan sebesar 0,393; berdasarkan kriteria Ghozali (2012), maka model tersebut termasuk kriteria model moderat (sedang), maknanya adalah kepuasan pengguna mampu memberikan pengaruh sebesar 0,393 kepada kualitas sistem *lightspeed* yang memiliki kategori pengaruh sedang atau moderat, artinya kepuasan pengguna mampu mempengaruhi kualitas sistem *lightspeed* lebih rendah dari manfaat. Sedangkan manfaat karyawan memiliki nilai sebesar 0,874 atau termasuk model kuat, artinya manfaat sistem *lightspeed*

memberikan pengaruh kepada kualitas sistem *lightspeed* dengan kategori kuat lebih tinggi dari kepuasan pengguna.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki manfaat yang kuat dalam menggunakan sistem *lightspeed* akan tetapi karyawan memiliki kepuasan yang sedang, artinya kepuasan yang dimiliki tidak lemah maupun tidak kuat juga terhadap sistem *lightspeed*. Hal tersebut dapat dikarenakan karyawan mendapatkan manfaat yang kuat dalam menggunakan sistem *lightspeed* dalam mengerjakan tugas – tugas operasional kantor depan, dibandingkan dengan kepuasannya, karyawan lebih memiliki manfaat yang kuat dari pada kepuasan sistem *lightspeed* yang sedang, sistem *lightspeed* dapat memberikan suatu manfaat kepada karyawan namun pengguna tidak merasa sistem tersebut memberikan kepuasan yang kuat maupun lemah, hal tersebut dapat dilihat dari nilai nilai kepuasan pengguna yang lebih rendah.

b. Evaluasi Inner Model melalui Q-Square Predictive Relevance (Q²)

Q-Square Predictive Relevance adalah merupakan pengukur seberapa baik observasi yang dilakukan memberikan hasil terhadap model penelitian. Nilai *Q-Square Predictive Relevance* berkisar antara 0 (nol) samai dengan 1(satu). Semakin mendekati 0 nilai *Q-Square Predictive Relevance*, memberikan petunjuk bahwa model penelitian semakin tidak baik, sedangkan sebaliknya semakin menjauh dari 0 (nol) dan semakin mendekat ke nilai 1 (satu), ini berarti model penelitian semakin baik. Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan *Q-Square Predictive Relevance* menurut Ghozali (2012) adalah sebagai Gambar 4.12 berikut: 0,35-0,15 (model kuat), 0,15 – 0,02 (model moderat), dan dibawah 0,02 (model lemah). *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Namun jika perhitungan memperlihatkan nilai *Q-square* lebih dari 0 (nol) maka model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan, dengan rumus sebagai berikut:

Rumus *Q-Square* adalah: $Q\text{-Square} = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$. Besarnya nilai *Q-Square* pada penelitian ini yaitu dapat dihitung sebagai beriku

$1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) = 1 - (1 - 0,393) (1 - 0,874)$ $1 - 0.076 = \mathbf{0.923.}$

Gambar 9. Nilai Q²
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan hasil perhitungan dari *Q-Square* ini maka model struktural *inner model* berdasarkan evaluasi dapat dikategorikan memiliki tingkat observasi model penelitian yang sangat kuat, karena memiliki nilai sebesar 0,923 yang berarti mendekati nilai 1 (satu) yang berarti model sangat kuat, yang berarti hasil terhadap model penelitian adalah baik. Sehingga dari pengujian *R-Square* dan *Q-Square* terlihat bahwa model yang dibentuk adalah *robust*. *Robust* artinya parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi (Slamet. 2006). Sehingga pengujian hipotesa dapat dilakukan pada penelitian ini dapat dilakukan.

c. Pengujian Mode Mediasi (Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung)

Hasil pengujian model mediasi menunjukkan hasil estimasi model *direct effect* dan *indirect effect*, ketentuan ini menyatakan bahwa *P-values* menampilkan tiga variabel yaitu kualitas sistem *lightspeed*, kepuasan pengguna, dan manfaat. Mediasi sempurna terjadi ketika x-y tidak signifikan, x-m-y berpengaruh signifikan yang dimana m pada penelitian ini disebut dengan mediator yaitu

kepuasan pengguna (Sambodo. (2006). Sedangkan x atau predictor yaitu kualitas sistem *lightspeed* dan y atau criterion adalah manfaat. Taraf signifikansi pada pengujian model mediasi dapat dilihat dari hasil Pvalues, yaitu jika Pvalues berada $<0,05$ berarti hal tersebut dapat dikatakan signifikan. Pengaruh langsung adalah pengaruh yang dapat dilihat dari koefisien jalur dari satu variabel ke variabel lainnya. Pengaruh tidak langsung merupakan urutan jalur melalui satu variabel atau lebih variabel perantara (Irianto, 2004). Pada penjelasan tersebut dalam penelitian ini didapatkan nilai dari *direct effect* serta *indirect effect* pada Tabel 4.12 pengolahan PLS adalah sebagai berikut:

