

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini mengakibatkan banyak perkembangan yang terjadi, salah satunya adalah teknologi informasi. Teknologi informasi telah menciptakan era baru di beberapa lingkungan, seperti lingkungan usaha. Hampir semua lingkungan usaha beralih pada dunia digital dengan penerapan sistem informasi pada laporan keuangannya. Tidak berhenti disana saja semua kegiatan usaha baik dalam pemesanan, pembelian, serta pengelolaan usaha pun berbasis teknologi, yang mana semua diakses melalui sistem.

Teknologi informasi merupakan bagian terpenting dalam kegiatan bisnis pada saat ini. Teknologi informasi memiliki peranan sangat penting dalam menunjang kemajuan dan perkembangan suatu usaha atau perusahaan, karena kemajuan teknologi masa ini memiliki pengaruh tinggi dan mampu mempermudah kegiatan usaha masyarakat Indonesia pada skala besar, skala menengah, dan skala kecil. Menurut Rintho (2018:3) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu. Keuntungan-keuntungan yang didapat dengan menggunakan teknologi informasi tersebut yaitu mendorong suatu usaha atau bisnis mampu berkembang secara pesat dalam beroperasi, namun perlu diperhatikan dampaknya adanya peningkatan pada dunia persaingan pasar yang ketat. Menurut Tata Sutabri (2014:3) adalah sebagai berikut: “Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data,

termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh tamu berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan suka ataupun kecewa ketika muncul dalam membandingkan sebuah kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2014:150). Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan konsumen, maka perlu diketahui arti kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsur, yaitu: Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible.

Kepuasan konsumen diibaratkan sebagai kunci utama dari kemajuan sebuah setiap perusahaan termasuk perusahaan jasa yaitu hotel. Dimana kepuasan konsumen seringkali diabaikan ataupun dianggap tidak penting. Tanpa disadari kepuasan konsumen menjadi titik terpenting bagi perusahaan. Menurut Peter dan Olson (2016: 184) kepuasan konsumen adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek, kemungkinan besar akan terus membelinya

dan memberitahukan kepada yang lain perihal tersebut. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan hotel, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan konsumen, biasanya konsumen akan merasa puas. Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti konsumen bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Hasil pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat konsumen tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan konsumen adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para konsumen tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga konsumen tidak kecewa.

Hotel Sleep and Sleep Capsule merupakan perusahaan jasa perhotelan yang memiliki berbagai keunggulan kompetitif. *Hotel Sleep and Sleep Capsule* ini terletak di Jalan Imam Bonjol No 15-17, Semarang. Hotel ini memiliki konsep arsitektur klasik terpadu dengan gaya yang unik dan elegan, memiliki komposisi

harga tergolong terjangkau, titik bangunan sangat strategis, dan sangat diminati oleh konsumen. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen Hotel *Sleep and Sleep Capsule* harus memperhatikan kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, kualitas kepercayaan, dan kinerja karyawan agar mampu menarik perhatian dan meningkatkan kualitas kepercayaan konsumen.

Peningkatan kepuasan konsumen tidak lain adalah yang mana perusahaan menjaga kualitas kepercayaan konsumen. Dengan menjaga kualitas kepercayaan konsumen, perusahaan bisa mendapatkan *feedback* baik dari para konsumen yang dampaknya bisa menjadi acuan peningkatan kemajuan bagi perusahaan. Terciptanya sebuah kepercayaan yang berkualitas dan terjaga bukanlah hal mudah butuh dukungan daripada perusahaan itu sendiri seperti kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, serta kinerja karyawan.

Di dalam persaingan dunia bisnis, teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menyediakan laporan atau informasi yang lengkap, relevan, dan akurat. Sebuah perusahaan harus mempunyai sistem informasi yang berkualitas baik, memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan, mampu memberikan kepercayaan konsumen untuk datang kembali menggunakan hotel, serta kinerja karyawan yang kompak. Selain itu perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat menuntut perusahaan untuk dapat tetap bertahan dalam menghadapi perkembangan tersebut. Karena keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan selanjutnya untuk memuaskan konsumen. Pada awalnya setiap tamu memiliki kebutuhan, keinginan, dan tujuan yang berbeda. Kenyataan ini mendorong timbulnya konsep pangsa pasar. Artinya

kita berusaha mendapatkan sekelompok orang di pasar sasaran untuk memasarkan produk dan/atau jasa pelayanan hotel sesuai dengan harapan tamu sehingga konsumen akan merasa puas, dan akan terus menerus mengonsumsi jasa pelayanan dari hotel tersebut.

Bila dalam usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan konsumen, maka kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Zeithaml, Berry, Parasuraman (1994) yang pernyataannya dikutip oleh Usmara (2003) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Kotler (2000:52) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya.

