



**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU HOTEL
DI THE 7R RESTAURANT PADA ASEAN
INTERNATIONAL HOTEL MEDAN**

Oleh :

Venny Fraya Hartin Nst

Universitas Darma Agung

Email : vennyfraya@gmail.com

ABSTRAK

Perusahaan perhotelan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Masalah dalam penelitian ini adalah Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap pelayanan tamu hotel di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan. Hipotesis yang diajukan adalah sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan tamu dalam meningkatkan kedatangan tamu hotel di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel sistem informasi manajemen adalah 0,132 yang berarti semakin baik sistem informasi manajemen pada perusahaan maka peningkatan pelayanan pada perusahaan juga akan semakin baik. Nilai t-hitung variabel bebas sistem informasi manajemen adalah sebesar 2,749, sedangkan nilai t-tabel 5 % adalah 2,02. Nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 5 % sehingga diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Hipotesis yang menyatakan sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan tamu dalam meningkatkan kedatangan tamu hotel di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95 %. Sebesar 55,6 % dari perubahan peningkatan pelayanan dapat dijelaskan oleh perubahan variabel sistem informasi manajemen. Sedangkan sisanya 44,40 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan sebagai variabel dalam penelitian.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Meningkatkan Pelayanan

***INFLUENCE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM
TO IMPROVING SERVICE TO GUEST HOTEL
IN THE 7R RESTAURANT IN ASEAN
INTERNATIONAL HOTEL MEDAN***

ABSTRACT

Hotel companies in running their business must always observe changes in consumer behavior so that they can anticipate the behavioral changes, to then be reviewed in order to improve its marketing strategy. The problem in this research is whether the management information system influences the hotel's staff of The 7R Restaurant in ASEAN International Hotel Medan. The hypothesis proposed is the management information system has a significant effect on guest services in increasing the arrival of hotel guest at The 7R Restaurant in ASEAN International Hotel Medan. The result showed that the regression coefficient variable management information system is 0,132 which means the better management information systems in the company so the service level more better also. The value of t-count free variable management information system is 2,749, while the t-table value of 5 % is 2,02. The value of t-count is greater than the 5 % t-table value so it is decided to reject H_0 and accept H_1 . The hypothesis that the management information system has a significant effect on guest services in increasing the arrival of hotel guest at The 7R Restaurant in ASEAN International Hotel Medan is acceptable at 95 %. 55,6 % of changes in service improvements can be explained by changes in management information system variables. While the remaining 44,40 % is explained by other variables that are not included as variables in the research.

Keywords: Management Information System, to Improve Services

A. PENDAHULUAN

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk di simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjangkau konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, perhotelan dan industri lain berkembang dengan cepat.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan *staff*/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya, sebab jasa merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan

dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, *bell boy*, *room service*, *security*, *cleaning*, *service*, dan lain-lain.

Layanan harus dimulai dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Disamping pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada zaman sekarang ini adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka pelanggan akan semakin puas dan akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas.

Sistem informasi manajemen yang diterapkan di dalam sebuah restoran adalah komponen yang menjadi bagian dari restoran tersebut bersama dengan individu-individu yang terdapat di dalamnya untuk saling berinteraksi dan saling memanfaatkan untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien. Sistem informasi manajemen memiliki peranan penting dalam menjalankan operasional restoran dan sangat diharapkan sistem informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan dapat dipercaya.

ASEAN International Hotel Medan merupakan sebuah akomodasi yang memiliki restoran tersendiri yang penulis jadikan sebagai tempat penelitian tentang pelayanan terhadap tamu hotel. ASEAN International Hotel Medan merupakan pusat pelayanan terhadap tamu hotel dalam penyajian makanan dan minuman. Pada pengamatan di ASEAN International Hotel Medan terdapat kekurangan dalam pelayanan yang dapat membuat kurang puasnya pelanggan/tamu yang berkunjung. Pengamatan tersebut didasarkan atas komentar tamu (*guest comment*) yang didapatkan dari setiap pelanggan/tamu restoran yang berkunjung di ASEAN International Hotel Medan sebelumnya.