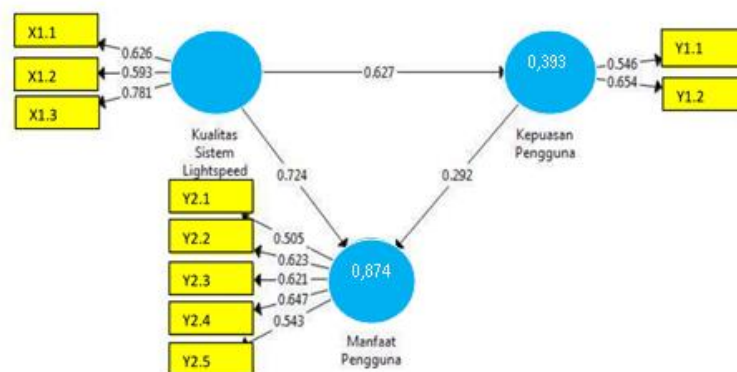
Tabel 8 *Direct dan Indirect Effect*

	Pengaruh Langsung		Pengaruh Tidak Langsung	
	Koefisien	P-value	Koefisien	P-value
Kualitas Sistem <i>Lightspeed</i> -> <i>Kepuasan Karyawan</i>	0,292	0,000	-	-
<i>Kepuasan Karyawan</i> -> <i>Manfaat</i>	0,627	0,020	-	-
Kualitas Sistem <i>LightSpeed</i> -> <i>Manfaat</i>	0,724	0,000	0,183	0,055

Sumber: Data diolah (2019).

Pada tabel hasil pengolahan data tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa, kualitas sistem *lightspeed* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan karyawan hal tersebut dapat dilihat dari nilai P-value $<0,05$ atau signifikan, selanjutnya kepuasan karyawan terhadap manfaat memiliki pengaruh langsung yaitu dapat dilihat dari nilai P-value 0,020 yaitu $<0,050$ atau signifikan, sedangkan kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat memiliki P-value sebesar 0,000 pada pengaruh langsung yang artinya signifikan atau $<0,050$ dan tidak terdapat pengaruh tidak langsung kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat yang dapat dilihat melalui nilai P-value yaitu 0,055 $>0,050$ atau tidak signifikan. Sehingga hasil data di atas menunjukkan bahwa hasil model mediasi pada penelitian ini adalah model mediasi sempurna, dimana model mediasi sempurna adalah ketika x-y tidak signifikan, namun x-m-y berpengaruh signifikan (Sugiyono.2000).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini maka dapat diketahui model atau persamaan jalur pada penelitian ini untuk mengetahui nilai akan pengaruh antara variabel adalah pada Gambar 10 berikut ini:



Gambar 10. Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Sistem *Lightspeed* terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat
Sumber: Data diolah (2019).

Berdasarkan pada diagram jalur di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Outer Loading merupakan pengukuran validitas indikator masing-masing variabel (P.B & M, Y. Kiew. 1997), adapun nilai *outer loading* pada diagram jalur di atas terhadap indikator dari variabel kualitas sistem yang pertama yaitu kualitas sistem sebesar 0,626, kualitas informasi sebesar 0,593, dan kualitas pelayanan sebesar 0,781. Sedangkan indikator dari variabel kepuasan pengguna yaitu efisiensi sebesar 0,546, dan kepuasan pengguna sebesar 0,645, sedangkan variabel manfaat yaitu kinerja sebesar 0,505, produktivitas sebesar 0,623, efektivitas sebesar 0,621, kegunaan sebesar 0,647, dan manfaat pengguna sebesar 0,543. Sehingga dapat diketahui hasil pengujian hipotesis dimana hipotesis berikut mengacu pada penjelasan di Bab II, setelah dilakukan pengujian maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem *lightspeed* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,627 karena nilai t_{hitung} sebesar 4,552 yang berarti lebih besar dari 1,96, sehingga hipotesis H_1 dapat dinyatakan diterima.
- b. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat sebesar 0,292, karena nilai t_{hitung} sebesar 2,329 yang berarti lebih besar dari 1,96, sehingga hipotesis H_3 dapat dinyatakan diterima.
- c. Kualitas sistem *lightspeed* memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat sebesar 0,724, karena nilai t_{hitung} sebesar 7,612 yang berarti lebih besar dari 1,96, sehingga hipotesis H_2 dapat dinyatakan diterima.

