

## Persepsi Karyawan Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado

*Tiara Anggita Regar  
William A. Areros  
Sandra I. Asaloei*

*Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis  
[tiaraanggita24@gmail.com](mailto:tiaraanggita24@gmail.com)*

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze and describe the perceptions of the usefulness of information technology, perceptions of ease of information technology, attitudes, behavioral intentions, and behavioral use of information technology. The research benefits are as a contribution to the study of the use of information technology and human resource development. Utilization of information technology in the business world enables companies to have high competitiveness, which in turn allows the success of achieving the expected benefits. The use of information technology is influenced by many factors, among others by the perception of its users. This research uses descriptive method with analysis technique of frequency distribution and percentage. The data used is a statement of perception about the usefulness of information technology, ease of information technology, attitude, intention and behavior, obtained through questionnaires with Likert scale. The results of this study indicate that employees of Hotel Sintesa Peninsula Manado perceive the use of information technology is very supportive of the implementation of the task. They believe the use of information technology is very useful in the implementation of work. Employee perception is related to the usefulness of information technology, ease of use of information technology, attitudes toward information technology, behavioral intent to use information technology, and behavioral use of information technology. There is no difference in perception because of differences in sex, age, and education level.*

**Keywords:** *Perception, Information Technology.*

### PENDAHULUAN

Bersamaan dengan perkembangan peradaban manusia, perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan semakin canggih. Pemanfaatan teknologi informasi telah sedemikian luas dalam kehidupan manusia dan dalam berbagai

bidang bisnis, termasuk bisnis hotel. Penggunaan dan penerapan teknologi informasi dalam dunia bisnis memungkinkan perusahaan memiliki daya saing yang tinggi, yang selanjutnya memungkinkan untuk lebih berhasil

mencapai keuntungan-keuntungan yang diharapkan.

Perusahaan yang memiliki teknologi informasi yang canggih (terkomputerisasi dan terintegrasi) dan didukung oleh aplikasi pendukung teknologi modern, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan kinerja perusahaan. Teknologi informasi akan sangat membantu dan memudahkan dalam manajemen sumber daya manusia di suatu perusahaan.

Penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh penggunanya didasarkan pada kepercayaan akan manfaat yang didapatkan bila menggunakannya, dan oleh kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan teknologi informasi tersebut. Jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi bermanfaat dan mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan, maka dia tidak akan menggunakannya.

Penggunaan teknologi informasi di Hotel Sintesa Peninsula Manado, tentu saja dimaksudkan sebagai dukungan utama kepada karyawannya untuk menghasilkan kinerja yang optimal dengan tingkat daya saing yang tinggi. Selain itu tentu saja dimaksudkan agar terwujud suatu sistem

informasi perhotelan yang tangguh dan mampu melahirkan keunggulan kompetitif di tengah persaingan yang semakin ketat dewasa ini. Keberhasilan penggunaan teknologi informasi dalam hal ini ditentukan antara lain oleh persepsi karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi tersebut. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana persepsi karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi perlu dilakukan penelitian.

Berdasar pada uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Persepsi Karyawan Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teknologi Informasi**

Teknologi informasi adalah suatu teknologi untuk menghasilkan informasi yang relevan, strategis, akurat dan tepat waktu, untuk berbagai kepentingan personal, bisnis, maupun pemerintahan. Salah satu wujud teknologi informasi adalah seperangkat komputer dan jaringan yang digunakan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lain sesuai dengan kebutuhan dan fasilitas yang dibutuhkan.

Secara prinsip teknologi informasi telah menjadi pemungkin bagi organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Oleh sebab itu kehadiran teknologi menjadi sesuatu yang penting bagi organisasi. Teknologi Informasi merupakan salah satu alat manajer untuk mengatasi perubahan (Laundon, 2006). Menurut Martin et al. (2002), teknologi informasi adalah teknologi komputer yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi serta teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan informasi. Teknologi informasi sangat luas dan mencakup semua bentuk teknologi yang digunakan dalam menangkap, manipulasi, mengkomunikasikan, menyajikan, dan menggunakan data yang akan diubah menjadi informasi. Menurut Laundon (2006), infrastruktur teknologi informasi terdiri atas komponen perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), teknologi penyimpanan data (*storage*), serta teknologi komunikasi.