Berdasarkan hasil *survey* sebelumnya dari tahun 2013 sampai 2017 diperoleh tingkat persentase komentar tamu (*guest comment*) terhadap pelayanan di ASEAN International Hotel Medan dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1: Tingkat Persentase Komentar Tamu

| No | Tahun | Komentar Tamu (%) | Tingkat Kepuasan |
|----|-------|-------------------|------------------|
| 1 | 2013 | 25 | Tidak Memuaskan |
| 2 | 2014 | 38 | Tidak Memuaskan |
| 3 | 2015 | 50 | Tidak Memuaskan |
| 4 | 2016 | 57 | Tidak Memuaskan |
| 5 | 2017 | 61 | Tidak Memuaskan |

Sumber: ASEAN International Hotel Medan, tahun 2023

Pada pengamatan dari komentar-komentar tamu dari tahun sebelumnya di ASEAN International Hotel Medan, maka hasil setiap tahun tidak mencapai hasil 100 % komentar tamu yang memuaskan dikarenakan adanya sebagian komentar tamu tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Hotel di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan”.

B. URAIAN TEORITIS

1. Sistem

Sistem adalah sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Kata sistem digunakan untuk banyak hal, dan pada banyak bidang pula sehingga maknanya menjadi beragam. Beberapa pengertian dari sistem menurut pendapat para ahli, diantaranya:

“Sistem didefinisikan sebagai seperangkat unsur-unsur yang terdiri dari manusia, alat, konsep dan prosedur yang dihimpun menjadi satu untuk maksud dan tujuan bersama” (Gordon B. Davis dalam buku Zakiyudin, 2012:5).

“Sistem adalah kumpulan dari elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda, serta orang-orang yang ada dan terjadi” (Jogianto dikutip oleh Rusdiana dan Irfan, 2014:29).

“Suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling

tergantung satu sama lain, dan terpadu” (Sutabri, 2016:2). Dari beberapa pengertian sistem diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan dari sistem tersebut.

2. Informasi

“Informasi adalah sebuah istilah yang tidak tepat dalam pemakaiannya secara umum. Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi, dan lain sebagainya” (Sutabri, 2016:25).

Menurut Rusdiana dan Irfan (2014:74) di dalam bukunya mengemukakan bahwa: Informasi merupakan hasil dari pemrosesan data menjadi sesuatu yang bermakna bagi yang menerimanya, sebagaimana dipaparkan oleh Vercellis *“Information is the outcome of extraction and processing activities carried out on data, and it appears meaningful for those who receive it in a specific domain”*.

“Informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya” (Zakiyudin, 2012:10). Dari pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa informasi adalah sesuatu yang teramat penting dan berharga dalam sebuah organisasi dewasa ini. Informasi yang akurat, jelas, dan tepat dapat sangat membantu tumbuhkembangnya sebuah organisasi, maka dari itu, pengelolaan informasi dipandang penting demi kelancaran sebuah pekerjaan dan untuk menganalisa perkembangan dari pekerjaan itu sendiri. Itulah sebabnya muncul apa yang dikenal dengan sistem informasi manajemen.

3. Manajemen

“Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata” (Zakiyudin, 2012:17).

Manajemen didefinisikan dalam berbagai cara. Akan tetapi menurut Sutabri (2016:51), menjelaskan bahwa: Manajemen dipahami sebagai proses atau kegiatan yang menjelaskan apa yang dilakukan manajer pada operasional organisasi mereka untuk merencanakan, mengorganisasikan, memprakarsai, dan mengendalikan operasi. Mereka merencanakan dengan menetapkan strategi, tujuan, dan memilih arah pindahan yang terbaik untuk mencapai apa yang direncanakan. Mereka mengorganisasikan tugas-tugas yang diperlukan untuk rencana operasional, menyusun tugas ini dalam kelompok yang homogen, dan menetapkan pendelegasian wewenang.