Tingginya suatu persaingan pasar, menuntut hampir semua perusahaan untuk memiliki beberapa strategi terutama sistem informasi akuntansi, pelayanan, kepercayaan, dan kinerja karyawan yang sangat berkualitas serta mempunyai informasi yang akurat dan tepat waktu. Informasi akuntansi disebut bagian penting

dari seluruh informasi yang dibutuhkan oleh manajemen, karena informasi akuntansi berhubungan dengan data keuangan dan transaksi keuangan suatu perusahaan. Adanya informasi akuntansi yang akurat akan membantu manajemen perusahaan dan pihak-pihak di luar perusahaan untuk mengambil keputusan, melakukan pengawasan, dan mengoperasikan perusahaan secara efisiensi.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan (Romey & Steinbart, 2018). Sistem informasi akuntansi yang terjadi saat ini di hotel Sleep and Sleep masih menggunakan sistem manual dalam arti tulis tangan. Sistem manual tentu kita tahu bahwa sangat tidak efisien dan efektif dalam pengerjaan pembuatan laporan keuangan, karena bisa saja terjadi kekeliruan yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak.

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat dicapai dari suatu kumpulan sumber daya yang diatur untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data elektronik, kemudian mengubahnya menjadi sebuah informasi yang berguna serta menyediakan laporan formal yang dibutuhkan dengan baik secara kualitas maupun waktu. Efektivitas penggunaan atau pengimplementasian teknologi sistem informasi dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kemudahan pemakaian dalam mengidentifikasi data, mengakses data, dan menginterpretasikan data tersebut (Jumaili, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian Risky Hariyadi, Marsellina Fitri, Debby Arisandi (2019) sistem informasi akuntansi sangat berpengaruh sekali terhadap operasional suatu usaha ataupun perusahaan. Sebab sistem informasi akuntansi dikatakan efektif apabila informasi yang dibutuhkan terpenuhi dan sistem informasi akuntansi dikatakan efisien apabila sistem tersebut dapat menghasilkan informasi yang tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pengerjaannya. Pada dasarnya semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka akan semakin tepat pula keputusan yang diambil, ada banyak kemajuan yang baik dan pesat jika suatu usaha atau perusahaan memperhatikan kualitas sistem informasi akuntansi tersebut.

Perusahaan Hotel membutuhkan sistem informasi yang dapat membantu menghasilkan informasi yang relevan, cepat, tepat waktu dan aman. Hal ini akan berdampak pada keefektifan dan optimalisasi dari adanya suatu sistem dalam mengolah data keuangan, sehingga mempercepat proses pekerjaan dengan baik dan benar juga dapat mengetahui kondisi keuangan perusahaan secara cepat dan akurat. Sistem informasi akuntansi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan (Al-eqab and Adel, 2013). Sistem Informasi Akuntansi sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola data keuangan perusahaan serta membantu manajemen dan karyawan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi mampu memberikan kesempatan bagi pebisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan perusahaan mencapai keunggulan kompetitif (Ardiyanti, 2015). Besarnya manfaat yang diperoleh dari pengguna teknologi informasi membuat teknologi semakin diterima sebagai sesuatu yang

wajib dimanfaatkan dan menjadi kebutuhan di dalam organisasi.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut Thorik G. dan Utus H (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampainya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk/jasa tidak akan diragukan. Berdasarkan hasil penelitian Abdul Basit, Rizky Handayani (2018) bahwa kualitas pelayanan juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu usaha terutama hotel. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang wajib dilakukan suatu usaha atau perusahaan yang mana dalam konteks ini adalah hotel, supaya bisa bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan konsumen. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen menuntut mampu memberikan pelayanan berkualitas. Tidak hanya itu, kualitas kepercayaan konsumen yang tidak merasa puas diakibatkan oleh beberapa faktor yang tersebut di atas dimana sistem informasi yang tidak terkomputerisasi sehingga membuat konsumen terkadang menunggu lama, berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan jadi tidak maksimal diakibatkan juga oleh kinerja karyawan yang tidak memadai dan tidak menguasai bidangnya.

