

Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan

Winda Lery Mayanti Br Sirait^{1*}, Ihsan Iskandar²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

*E-mail: windalerimayanti@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 21-06-2026

Revision: 19-07-2026

Published: 25-07-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.591

ABSTRAK

Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolahan data, tetapi juga menjadi sarana penting dalam meningkatkan efektivitas kerja, produktivitas, serta kualitas pelayanan perusahaan. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan Pada Hotel Juma Eluk Kabanjahe. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Karyawan pada Hotel Juma Eluk Kabanjahe yang berlokasi di Jl. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kec. Kabanjahe, Kabupaten karo, Sumatra utara. sumber data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer yaitu melalui observasi dan wawancara dan data sekunder yaitu berupa profil hotel, struktur organisasi, data jumlah karyawan, dokumen penggu-naan sistem informasi, data absensi karyawan, laporan operasional hotel, buku referensi, dan jurnal penelitian terdahulu. Analisis dilakukan dengan tahap yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, hingga Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Hasil yang didapatkan yaitu Kepuasan karyawan terhadap sistem informasi yang digunakan tergolong baik. terdapat pengaruh positif antara pemanfaatan sistem informasi dengan kepuasan karyawan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe. Pemanfaatan sistem informasi juga memberikan pengaruh terhadap efektivitas dan kenyamanan kerja karyawan. Secara keseluruhan, pemanfaatan sistem informasi yang baik dapat menjadi salah satu faktor pendu-ukung keberhasilan operasional hotel karena tidak hanya membantu meningkatkan kinerja organi-sasi, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan, efektivitas, dan kenyamanan kerja karyawan.

Kata Kunci: Pemanfaatan Sistem Informasi, Kepuasan Karyawan, Hotel Juma Eluk Kabanjahe

ABSTRACT

Information systems not only function as data processing tools, but also become an important means in improving work effectiveness, productivity, and the quality of company services. Analysis of Information System Utilization on Employee Satisfaction at Juma Eluk Kabanjahe Hotel. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. This study was conducted to Analyze Information System Utilization on Employee Satisfaction at Juma Eluk Kabanjahe Hotel located on Jl. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kabanjahe District, Karo Regency, North Sumatra. Data sources are divided into two types, namely primary data through observation and interviews and secondary data in the form of hotel profiles, organizational structures, employee number data, information system

Acknowledgment

usage documents, employee absence data, hotel operational reports, reference books, and previous research journals. The analysis was carried out with stages namely Data Reduction, Data Presentation, to Conclusion Drawing and Verification. The results obtained are employee satisfaction with the information system used is classified as good. There is a positive influence between the use of information systems and employee satisfaction at Juma Eluk Kabanjahe Hotel. The use of information systems also influences employee effectiveness and work comfort. Overall, good information system utilization can be a key factor in hotel operational success, not only helping improve organizational performance but also positively impacting employee satisfaction, effectiveness, and work comfort.

Key word: *Utilization of Information Systems, Employee Satisfaction, Hotel Juma Eluk Kabanjahe*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan industri jasa. Kemajuan teknologi mendorong perusahaan untuk mampu beradaptasi dengan sistem kerja yang lebih modern, cepat, dan efisien. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah penggunaan sistem informasi dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolahan data, tetapi juga menjadi sarana penting dalam meningkatkan efektivitas kerja, produktivitas, serta kualitas pelayanan perusahaan.

Menurut Moleong, (2021), sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, serta analisis dalam suatu organisasi. Dengan adanya sistem informasi, perusahaan dapat mengelola data secara lebih akurat dan cepat sehingga mempermudah proses operasional maupun manajerial.

Dalam industri perhotelan, penggunaan sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting karena hotel merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga citra perusahaan. Oleh karena itu, hotel membutuhkan sistem informasi yang mampu mendukung berbagai aktivitas operasional, seperti pengelolaan reservasi kamar, administrasi tamu, penggajian karyawan, pengelolaan data keuangan, serta pelaporan manajemen.

Menurut (Jogiyanto, 2022), penerapan sistem informasi dalam perusahaan dapat meningkatkan efisiensi kerja dan membantu mempercepat penyampaian informasi antarbagian dalam organisasi.

Sistem informasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, dan meningkatkan koordinasi kerja antarpegawai. Dengan demikian, penggunaan sistem informasi yang efektif dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan karyawan.