“Manajemen merupakan sebuah proses. Artinya, seluruh kegiatan manajemen yang dijabarkan ke dalam empat fungsi manajemen dilakukan secara

berkesinambungan dan semuanya bermuara pada pencapaian tujuan” (Rusdiana dan Irfan, 2014:112).

a. Sistem Informasi Manajemen

Zakiyudin, (2012:19) mendefinisikan tentang sistem informasi manajemen, yaitu: Sistem informasi manajemen (*management information system*) adalah suatu sistem informasi manajemen menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap yang disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Biasanya sistem informasi manajemen menghasilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi. Biasanya sistem informasi manajemen menghasilkan informasi untuk memantau kerja, memelihara koordinasi dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi.

Rusdiana dan Irfan (2014:93) juga menjelaskan sistem informasi manajemen sebagai berikut: Secara umum sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. Sistem informasi manajemen juga dikenal dengan ungkapan lain, seperti “sistem informasi”, “sistem pemrosesan informasi”, “sistem informasi dan pengambilan keputusan”.

“Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi” (Sutabri, 2016:83).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas tentang sistem informasi manajemen, maka dapat dirangkumkan pengertian bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu rangkaian informasi yang terpadu yang dapat bermanfaat bagi para pengguna (manajer) untuk melakukan suatu kegiatan tertentu dan pada akhirnya dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan.

b. Pelayanan

Dalam buku manajemen pelayanan di Indonesia mendefinisikan pelayanan: “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya” (Moenir, 2008:27).

Payne (2010:144) menyatakan bahwa “layanan pelanggan seringkali dilihat sebagai bagian dari unsur bauran pemasaran tempat (place) dan dikaitkan dengan komponen distribusi dan logistik dari unsur tersebut.” Peran orang yang ada dalam hal penyajian jasa terdiri dari karyawan lini depan dan yang mendukungnya

dibagian belakang, sangat penting bagi keberhasilan organisasi jasa. Pelayanan pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada orang lain dengan memenuhi segala kebutuhannya. Pelayanan sangat sulit didefinisikan secara akurat, karena:

1. Tidak bisa diukur, sifatnya lebih emosional dari pada rasional.
2. Dapat dijual tapi tidak dapat dijadikan sampel untuk dibawa atau diperlihatkan kepada orang lain.
3. Setelah pelayanan sudah diberikan, pelanggan/tamu akan merasa mendapatkan sesuatu yang diinginkan.

Dalam bahasa asing, *service*/pelayanan di sebuah restoran hotel memiliki arti yang dimaknai dengan sebuah singkatan dari tiap huruf tersebut. Arti dari *service* tersebut, yaitu:

S mile for every one
E xcellent in everything we do
R eaching out to every guest with hospitality
V iewing every guest as special
I nviting guests to return
C reating a warm atmosphere
E ye contact that shows we are
(Marsum, 2010:273)

c. Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu mengenai pengaruh sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan sebagai berikut berikut:

1. Ferry Pratama (2013), judul : Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Hotel Emerald Gardenia Internasional Hotel : Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang dibutuhkan dalam kegiatan suatu organisasi. Sistem informasi manajemen sangat berguna dalam mendukung segala tindakan, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan serta dapat menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, relevan dan dapat dipercaya dalam meningkatkan suatu pelayanan.
2. Marzuki (2015), judul : Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Hotel Polonia Medan : Sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan, dengan tingkat kepercayaan 95 %.

d. Kerangka Pemikiran

Sistem
Informasi
Manajemen

Meningkatkan
Pelayanan
Terhadap Tamu
Hotel



Sumber: Diolah sendiri, (2023)

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran

Sistem informasi manajemen sangat penting dalam meningkatkan pelayanan secara keseluruhan terhadap tamu hotel yang berfungsi untuk menyelenggarakan kegiatan dalam penyiapan informasi yang akurat dan tepat waktu mulai dari pengumpulan, pengolahan data sampai menghasilkan informasi untuk membantu pimpinan pada berbagai tingkatan manajemen.

Pemahaman di atas, menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen sangat berperan dalam menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, relevan dan dapat dipercaya dalam meningkatkan pelayanan tamu hotel. Dengan demikian penggunaan sistem informasi manajemen harus benar-benar dilaksanakan sesuai dengan landasan sistem informasi manajemen.