### **Persepsi**

Slameto (2010) mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan itu dilakukan

dengan inderanya, yaitu indera pengelihatannya, pendengaran, peraba, dan penciuman. Young (1956) menyatakan persepsi sebagai aktivitas mengindra, mengintegrasikan, dan memberikan penilaian pada objek objek fisik maupun objek-objek sosial.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi**

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996) persepsi dipengaruhi oleh faktor Internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain: fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan, pengalaman dan ingatan, dan suasana hati. Faktor eksternal merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat didalamnya, yang dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Faktor-faktor eksternal tersebut ialah: ukuran dan penempatan obyek atau stimulus, warna obyek-obyek, keunikan dan kontrasan stimulus, intensitas dan kekuatan stimulus.

## Hubungan antara Persepsi dan Penggunaan Teknologi Informasi

Fishbe dan Ajzen (1975) dalam Fahmi (2004) dalam teorinya *The Theory of Reasoned Action (TRA)* menyatakan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Dengan demikian dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sikapnya dalam penggunaan teknologi informasi. Davis (1989) menyatakan kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja orang yang menggunakannya. Pengguna teknologi informasi mengharapkan manfaat dalam melaksanakan tugas, dan mengharapkan bahwa teknologi informasi mudah dipelajari dan mudah dioperasikan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Indikator persepsi karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi teknologi ditinjau dari konstruk *Technology Acceptance Model* oleh Davis (1989), sebagai berikut:

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan ialah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan ialah sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi mudah diterapkan. Jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

3. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Mathieson (1991) menyatakan bahwa sikap terhadap penggunaan sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan suatu sistem. Sikap terhadap penggunaan menurut Aakers dan Myers (1997) adalah suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap terhadap penggunaan teknologi diartikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang

ketertarikannya dalam menggunakan teknologi.

#### 4. Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Niat perilaku adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan perilaku tertentu jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya. *Behavioral intention to use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989).

#### 5. Perilaku (*Behavior*)

Perilaku adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi. Davis (1989) menggunakan pengukuran pemakaian sesungguhnya dan Igbaria et al, (1995) menggunakan pengukuran persepsi pemakaian yang di ukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan variabel penelitian berdasarkan hasil analisis data penelitian. Variabel penelitian ini ialah persepsi karyawan (sebagai variabel tunggal). Data dianalisis dengan teknik analisis tabulasi

frekuensi dan persentase atau tabel distribusi frekuensi.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Sintesa Peninsula Manado, dengan populasi sebanyak 150 karyawan dan sampel 30 orang karyawan yang sehari-hari menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Persepsi Mengenai Kegunaan Teknologi Informasi Dalam Melakukan Pekerjaan**

Hampir semua responden menyatakan setuju dan sangat setuju, masing-masing 50 dan 42 persen, bahwa teknologi informasi berguna dalam pekerjaan, dan hanya sebagian kecil yang ragu-ragu dan tidak setuju, masing-masing 5 dan 3 persen, bahwa penggunaan teknologi informasi berguna dalam pekerjaan.

#### **Persepsi Mengenai Kemudahan Teknologi Informasi**

Sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju, masing-masing 59 dan 27 persen, bahwa teknologi informasi mudah untuk dikuasai dan diterapkan dalam pekerjaan. Hanya sebagian kecil yang ragu-ragu dan tidak setuju, masing-masing 10 dan 4 persen, bahwa penggunaan teknologi informasi

mudah dipelajari dan kuasai dalam pekerjaan.