Hotel sebagai salah satu penyedia jasa akomodasi memiliki kebutuhan inventory yang beragam, dimulai dari perlengkapan kamar, bahan makanan dan minuman. Hingga kebutuhan operasional lainnya. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang mampu mengelola inventory secara efektif dan efisien. Sistem inventory control hadir sebagai solusi untuk membantu proses pencatatan barang masuk dan keluar, memantau ketersediaan stok secara real-time, serta mendukung proses pengambilan keputusan terkait pembelian barang.

Hotel Juma Eluk Kabanjahe sebagai salah satu hotel yang berkembang di Kabupaten Karo telah memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Sistem informasi digunakan dalam proses administrasi hotel, pengelolaan data tamu, reservasi kamar, dan pelaporan data perusahaan. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan akses data, kesalahan input informasi, sistem yang terkadang mengalami gangguan, serta kurang optimalnya pemanfaatan teknologi oleh sebagian karyawan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas kerja dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Tahun 2021-2022

Bulan /Tahun	Target (orang)	Realisasi(orang)	Surat keluhan di kotak saran (poin)
Juli 2021	60	68	23
Agustus 2021	60	71	11
September 2021	60	59	16
Oktober 2021	65	83	8
November 2021	70	62	12
Desember 2021	90	127	11
Januari 2022	70	95	9
Februari 2022	65	73	13
Maret 2022	60	80	8
April 2022	60	77	12
Mei 2022	90	125	23
Juni 2022	60	76	10
Jumlah	810	996	156

Sumber: Juma Eluk hotel

Data menunjukkan bahwa jumlah tamu yang menginap di Hotel Juma Eluk mengalami peningkatan dari Juli 2021 hingga Juni 2022. Misalnya, pada Desember 2021, jumlah tamu mencapai 127 orang, melebihi target bulanan yang ditetapkan. Peningkatan ini mengindikasikan adanya kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan oleh hotel. Adapun data primer mengenai jumlah pengunjung hotel juma eluk kabanjahe berdasarkan laporan penelitian yang dilakukan pada periode juli 2021 hingga juni 2022, terutama pada

Bulan Desember 2021 dan Mei 2022. Peningkatan ini dapat mengindikasikan bahwa hotel tersebut mengalami pertumbuhan dalam operasionalnya selama periode tersebut.

Berdasarkan Sistem Informasi seperti *Website & Online Travel Agent* (OTA), Hotel Juma Eluk telah terhubung dengan beberapa platform OTA seperti Traveloka, Tiket.com, dan Agoda. Hal ini memberikan aksesibilitas tinggi bagi calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar secara online tanpa harus datang langsung. Hotel juga memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan TikTok untuk menyebarkan informasi promosi, testimoni tamu, serta event lokal, sehingga memudahkan calon pengunjung mendapatkan gambaran visual mengenai fasilitas hotel. Kehadiran Hotel Juma Eluk di Google Maps memberikan akses navigasi yang mudah serta meningkatkan kredibilitas melalui ulasan pelanggan. Selain itu, responsivitas customer service ditunjang dengan penyediaan nomor WhatsApp Business yang mempermudah komunikasi langsung dengan calon tamu terkait ketersediaan kamar, tarif, maupun fasilitas tambahan.

Hotel Juma Eluk Kabanjahe sebagai salah satu hotel yang berada di Kabupaten Karo juga telah memanfaatkan sistem informasi dalam mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Penggunaan sistem informasi di hotel tersebut bertujuan untuk mempermudah pekerjaan karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta mempercepat proses pengolahan data. Dengan adanya sistem informasi, pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dilakukan secara lebih praktis dan terstruktur.

Fenomena lain yang ditemukan adalah adanya gangguan sistem atau error pada perangkat lunak yang digunakan hotel. Ketika sistem mengalami gangguan, proses administrasi hotel seperti pencatatan data tamu, reservasi kamar, maupun pembuatan laporan menjadi terhambat. Kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi aktivitas operasional hotel tetapi juga dapat menimbulkan tekanan kerja bagi karyawan karena pekerjaan harus diselesaikan dalam waktu yang cepat.