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel sistem informasi manajemen sangat berperan penting dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu. Kunjungan tamu hotel merupakan patokan yang dapat dilihat dan diukur keberadaannya dalam peningkatan pelayanan yang baik yang dapat berwujud pada kepuasan pelayanan tamu. Sebagaimana tingkat kedatangan tamu yang makin naik atau menurun akan menandakan meningkat tidaknya pelayanan disebuah perusahaan/restoran hotel.

e. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dicantumkan di atas, maka di hipotesiskan sebagai berikut: “Sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan tamu dalam meningkatkan kedatangan tamu hotel di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan”.

C. METODE PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Jl. H. Adam Malik No. 5 Medan, Sumatera Utara 20112 pada ASEAN International Hotel di The 7R Restaurant yang berada pada gedung lantai 7 hotel. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:80). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang datang atau berkunjung di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan, dengan rata-rata kunjungan tamu selama 1 (satu) minggu yaitu 75 orang tamu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono, 2014:81). Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh tamu The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan selama 1 (satu) minggu, yaitu 75 orang tamu. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dikarenakan tamu di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan menggunakan jasa restoran yang berbeda setiap waktunya, maksudnya ada tamu yang datang dan kemudian meninggalkan area restoran (hotel).

Pengambilan sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikasi, untuk social pendidikan lazimnya (0,1)

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan di dalam penelitian ini, yaitu:

diketahui:

N = 1.296

e = 0,01 (tingkat kesalahan)

maka:

$$n = \frac{75}{1 + 75(0,1)^2}$$

N= 43

a. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan tentang bagaimana mengukur suatu variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen dan variabel terikat adalah Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Hotel. Yang menjadi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen (X), indikator:
 - a. Ketepatan waktu
 - b. Kekinian
 - c. Frekuensi
 - d. Periode waktu

- e. Keukuratan
 - f. Relevansi
 - g. Kelengkapan
 - h. Keringkasan
 - i. Cakupan
 - j. Kinerja
 - k. Kejelasan
 - l. Rinci
 - m. Urutan
 - n. Presentasi
 - o. Media
2. Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Hotel (Y), indikator:
- a. *Staff*
 - b. Produk
 - c. Penampilan
 - d. *Furniture* (perabot)

b. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek penelitian yang berupa kuesioner dan wawancara kepada responden tentang pengaruh sistem informasi manajemen tersebut, dimana data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen (data tidak langsung) melalui buku-buku, media internet dan lainnya yang berkaitan dengan pengaruh sistem informasi manajemen.

i. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari hasil kuesioner dan studi literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang tepat sangat menentukan kebenaran ilmiah suatu penelitian. Selain itu juga, metode pengumpulan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti akan membantu melancarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data yang dipergunakan di dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan tujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan atau teori-teori yang berhubungan dengan

permasalahan penelitian, diantaranya diambil dari buku-buku, jurnal, ataupun berbagai literatur lainnya yang menunjang penelitian.

Penelitian ini dilakukan secara langsung di objek penelitian. Metode yang digunakan, diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu cara dalam mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian atau melihat dari dekat kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dalam metode *survey* yang menggunakan beberapa pertanyaan secara kuesioner kepada subyek penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan kepada tamu hotel The 7R Restaurant.

3. Kuesioner

Dalam suatu penelitian, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala likert 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval.

| Pernyataan | Bobot |
|----------------------------|-------|
| 1. Sangat Baik (SB) | 5 |
| 2. Baik (S) | 4 |
| 3. Kurang Baik (KB) | 3 |
| 4. Tidak Baik (TB) | 2 |
| 5. Sangat Tidak Baik (STB) | 1 |

Untuk angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak baik terhadap pernyataan yang diberikan, sedangkan angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat baik terhadap pernyataan yang diberikan.

d. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

i. Analisis Deskriptif

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah minimal 1 maksimum 5.