1) Pengaruh Kualitas Sistem *Lightspeed* terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas sistem *lightspeed* mempunyai pengaruh (langsung) secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *lightspeed*, sehingga hipotesis pertama yang berbunyi adanya pengaruh signifikan kualitas sistem *lightspeed* terhadap kepuasan pengguna dinyatakan diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas sistem *lightspeed* mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari besarnya pengaruh kualitas sistem *lightspeed* yaitu sebesar 0,627 atau jika dipersentasekan menjadi sebesar 62,7% terhadap kepuasan pengguna, sehingga kualitas sistem *lightspeed* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort yang diantaranya adalah adanya kehandalan (tidak error) sistem *LightSpeed* untuk mengakses data dan dapat memberikan informasi yang detail, mudah dimengerti, dan sesuai harapan karyawan serta Informasi yang diberikan sistem *lightSpeed* relevan/ sesuai terhadap informasi yang dibutuhkan karyawan dan karyawan telah menggunakan sistem *lightSpeed* secara berkala dalam memberikan pelayanan kepada tamu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *lightspeed* dalam hal ini adalah karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

2) Pengaruh Kualitas Sistem *Lightspeed* terhadap Manfaat Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas sistem *lightspeed* mempunyai pengaruh (langsung) secara signifikan terhadap manfaat pengguna sistem *lightspeed*, sehingga hipotesis kedua yang berbunyi adanya pengaruh signifikan kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat pengguna dinyatakan diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas sistem *lightspeed* mempengaruhi manfaat pengguna dilihat dari besarnya pengaruh kualitas sistem *lightspeed* yaitu sebesar 0,724 atau jika dipersentasekan menjadi sebesar 72,4% terhadap manfaat pengguna, sehingga kualitas sistem *lightspeed* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort memiliki nilai pengaruh signifikansi yang lebih besar jika dibandingkan dengan kepuasan pengguna, hal tersebut dapat diketahui melalui penjelasan pada bab sebelumnya, pada permasalahan bahwa sistem *lightspeed* mengalami *error* dan dan lamanya proses *check-in* maupun *check-out* yang dikarenakan kurang *updatenya* informasi yang diberikan oleh sistem *lightspeed*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem *lightspeed* memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan kepuasan pengguna yaitu karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

3) Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *Lightspeed* terhadap Manfaat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kepuasan pengguna sistem *lightspeed* mempunyai pengaruh (langsung) secara signifikan terhadap manfaat pengguna sistem *lightspeed*, sehingga hipotesis ketiga yang berbunyi adanya pengaruh signifikan kepuasan pengguna sistem *lightspeed* terhadap manfaat pengguna dinyatakan diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan pengguna sistem *lightspeed* mempengaruhi manfaat pengguna dilihat dari besarnya pengaruh kualitas sistem *lightspeed* yaitu sebesar 0,292 atau jika dipersentasekan menjadi sebesar 29,2% terhadap manfaat pengguna, dapat diketahui bahwa nilai pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat jauh lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh kualitas sistem *lightspeed* terhadap kepuasan pengguna, maupun pengaruh kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat pengguna, hal tersebut dikarenakan pengaruh kualitas sistem *lightspeed* terhadap kepuasan yang didapatkan oleh pengguna (karyawan kantor depan) jauh lebih sedikit dibandingkan dengan kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat yang diberikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat pengguna sistem *lightspeed* Hotel Sheraton Bali Kuta Resort.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada sebelumnya dapat disimpulkan pada penulisan penelitian ini adalah:

- 1) Persepsi karyawan Kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort terhadap sistem aplikasi *Lightspeed* dilihat dari hasil penelitian menilai bahwa persepsi karyawan kantor depan terhadap sistem *Lightspeed* adalah baik hal ini dapat dilihat dari hasil tabulasi data menggunakan skala likert dan data pengolahan terhadap kuesioner yang diberikan kepada 35 responden, yaitu hasil rata-rata persepsi pada penerimaan adalah sebesar 3,56 dan evaluasi sebesar 3,48 berada pada kisaran 3,42-4,21 yang dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan terhadap sistem aplikasi *lightspeed* yaitu baik.
- 2) Kualitas sistem *lightspeed* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karyawan bagian kantor depan di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort, kualitas sistem *lightspeed* berpengaruh signifikan terhadap manfaat pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat, nilai yang didapatkan pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas sistem *lightspeed* terhadap manfaat lebih besar daripada kepuasan pengguna sistem *lightspeed* yaitu karyawan kantor depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort sehingga kualitas sistem *lightspeed* memberikan manfaat kepada pengguna sistem (karyawan kantor depan) namun nilai dari kepuasan pengguna sistem lebih kecil atau sedikit dari manfaat pengguna sistem.

Ucapan terima kasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Jurnal dengan judul “Analisis Sistem *Lightspeed* dalam Operasional Departemen Kantor Depan Hotel Sheraton Bali Kuta Resort ” ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan jurnal ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan banyak masukan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah mendukung penulisan jurnal ini dan membantu pelaksanaan penelitian, baik orang tua, kekasih, teman-teman, serta staf dan dosen pembimbing Fakultas Pariwisata UNUD yang sudah membantu baik materi maupun materil.

5. DAFTAR PUSTAKA

Azhar, Susanto. 2000. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Linggajaya. Bandung.

- Azhar, Susanto. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Gramedia.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bimo, Walgito, 2004. *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Jakarta.
- Bodnar. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta, Salemba Empat.
- Budiarti, Dwi. (1999). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mondial.
- Christian. 2017. *Persepsi Sistem Informasi Perhotelan di Hotel Alam Kulkul Boutique Resort Kuta-Bali*. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 1-14.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta : Rineka Cipta.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 70-95
- Gelogo. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hellerstein, S., 2007. *Antibiotic treatment for urinary tract infections in pediatric patients*. *Minerva Pediatrica*, 55: 395–406.
- Iqbaria, M. Zinatelli, N., Cragg, P., and Cavaye Angele, L. M. 1997. *Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model*. *MIS Quarterly*, 21(3): 279-305.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H.M., 1999, *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta.
- Licker, M. D. 2001. *Dictionary of Mathematics Second Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Linda. 2004. *Hubungan Antara Motivasi Berprestasi, Gaya Menjual dan Hasil Kerja Pada Agen Asuransi Perusahaan "X" Bandung*. Bandung : Skripsi Fak. Psikologi – Universitas Kristen Maranatha (tidak diterbitkan).
- Moskowitz, Merle J. 1969. *General psychology*. Boston. Houghton Mifflin Company.
- Martoyo, Susilo. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: PT BPFE – JogJakarta.
- Makmur, 2011. *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: , Refika Aditama.
- Mclean. 2001. *Bussines Research Methods*. 9th edition, McGraw-Hill International Edition.
- Mason, R. O. 1978, *Measuring Information Output : A Communication System Approach, Information and Management*.
- Murdik, 2002. *Reputasi Penjamin Emisi, Return Awal, Return 15 Hari Setelah IPO dan Kinerja Perusahaan 1 Tahun Setelah IPO* di BEJ. Simposium Nasional Akuntansi II, IAI, September.
- Nursubchan. 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Putra. 1998. *Pembangunan Desa Wisata : Pelaksanaan Undang-Undang Otonomi Daerah*. Jakarta : LIPI.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2017. *Tingkat Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara ke Bali*. <https://bali.bps.go.id/diakses> Maret 2018.
- Saksono, Slamet. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sambodo. (2006). *Higiene dan Sanitasi*. Jakarta: Depdikbud.

- Seddon, P.B & M, Y. Kiew. 1997. *A partial test and development of the DeLone & McLean Model of IS success*. Proceeding of the international conference of information system. Vancouver Canada. ICIS 1994. Pp 90-109.
- Shannon, Claude E. & Warren, Weaver. 1949 *A Mathematical Model Of Communication*. Urbana, IL : University of Illinois Press.
- Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry* (Kepariwisata), Surabaya: Penerbit SIC.
- Sigit. 1999. *Teori Ekonomi Produksi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soenarno, 1995. *Kekuatan Komunitas Sebagai Pilar Pembangunan Nasional*. Jakarta.
- Sugiyono. 2000. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.