Kepuasan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan hotel. Karyawan yang merasa nyaman dan puas terhadap fasilitas kerja yang digunakan akan memiliki semangat kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, apabila sistem informasi yang digunakan sering mengalami kendala, maka hal tersebut dapat memengaruhi motivasi dan kenyamanan kerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Karyawan pada Hotel Juma Eluk Kabanjahe yang berlokasi di Jl. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kec. Kabanjahe,

Kabupaten karo, Sumatra utara. Penelitian ini adalah penelitian Survei, yaitu penelitian yang dilakukan dengan memberi Kuesioner sejumlah orang yang menjadi sampel penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer yaitu melalui observasi dan wawancara dan data sekunder yaitu berupa profil hotel, struktur organisasi, data jumlah karyawan, dokumen penggunaan sistem informasi, data absensi karyawan, laporan operasional hotel, buku referensi, dan jurnal penelitian terdahulu. Data sekunder tersebut digunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan wawancara sehingga hasil penelitian menjadi lebih lengkap dan akurat. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan Hotel Juma Eluk Kabanjahe dan pemanfaatan sistem informasi. Data tersebut digunakan untuk mendukung hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan hotel. Analisis dilakukan dengan tahap yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, hingga Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe.

Tabel 2. Hasil Wawancara

Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1. Resepsionis	Sejak kapan Hotel Juma Eluk Kabanjahe menggunakan sistem informasi dalam kegiatan operasional?	Sejak saya mulai bekerja, hotel sudah menggunakan sistem informasi untuk reservasi, pencatatan tamu, dan transaksi pembayaran. Sistem ini terus digunakan karena sangat membantu pekerjaan kami.
		Resepsionis memiliki tanggung jawab menerima tamu, melakukan proses reservasi, check-in dan check-out, memberikan informasi kepada tamu, menginput data pelanggan ke dalam sistem, serta berkoordinasi dengan bagian housekeeping dan kasir.
		Resepsionis di hotel juma eluk ada 2 informan yang bekerja kurang lebih dari 5 tahun.
		Sistem informasi membuat pekerjaan kami lebih mudah karena semua data tamu langsung tersimpan dan tidak perlu lagi dicatat secara manual
		Resepsionis menyatakan bahwa sistem informasi mudah dipahami sehingga proses adaptasi tidak membutuhkan

Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara waktu lama.
2. Staff Administrasi	Apakah sistem informasi membantu mempercepat penyusunan laporan administrasi?	Ya, laporan dapat dibuat lebih cepat karena data sudah tersimpan secara otomatis. Kami hanya perlu memeriksa kembali sebelum diserahkan kepada pimpinan. Staf administrasi memiliki tugas mengelola dokumen perusahaan, menginput data operasional, menyusun laporan administrasi, mengarsipkan dokumen, serta memastikan seluruh data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi telah sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, staf administrasi juga berkoordinasi dengan bagian front office, keuangan, dan manajemen dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan. sudah bekerja lebih kurang 4 tahun, jumlah informan 1, Staf administrasi memiliki tugas mengelola dokumen perusahaan, menginput data operasional, menyusun laporan administrasi, mengarsipkan dokumen, serta memastikan seluruh data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi telah sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, staf administrasi juga berkoordinasi dengan bagian front office, keuangan, dan manajemen dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan.
3. HRD	Bagaimana pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan data karyawan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe?	Sistem informasi sangat membantu kami dalam menyimpan data karyawan. Data pribadi, absensi, riwayat pekerjaan, hingga evaluasi kinerja tersimpan dengan lebih rapi sehingga mudah dicari ketika dibutuhkan. Jumlah informan 1-5 sudah bekerja lebih kurang 5 tahun, Dengan adanya sistem informasi, proses administrasi kepegawaian menjadi lebih cepat dibandingkan ketika masih dilakukan secara manual. Data absensi dan evaluasi karyawan dapat diakses dengan mudah sehingga membantu proses penilaian kinerja. kendala yang sering terjadi Gangguan jaringan internet masih menjadi kendala utama yang memengaruhi kelancaran penggunaan sistem informasi.

Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
4. Housekeeping Supervisor	Apakah seluruh staf housekeeping mampu menggunakan sistem informasi dengan baik?	Sebagian besar sudah mampu. Untuk staf baru biasanya kami memberikan arahan terlebih dahulu sampai mereka terbiasa menggunakan sistem. Jumlah informan 1-6 sebagian besar sudah bekerja lebih kurang 6 tahun, Sistem informasi membantu kami mengetahui kondisi setiap kamar sehingga pekerjaan lebih terarah. Sistem meningkatkan komunikasi antara housekeeping dan front office. Dengan adanya sistem informasi, pembagian tugas kepada staf housekeeping menjadi lebih teratur dan proses pemantauan pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efisien.
5. Engineering	Bagaimana peran bagian Engineering dalam mendukung penggunaan sistem informasi di Hotel Juma Eluk Kabanjahe?	Bagian Engineering bertanggung jawab memastikan seluruh perangkat komputer, jaringan internet, printer, dan peralatan pendukung lainnya selalu dalam kondisi baik sehingga sistem informasi dapat digunakan oleh seluruh karyawan tanpa kendala yang berarti. Jumlah informan ada 5 sebagian besar sudah bekerja lebih kurang selama 7 tahun, Kami memastikan seluruh komputer dan jaringan internet selalu siap digunakan agar operasional hotel tidak terganggu. Seluruh perangkat diperiksa dan dirawat secara berkala. Pemeliharaan rutin terhadap komputer, jaringan internet, printer, dan perangkat lainnya dilakukan untuk meminimalkan gangguan operasional.
6. Staff Food and Beverage	Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan penggunaan sistem informasi yang digunakan di bagian Food and Beverage?	Sistemnya cukup mudah dipahami. Setelah mendapatkan penjelasan dari atasan, kami bisa menggunakannya dengan baik dalam pekerjaan sehari-hari. Sudah bekerja selama kurang lebih 4 tahun, jumlah informan ada 1-6 orang pekerja, Pelayanan menjadi lebih cepat karena bagian dapur dapat langsung melihat pesanan yang masuk. Informan merasa bahwa sistem informasi memberikan kenyamanan dalam bekerja karena pekerjaan menjadi lebih teratur, mengurangi beban administrasi, dan memudahkan penyelesaian tugas. Hambatan utama yang masih

Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
8. Staff Reservasi		ditemukan adalah koneksi internet yang terkadang melambat. Meskipun demikian, kendala tersebut umumnya dapat segera ditangani sehingga tidak mengganggu operasional dalam waktu yang lama.
	Apakah sistem informasi mempercepat proses pelayanan reservasi kepada tamu?	Walaupun tidak digunakan setiap saat, sistem membantu saya memperoleh informasi mengenai data tamu dan kegiatan hotel. Sistem cukup baik dan memudahkan pencarian informasi yang diperlukan. Kendala yang paling sering kami alami adalah jaringan internet yang terkadang lambat, tetapi tidak berlangsung lama. Penggunaan sistem informasi mempercepat proses pemesanan kamar, konfirmasi reservasi, serta pencarian data tamu sehingga pelayanan kepada tamu menjadi lebih efisien, Data reservasi tersimpan secara digital sehingga mengurangi risiko kehilangan data, kesalahan pencatatan, maupun pemesanan ganda. Informan menyampaikan bahwa sistem informasi membuat pekerjaan lebih ringan, menghemat waktu, dan memberikan rasa nyaman karena proses kerja menjadi lebih terstruktur.

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan Hotel Juma Eluk Kabanjahe dapat disimpulkan bahwa sistem informasi telah dimanfaatkan dengan baik dalam mendukung kegiatan operasional hotel. Sebagian besar informan menyatakan bahwa sistem informasi membantu mempercepat pekerjaan, memudahkan pengelolaan data, meningkatkan ketepatan informasi, serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada tamu.

Selain memberikan kemudahan dalam pekerjaan, sistem informasi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan karena pekerjaan menjadi lebih efektif, efisien, dan terorganisir. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterlambatan akses sistem pada waktu tertentu, secara keseluruhan karyawan merasa bahwa pemanfaatan sistem informasi memberikan manfaat yang signifikan bagi pelaksanaan tugas mereka di Hotel Juma Eluk Kabanjahe.

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala

dalam penggunaan sistem informasi. Beberapa karyawan mengeluhkan gangguan jaringan internet yang terkadang menyebabkan proses penginputan data menjadi lambat. Selain itu, terdapat karyawan yang masih membutuhkan pelatihan tambahan agar dapat memanfaatkan seluruh fitur sistem secara maksimal. Kendala lainnya adalah keterbatasan jumlah perangkat komputer pada waktu tertentu sehingga beberapa pekerjaan harus dilakukan secara bergantian.

Walaupun terdapat kendala teknis, sebagian besar informan menyatakan bahwa manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi jauh lebih besar dibandingkan hambatan yang dihadapi. Karyawan merasa bahwa sistem informasi telah membantu meningkatkan kualitas pekerjaan, mempercepat penyelesaian tugas, serta mengurangi tingkat kesalahan dalam pengolahan data.

Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa kepuasan karyawan terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kemudahan penggunaan sistem, kecepatan akses informasi, keakuratan data yang dihasilkan, serta kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan pekerjaan. Semakin mudah dan efektif sistem digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan karyawan. Sistem informasi yang mampu mendukung pekerjaan secara efektif akan memberikan pengalaman kerja yang lebih baik, meningkatkan motivasi kerja, serta menciptakan rasa nyaman dalam bekerja. Kondisi tersebut pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi di Hotel Juma Eluk Kabanjahe telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan manfaat yang nyata bagi karyawan. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga menjadi faktor yang mendukung peningkatan kepuasan kerja, efektivitas kerja, produktivitas, serta kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi perlu terus dilakukan agar manfaat yang diperoleh dapat semakin optimal dan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe, diketahui bahwa sistem informasi telah digunakan untuk mendukung berbagai kegiatan operasional hotel. Pemanfaatan sistem informasi mencakup proses reservasi kamar, pengelolaan data tamu, pencatatan transaksi pembayaran, penyusunan laporan administrasi, serta pengelolaan data karyawan.

Penggunaan sistem informasi memberikan kemudahan bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Sebelum menggunakan sistem informasi, sebagian besar pekerjaan dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pencatatan data. Setelah sistem informasi diterapkan, proses kerja menjadi lebih cepat, data lebih mudah diakses, dan informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh secara tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian resepsionis, sistem informasi sangat membantu dalam proses check-in dan check-out tamu karena data reservasi dapat langsung ditampilkan melalui komputer. Menurut (Hackman & Oldham, 2021) Hal ini mempermudah karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu serta mengurangi kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual.

Selain itu, bagian administrasi dan keuangan juga merasakan manfaat dari penggunaan sistem informasi. Data transaksi yang tersimpan secara digital memudahkan proses pembuatan laporan harian maupun bulanan. Dengan demikian, pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan waktu cukup lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar karyawan Hotel Juma Eluk Kabanjahe merasa puas terhadap penggunaan sistem informasi dalam mendukung pekerjaan mereka. Kepuasan tersebut terlihat dari kemudahan yang dirasakan dalam mengakses data, menyelesaikan tugas, serta memperoleh informasi yang dibutuhkan selama bekerja.

Karyawan menyatakan bahwa sistem informasi membantu mengurangi beban kerja karena banyak proses yang dapat dilakukan secara otomatis. Sebagai contoh, data reservasi dan transaksi tidak lagi dicatat secara manual sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan kehilangan data.

Kepuasan karyawan juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem. Sebagian besar karyawan menganggap bahwa sistem yang digunakan cukup sederhana dan mudah dipahami. Tampilan menu yang jelas membuat karyawan dapat mengoperasikan sistem tanpa mengalami kesulitan yang berarti.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan merasa lebih nyaman dalam bekerja karena informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan cepat. Kondisi ini membuat pekerjaan menjadi lebih terorganisir dan meningkatkan produktivitas kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan karyawan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe. Semakin baik pemanfaatan sistem

informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja.

Sistem informasi memberikan manfaat berupa kemudahan akses informasi, percepatan proses kerja, peningkatan akurasi data, serta kemudahan dalam penyusunan laporan. Manfaat tersebut membuat karyawan merasa pekerjaannya menjadi lebih ringan dan efisien.

Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Selain itu, sistem informasi juga membantu meningkatkan komunikasi dan koordinasi antarbagian sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efektif.

Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Venkatesh & Davis, 2022) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari suatu sistem akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Menurut (DeLone & McLean, 2023) Dalam penelitian ini, karyawan Hotel Juma Eluk Kabanjahe merasakan manfaat nyata dari penggunaan sistem informasi sehingga menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Meskipun sistem informasi memberikan banyak manfaat, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi oleh karyawan dalam penggunaannya. Salah satu kendala yang paling sering terjadi adalah gangguan jaringan internet yang menyebabkan sistem berjalan lebih lambat. Kondisi tersebut dapat menghambat proses pelayanan kepada tamu, terutama pada saat hotel sedang ramai.