ii. Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk angka-angka. Alat uji yang digunakan untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linear sederhana dipergunakan karena variabel terikat yang dicari dipengaruhi oleh hanya satu variabel bebas. Regresi linear sederhana menggunakan model persamaan, sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

dimana:

Y = Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Hotel

X = Sistem Informasi Manajemen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Error (tingkat kesalahan)

e. Pengujian Instrumen

i. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu instrumen. Uji validitas membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid. Nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05 maka item pertanyaan baru dikatakan valid atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai korelatif/ nilai *product moment*) dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai r positif dan signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Suatu data dikatakan valid apabila $r_{xy} \geq 0,3$.

ii. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha*. Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Suatu data dikatakan reliabel atau korelasi apabila data korelasinya $\geq 0,6$.

iii. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dan grafik. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

f. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka digunakan uji t. Uji t dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model regresi sederhana mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

i. Uji t

Untuk membuktikan apakah setiap variabel bebas (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Kriteria pengujian, sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau tidak terdapat pengaruh sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel.

$$H_a : \beta_i \neq 0$$

Artinya, ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau terdapat pengaruh sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel.

Dasar pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

ii. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dapat diketahui dari R Square (R^2). Nilai R digunakan antara 0 (nol) dan 1 (satu).

$$KD = R^2 \times 100\%$$

dimana:

KD = Koefisien determinasi

R = Besaran pengaruh

Jika nilai R semakin mendekati 1 (satu), maka dapat dilakukan bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) atau pengaruh sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel semakin kuat dan juga sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Pada awalnya Asean International Hotel merupakan sebuah bangunan kecil yang hanya dijadikan sebagai gudang tempat penyimpanan minuman vigour oleh pemiliknya. Setelah bangunan tersebut dipakai sebagai gudang penyimpanan minuman vigour, pemilik kemudian menjadikannya sebagai sebuah restoran yang diberi nama Asean Seafood Restaurant pada tahun 1985. Seiring dengan perkembangan restoran, pemilik membangun kembali restoran tersebut menjadi sebuah hotel pada tahun 1990 dan diberi nama Asean International Hotel Best

Western. Pada tahun 1996 Asean International Hotel Best Western tersebut Grand Opening dan menjadi hotel pertama berbintang 4 (****) Best Western di Sumatera Utara yang juga telah dihadiri oleh Presiden Soeharto. Lokasi dari hotel ini terletak di Jl H. Adam Malik No. 5, Medan Petisah, Pusat Kota, Medan, Indonesia. Hotel berlantai 8 ini memiliki 218 kamar termasuk kamar suite, memiliki tiga ruang pertemuan untuk kapasitas 50 orang, satu ruang pertemuan besar (ballroom) dengan kapasitas 240 orang, satu restoran, bussines center untuk membantu keperluan tamu untuk surat menyurat, akses bebas layanan wifi untuk seluruh area hotel, kolam renang dan pusat kebugaran yang di peruntukkan untuk tamu hotel maupun tamu pengunjung yang untuk menikmati layanan pusat kebugaran tersebut.

Pada tahun 2007, Asean International Hotel Best Western mengalami pergantian nama menjadi Asean International Hotel Medan hingga sekarang. Pemilik hotel ini telah mewariskan hotel tersebut kepada anaknya yang bernama Philander Jong. Saat ini Hotel Asean International dipimpin oleh Bapak Guillame Massiera sebagai General Manager.

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Statistik Deskriptif Responden terhadap Variabel X (Sistem Informasi Manajemen)

Sistem informasi manajemen merupakan suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi. Indikator yang digunakan untuk mengetahui baik tidaknya sistem informasi dapat dilihat dari dimensi waktu, isi, serta dimensi bentuk. Pernyataan yang diajukan kepada responden serta jawaban yang diperoleh dapat dilihat pada Lampiran 1 dan Lampiran 2, yang kemudian ditabulasi pada tabel berikut.