### **Sikap Mengenai Penggunaan Teknologi Informasi**

Hampir semua responden menyatakan sikap setuju dan sangat setuju, masing-masing 49 dan 42 persen, terhadap penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaan. Hanya sebagian kecil yang menyatakan sikap ragu-ragu dan tidak setuju penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaan, masing-masing 7 dan 2 persen.

### **Niat Perilaku Menggunakan Teknologi Informasi**

Sebagian besar responden setuju dan sangat setuju, masing-masing 51 dan 35 persen, terhadap pernyataan mengenai niat perilaku penggunaan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan. 13 persen ragu-ragu, dan 1 persen tidak setuju. Dengan kata lain bahwa responden berkeinginan untuk menggunakan teknologi informasi, lebih memilih menggunakan teknologi informasi dibanding menggunakan sistem manual, secara teratur menggunakan teknologi informasi di masa yang akan datang, akan menggunakan teknologi informasi dalam jangka waktu yang panjang, dan akan menyarankan kepada teman-teman agar

menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan.

### **Perilaku Nyata Menggunakan Teknologi Informasi**

Sebagian besar responden setuju dan sangat setuju, masing-masing 59 dan 27 persen, terhadap pernyataan mengenai perilaku nyata penggunaan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan. 11 persen ragu-ragu, dan 3 persen tidak setuju.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Persepsi Mengenai Kegunaan Teknologi Informasi Dalam Melakukan Pekerjaan**

Memperhatikan tingkat kesetujuan responden terhadap kegunaan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan, ternyata hampir semua responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa teknologi informasi berguna dalam melakukan pekerjaan. Hal ini menunjukkan persepsi responden bahwa penggunaan teknologi informasi dipercaya akan memberi manfaat atau mendatangkan manfaat dalam pelaksanaan pekerjaan. Kepercayaan terhadap kemanfaatan teknologi informasi ini diperkuat oleh pemahaman bahwa teknologi informasi memungkinkan lebih cepat dalam melakukan pekerjaan; dapat meningkatkan kemampuan dalam

memahami pekerjaan; dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan; mempermudah pekerjaan; dan dapat mengontrol pekerjaan, sehingga mereka memandang bahwa sulit melakukan pekerjaan tanpa menggunakan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan Thonpson et. al (1991) yang menegaskan bahwa kemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugas.

## **2. Persepsi Mengenai Kemudahan Teknologi Informasi**

Hasil penelitian mengenai kemudahan teknologi informasi dalam menunjang pekerjaan menunjukkan sebagian besar responden mempersepsikan bahwa teknologi informasi mudah dipelajari/ dipahami dan mudah untuk diterapkan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, teknologi informasi mudah untuk dioperasikan; sangat jelas dipahami oleh pengguna pemula; dan fleksibel digunakan dalam pekerjaan. Pemahaman dan pandangan demikian mendorong karyawan untuk cenderung meningkatkan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi, serta semakin meningkatkan interaksi mereka dengan sistem informasi yang diterapkan di lingkungan kerja.

Dengan demikian, dapat ditegaskan jika seorang karyawan merasa percaya bahwa teknologi informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya, sebaliknya jika seorang merasa percaya bahwa teknologi informasi tidak mudah digunakan, maka dia tidak akan menggunakan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaannya.

## **3. Sikap Mengenai Penggunaan Teknologi Informasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden setuju bahkan sangat setuju terhadap penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan mereka. Sikap ini dipertegas dengan pernyataan menyukai penggunaan teknologi informasi dalam mendukung kelancaran pekerjaan; bahwa suatu ide yang baik apabila menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan; menggunakan teknologi informasi merupakan pengalaman yang menyenangkan; menggunakan teknologi informasi dapat berkontribusi pada pemecahan masalah; dan teknologi informasi sangat penting untuk digunakan dalam melakukan pekerjaan.