Selain itu, terdapat beberapa karyawan yang masih membutuhkan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem informasi. Perbedaan tingkat pemahaman teknologi di antara karyawan menyebabkan pemanfaatan sistem belum sepenuhnya optimal.

Kendala lainnya adalah keterbatasan perangkat komputer pada beberapa bagian kerja. Apabila perangkat yang digunakan mengalami gangguan, maka proses pekerjaan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu tambahan untuk menyelesaikannya.

Untuk meningkatkan pemanfaatan sistem informasi di Hotel Juma Eluk Kabanjahe, beberapa upaya dapat dilakukan oleh pihak manajemen. Pertama, meningkatkan kualitas jaringan internet agar sistem dapat berjalan lebih stabil dan mendukung aktivitas operasional hotel tanpa gangguan.

Kedua, memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan mengenai penggunaan sistem informasi. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman karyawan sehingga mereka dapat memanfaatkan sistem secara maksimal.

Ketiga, melakukan pemeliharaan dan pembaruan perangkat keras maupun perangkat lunak secara

rutin. Dengan adanya perawatan yang baik, sistem informasi dapat beroperasi dengan lebih optimal dan mampu mendukung kebutuhan kerja karyawan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pemanfaatan sistem informasi di Hotel Juma Eluk Kabanjahe telah memberikan manfaat yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas kerja dan kepuasan karyawan. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi perlu terus dilakukan agar manfaat yang diperoleh dapat semakin meningkat dan mendukung kemajuan operasional hotel di masa yang akan datang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Karyawan pada Hotel Juma Eluk Kabanjahe, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang digunakan telah memberikan manfaat yang baik dalam mendukung aktivitas kerja karyawan. Penggunaan sistem informasi membantu karyawan dalam mengelola data, mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan ketepatan informasi, serta mempermudah proses pelayanan kepada tamu hotel.

Kepuasan karyawan terhadap sistem informasi yang digunakan tergolong baik. Hal ini terlihat dari kemudahan yang dirasakan karyawan dalam mengakses informasi, menyelesaikan tugas, serta memperoleh data yang dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari. Sistem informasi juga membantu mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan kenyamanan dalam menjalankan tugas.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pemanfaatan sistem informasi dengan kepuasan karyawan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe. Semakin baik sistem informasi dimanfaatkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan. Keberadaan sistem informasi mampu mendukung efektivitas kerja, meningkatkan produktivitas, dan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien.

Pemanfaatan sistem informasi juga memberikan pengaruh terhadap efektivitas dan kenyamanan kerja karyawan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses kerja menjadi lebih terstruktur, koordinasi antarbagian menjadi lebih mudah, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dapat diminimalkan. Oleh karena itu, sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kerja dan kepuasan karyawan di Hotel Juma Eluk Kabanjahe.

Secara keseluruhan, pemanfaatan sistem informasi yang baik dapat menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan operasional hotel karena tidak hanya membantu meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan, efektivitas, dan kenyamanan kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (2022). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2021). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (2024). Motivation Through the Design of Work. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Jogiyanto, H. M. (2022). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi.
- Premkumar, G., & Roberts, M. (2021). Adoption of New Information Technologies. *Omega*. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(98\)00071-X](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(98)00071-X)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2023). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (2020). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2022). Time Flies When You're Having Fun. *MIS Quarterly*, 24(4), 665–694. <https://doi.org/10.2307/3250951>
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2024). The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future. *Communications of the AIS*, 12. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01250>
- Thong, J. Y. L., & Yap, C.-S. (20). CEO Characteristics and Information Technology Adoption. *Omega*. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00035-6](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00035-6)
- Systems. *Journal of Information Systems*. <https://doi.org/10.2308/isis-50661>
- Seddon, P. B. (2023). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2024). Measuring Information Systems Success. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (2024). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Bhattacharjee, A. (2022). Understanding Information Systems Continuance. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (2021). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–545. <https://doi.org/10.1287/mnsc.29.5.530>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R\&D*. Alfabeta.
- Sykes, T. A. (2023). Support Structures and Post-Implementation Use of Enterprise Systems. *Journal of Information Systems*. <https://doi.org/10.2308/isis-50661>

- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2023). Assessing the Validity of IS Success Models. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (2024). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model. *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 87–114. <https://doi.org/10.1080/07421222.1995.11518061>
- Tarafdar, M., & others. (2021). The Dark Side of Information Technology Use. *Information Systems Journal*. <https://doi.org/10.1111/isj.12087>