Tabel 4.1: Tabulasi Jawaban Responden Atas Pernyataan: *Perusahaan mampu menyediakan informasi pada saat dibutuhkan*

| Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat baik | 4.00 | 9.30 |
| Baik | 14.00 | 32.56 |
| Cukup baik | 16.00 | 37.21 |
| Tidak baik | 5.00 | 11.63 |
| Sangat tidak baik | 4.00 | 9.30 |
| Total | 43.00 | 100.00 |

Sumber: Lampiran 3 Diolah

Tabel 4.2: Tabulasi Jawaban Responden Atas Pernyataan: *Perusahaan mampu menyediakan informasi yang paling mutakhir*

| Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat baik | 9.00 | 20.93 |
| Baik | 8.00 | 18.60 |
| Cukup baik | 14.00 | 32.56 |
| Tidak baik | 3.00 | 6.98 |
| Sangat tidak baik | 9.00 | 20.93 |
| Total | 43.00 | 100.00 |

Sumber: Lampiran 3 Diolah

Tabel 4.3: Tabulasi Jawaban Responden Atas Pernyataan: *Informasi tersedia sesering mungkin*

| Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat baik | 13.00 | 30.23 |
| Baik | 14.00 | 32.56 |
| Cukup baik | 11.00 | 25.58 |
| Tidak baik | 1.00 | 2.33 |
| Sangat tidak baik | 4.00 | 9.30 |
| Total | 43.00 | 100.00 |

Sumber: Lampiran 3 Diolah

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Untuk mengetahui layak tidaknya pernyataan yang diajukan maka digunakan uji validitas. Hasil pengujian dengan program pengolah data SPSS atas validitas (*corrected item-total correlation*) pernyataan sistem informasi manajemen dan meningkatkan pelayanan disajikan pada Lampiran 4 dan 5.

4.3.2 Uji Reliabilitas

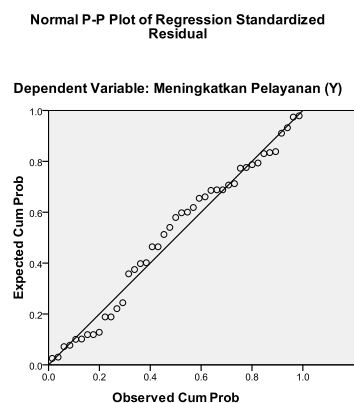
Untuk mengetahui layak tidaknya pernyataan yang diajukan maka digunakan uji reliabilitas. Hasil pengujian dengan program pengolah data SPSS atas reliabilitas (*cronbach's alpha if item deleted*) pernyataan sistem informasi manajemen dan meningkatkan pelayanan.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- Grafik *Normal P-P Plot* dapat dilihat pada gambar berikut.

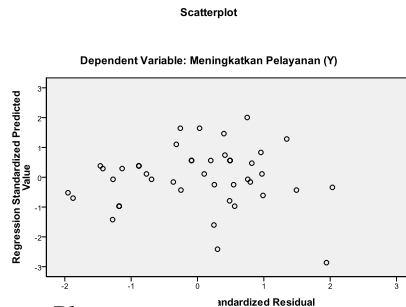


Gambar 4.2 : Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik *Normal P-P Plot* terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti data yang digunakan sudah memenuhi asumsi normalitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi meningkatkan pelayanan berdasarkan masukan variabel bebasnya.

4.4.2 Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Uji Heterokedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati diagram pancar (*Scatter plot*) residual.



Gambar 4.3 : Diagram Scatter Plot

Berdasarkan grafik terlihat bahwa titik-titiknya menyebar secara merata. Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi meningkatkan pelayanan berdasarkan masukan variabel bebasnya.

4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel yang digunakan adalah sistem informasi manajemen sebagai variabel bebas serta meningkatkan pelayanan sebagai variabel terikat. Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24
Regresi Linier Sederhana

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 5,533 | 2,584 | | 2,141 | ,038 |
| Sistem Informasi Manajemen (X) | ,132 | ,048 | ,394 | 2,749 | ,009 |

a. Dependent Variable: Meningkatkan Pelayanan (Y)

Dari Tabel 4.24 dapat dibuat persamaan umum pengaruh sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan sebagai berikut:

$$Y = 5,533 + 0,132 X$$

Kemudian model persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta (a) = 5,533
 Nilai konstanta ini menunjukkan apabila tidak terdapat variabel sistem informasi manajemen maka pelayanan sebesar 5,533.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan (b) = 0,132
 Nilai koefisien ini menunjukkan bahwa setiap variabel sistem informasi manajemen meningkat sebesar satu satuan maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,132 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau sama dengan nol.