Hasil ini sejalan dengan Aakers dan Myers (1977) yang menyatakan sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk dapat digunakan untuk memprediksi

niat untuk menggunakan atau tidak menggunakannya. Berdasar pandangan ini, dapat ditegaskan bahwa sikap responden dapat memprediksikan bahwa karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado akan semakin menyukai penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaan mereka di masa mendatang.

#### **4. Niat Perilaku Menggunakan Teknologi Informasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden mempunyai niat atau kecenderungan perilaku menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan. Niat perilaku dalam ini menunjuk pada keinginan untuk menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan ditempat kerja. Dengan kata lain bahwa responden berkeinginan untuk menggunakan teknologi informasi, lebih memilih menggunakan teknologi informasi dibanding menggunakan sistem manual, secara teratur menggunakan teknologi informasi di masa yang akan datang, akan menggunakan teknologi informasi dalam jangka waktu yang panjang, dan akan menyarankan kepada teman-teman agar menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan.

Niat yang kuat untuk menggunakan teknologi informasi, dapat menjadi

pendorong yang kuat bagi seseorang untuk menerapkannya dalam pekerjaan, bahkan dapat mengajak orang lain untuk menggunakan teknologi informasi.

#### **5. Perilaku Nyata Penggunaan Teknologi Informasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden mempunyai perilaku yang kuat dan nyata dalam penggunaan teknologi informasi. Ini menunjukkan bahwa teknologi informasi diterima oleh penggunanya, karena percaya bahwa sistem teknologi informasi tersebut bermanfaat/berguna, dan bahwa teknologi informasi tersebut mudah diterapkan dalam melaksanakan pekerjaan. Karena itu, mereka menggunakan teknologi informasi untuk kelancaran pekerjaan; menggunakan teknologi informasi di tempat kerja dan hanya untuk tugas saja. Mereka akan terus menggunakan teknologi informasi dan tidak beralih ke sistem yang lain, sebab teknologi informasi menyediakan output laporan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan; dan puas dengan keakuratan kinerja teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Karyawan Hotel Sintesa Peninsula Manado mempersepsikan bahwa penggunaan teknologi informasi sangat mendukung pelaksanaan tugas. Mereka percaya penggunaan teknologi informasi bermanfaat dalam pelaksanaan pekerjaan. Persepsi karyawan ini berkaitan dengan kegunaan teknologi informasi, kemudahan penggunaan teknologi informasi, sikap terhadap teknologi informasi, niat untuk menggunakan teknologi informasi, dan perilaku penggunaan teknologi informasi. Namun demikian, tidak ada perbedaan persepsi karena adanya perbedaan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan.

### Saran

1. Perlu penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara persepsi dan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pekerjaan, dalam kaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya lingkungan dan suasana kerja.
2. Kepercayaan karyawan akan manfaat atau kegunaan teknologi informasi hendaknya terus-menerus ditingkatkan dan diperkuat melalui antara lain: penciptaan suasana kerja, misalnya dengan penataan ruang yang lengkap dengan perangkat

teknologi yang dapat diakses dengan mudah oleh karyawan; penyesuaian sistem dan aplikasi yang lebih relevan dan mutakhir, serta penambahan dan peningkatan perangkat teknologi informasi yang baru dan canggih.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aakers dan Myers. 1997. *Advertising Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ajzen, I., & Fishbein, M., 1975, *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, 129-385, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Davis F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly Vol. 13(3): 319-340.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, (Alih Bahasa Nunuk Adiarni), Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Igbaria, M. 1995. *Accounting, Management and Information Technologies*
- Laundon, K.C. 2006. *Management Information Systems*. Edisi 8. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- Mathieson, K. 1991. *Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior*, *Informatiort Systems Research*, Vol. 2, pp.173-191.

Martin, W.E., dan Brown, V.C. 2002. *Managing Information Technology*. 4th Edition, Prentice Hall Publishing Company, New York

Slameto, 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Edisi revisi. Jakarta: Rineka cipta.

Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta:EGC.

Young, K. 1956. *Social Psychology*. New York: McGraw-Hill Publiser