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Variabel yang digunakan adalah sistem informasi manajemen sebagai variabel bebas dan meningkatkan pelayanan sebagai variabel terikat. Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Uji t

| Coefficients ^a | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | t | |
| 1 (Constant) | 5.533 | 2.584 | | 2.141 | .038 |
| Sistem Informasi Manajemen (X) | .132 | .048 | .394 | 2.749 | .009 |

a. Dependent Variable: Meningkatkan Pelayanan (Y)

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel } 5\%$, H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel } 5\%$, H_0 ditolak dan H_1 diterima.

$t\text{-tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5 %:

$$df = \text{Jumlah sampel} - \text{Jumlah variabel} = 43 - 2 = 41$$

Test 2 sisi

Maka $t\text{ tabel} = 2,02$

Kesimpulan: Karena $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($2,749 > 2,02$) maka H_1 diterima, artinya sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan.

4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menggambarkan seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R^2 dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Tabel 4.26
Hasil Uji Determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .745 ^a | .556 | .350 | 3.44645 |

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Manajemen (X)

b. Dependent Variable: Meningkatkan Pelayanan (Y)

Dari Tabel 4.26 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi ($R\text{ Square}$) antara sistem informasi manajemen dengan meningkatkan pelayanan adalah sebesar 0,556. Artinya, sebesar 55,6 % dari perubahan meningkatkan pelayanan dapat dijelaskan oleh perubahan variabel sistem informasi manajemen. Sedangkan sisanya 44,40 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan sebagai variabel dalam penelitian.

4.7 Pembahasan

Hasil analisis data menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel sistem informasi manajemen adalah 0,132 yang berarti setiap peningkatan sistem informasi manajemen akan meningkatkan pelayanan. Nilai t-hitung variabel bebas sistem informasi manajemen adalah sebesar 2,749, sedangkan nilai t-tabel 5 % adalah 2,02. Nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel 5 % sehingga diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Oleh karena itu disimpulkan hipotesis yang menyatakan sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan dalam meningkatkan pelayanan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95 %.

Menurut informasi dari responden, kelemahan utama sistem informasi manajemen pada perusahaan adalah dari segi dimensi waktu, karena perusahaan tidak mampu menyediakan informasi pada saat dibutuhkan dan informasi yang tersedia kurang mutakhir. Disamping itu, informasi yang tersedia juga tidak mencakup semua kurun waktu serta tidak lengkapnya informasi yang tersedia.

Penyediaan informasi pada perusahaan cenderung terlambat, sehingga sering menjadi kendala dalam proses pengambilan keputusan. Pembuatan keputusan sering terlambat karena kurang tersedianya informasi yang dibutuhkan, padahal setiap keterlambatan pengambilan keputusan dapat berakibat kurang baik pada aktivitas operasional perusahaan. Bahkan sering terjadi manajemen mengabaikan informasi tertentu karena tidak tersedia, padahal pengambilan keputusan tidak dapat ditunda. Sebagai akibatnya, keputusan yang diambil menjadi kurang realistis dalam arti sulit diimplementasikan dalam aktivitas perusahaan.

Informasi yang tersedia pada perusahaan tidak mencakup semua kurun waktu, tetapi hanya berisi informasi mengenai masa lampau. Seharusnya dalam pengambilan keputusan tidak hanya dibutuhkan informasi masa lampau, tetapi juga membutuhkan informasi masa sekarang dan informasi dimasa yang akan datang. Keputusan tidak dapat dibuat hanya berdasarkan informasi masa lampau, karena keputusan tersebut justru harus diterapkan di masa depan.

Informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan juga tidak tersedia secara lengkap. Terdapat banyak informasi yang tidak tersedia sehingga pengambilan keputusan menjadi terganggu. Sering terjadi keputusan yang dibuat sulit direalisasikan karena terdapat informasi penting tidak tersedia.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan evaluasi dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linier sederhana diperoleh:
 $Y = 5,533 + 0,132 X$, konstanta (a) = 5,533 nilai konstanta ini menunjukkan apabila tidak terdapat variabel sistem informasi manajemen maka pelayanan sebesar 5,533. Koefisien regresi kualitas pelayanan (b) = 0,132. Nilai koefisien ini menunjukkan bahwa setiap variabel sistem informasi

manajemen meningkat sebesar satu satuan maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,132 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap tetap atau sama dengan nol.

2. Koefisien regresi variabel sistem informasi manajemen adalah 0,132 yang berarti semakin baik sistem informasi manajemen pada perusahaan maka meningkatkan pelayanan pada perusahaan juga akan semakin baik. Nilai t-hitung variabel bebas sistem informasi manajemen adalah sebesar 2,749, sedangkan nilai t-tabel adalah 2,02. Nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel sehingga diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Hipotesis yang menyatakan sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap pelayanan tamu dalam meningkatkan kedatangan tamu hotel di The 7R Restaurant pada ASEAN International Hotel Medan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95 %.
3. Besar pengaruh koefisien determinasi R^2 0,556, artinya sebesar 55,6 % dari perubahan meningkatkan pelayanan dapat dijelaskan oleh perubahan variabel sistem informasi manajemen. Sedangkan sisanya 44,40 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan sebagai variabel dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi, Cetakan Kesembilan. Jakarta : Bumi Aksara
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*, Cetak Ulang Revisi. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : PT Bumi Aksara
- Payne, Adrian. 2010. *The Essence of Service Marketing*. Andi: Yogyakarta, 2010
- Rusdiana, A. & Irfan, Moch. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*, Cetakan I. Bandung : Pustaka Setia
- Sambodo, Agus & Bagyono. 2008. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi



Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Cetakan Ke-21. Bandung : Alfabeta

Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi

Suwithi, Ni Wayan, dkk. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

WA, Marsum. 2010. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta : Andi

Wiyasha, IBM. 2010. *Akuntansi Perhotelan – Penerapan Uniform System of Accoounts Lodging Industry*, Edisi I. Yogyakarta : Andi

Zakiyudin, Ais. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi 2. Jakarta : Mitra Wacana Media

Ichsan, R., Panggabean, N., Syahbudi, M., & Nasution, L. (2022). STRATEGI PENGEMBANGAN INOVASI BERBASIS EKONOMI KREATIF. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 865 - 882. doi:10.46930/ojsuda.v30i3.2333

Reza Nurul Ichsan, Lukman Nasution. (2022). THE INFLUENCE OF WORK PROFESSIONALISM ON PERFORMANCE WORK AT THE MEDAN CITY COOPERATIVE AND SME OFFICE. *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 7(2), 162-166. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v7i2.1607>

Reza Nurul Ichsan, Lukman Nasution (2022). Human Resources Management Development Strategy at Microfinance Institutions in North Sumatra, 23(191), 10.47750/QAS/23.191.20. https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20221109_b33f84d5-5e1c-45ef-bccc-966dabd7f3ae.pdf

Jonner Lumban Gaol, Reza Nurul Ichsan (2022). Traditional Market Management Model Based on Digital Marketing, 32 (191). 10.47750/QAS/23.191.27. https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20221109_badab131-f0a9-4b28-86e3-4d41e2aef5be.pdf

Pajrin, Z. N., Syamsuri, A. R., Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2022). The Influence of the Wage System, Work Environment and Welfare Benefits on Employee Work Productivity of PT. Samawood Utama Work Industries Tanjung Morawa, Deli Serdang, North Sumatra. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 2(6), 646-656.



Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2022). PELATIHAN PEMAHAMAN ADMINISTRASI PRAKTIS DALAM PENGEMBANGAN ORGANISASI. *Jurnal PKM Hablum Minannas*, 1(2), 31-36.