Dari beberapa hal di atas dapat dilihat bahwa konsumen cenderung tidak puas dan menyebabkan tidak adanya loyalitas konsumen terhadap hotel *Sleep and Sleep Capsule*. Akibatnya konsumen semakin menurun dari tahun ke tahun, hal ini harus menjadi perhatian bagi manajemen hotel agar dapat memperbaiki kesalahan-

kesalahan yang ada sehingga dapat menarik konsumen agar lebih puas dan nyaman untuk menginap. Kepercayaan adalah sebuah komitmen pada perusahaan lain akan hasil kinerja yang positif (Anderson dan Narus, 2003). Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjamin hubungan jangka panjang dengan konsumennya. Selain kualitas pelayanan yang harus dijaga kualitas kepercayaan tidak kalah penting karena menjaga kepercayaan konsumen untuk menggunakan jasa kita kembali adalah hal tersulit. Oleh sebab itu, hotel harus memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas kepercayaannya, salah satunya adalah kinerja karyawan.

Kinerja umumnya diartikan sebagai suatu kesuksesan seseorang atau individu dalam menjalankan pekerjaan. Berdasarkan Mangkunegara (2015) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang berkualitas dan kualitas yang dicapai tersebut sesuai dengan tanggung jawab yang telah dipercayakan kepadanya. Kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai seseorang dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai target kerja. Kinerja karyawan adalah merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja atau *output* dari setiap perusahaan mulai dari kualitas dan kuantitas kerjanya dan bisa bertanggungjawab sesuai dengan posisinya dalam suatu perusahaan atau organisasi disertai dengan kemampuan, keahlian, dan keterampilan di dalam menyelesaikan tugasnya. Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari peran serta sumber daya manusia yang handal di bidangnya. Namun tidak cukup hanya handal saja tetapi juga harus berkompeten.

Kinerja merupakan hasil dari sebuah proses yang ditujukan dan diukur pada periode waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu (Sinambela, 2016). Kinerja karyawan sangat berperan penting karena dari inilah dapat diketahui seberapa besar kemampuan seseorang atau individu dalam mengerjakan pekerjaan yang dipercayakan kepada mereka. Kinerja merupakan kuantitas maupun kualitas yang adalah hasil dari kerja seseorang maupun berkelompok di dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi dan tugas pokok yang berpatokan pada norma, standar operasional prosedur, ukuran, maupun kriteria yang sudah ditetapkan dan berlaku dalam suatu perusahaan atau organisasi (Torang, 2014).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh individu dan kelompok dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

Hotel *Sleep and Sleep Capsule* masih didapati bahwa hotel *Sleep and Sleep Capsule* belum menggunakan sistem informasi akuntansi dengan seutuhnya atau dapat dikatakan belum terkomputerisasi. Hal ini menyebabkan adanya kendala dalam mencari berkas maupun dokumen yang diperlukan karena hanya menggunakan metode pencarian secara manual. Selain daripada itu juga menyita waktu sehingga pekerjaan jadi tidak efektif dan efisien. Jika menggunakan teknologi yang ada seperti sistem informasi akuntansi maka hal ini tidak akan menyita waktu dan pekerjaan akan lebih cepat.

Pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan didapati bahwa beberapa karyawan bukanlah lulusan perhotelan atau tidak berasal dari bidang yang seharusnya. Akibatnya karyawan tidak maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen. Hal ini sangat berpengaruh dimana pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam menarik konsumen. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen akan menciptakan loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen senang dan betah untuk menginap lagi sebaliknya pelayanan yang buruk membuat konsumen tidak nyaman.

Kinerja karyawan di dapat bahwa kinerja yang ada pada karyawan di hotel *Sleep and Sleep Capsule* cenderung tidak terlalu baik, hal ini dapat dilihat dimana karyawan sering datang terlambat disaat jam pergantian shift, dalam menghitung jumlah setokan minibar sering terjadi kekeliruan akibatnya karyawan sering saling lempar tanggungjawab dalam mengganti setokan yang kurang karena ketidakteelitian dalam bekerja.

Tabel 1.1
Research GAP Penelitian

No	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel	Judul	Hasil
1.	Risky Hariyadi, Marsellina Fitri, Debby Arisandi (2019)	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	Pengaruh sistem informasi akuntansi keamanan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pelanggan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan
	Halim Prawiranata (2017)		Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta	Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan
2.	Abdul Basit, Rizky Handayani (2018)	Kualitas Pelayanan	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Allium Tangerang Hotel	Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan
	Siti Maimunah (2019)		Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa	Terdapat pengaruh negatif dan

No	Nama dan Tahun Penelitian	Variabel	Judul	Hasil
			terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen	signifikan
3.	Satria Tirtayasa, Anggita Putri Lubis, Hazmanan Khair (2021)	Kualitas kepercayaan	Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	Terdapat pengaruh positif dan signifikan
	Kasinem Kasinem (2021)		Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat	Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan
4.	Indah Ismiyati (2010)	Kinerja Karyawan	Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Kónumen	Terdapat Pengaruh positif dan signifikan
	M. Usman Maliki (2015)	Kinerja Karyawan	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Karyawan dengan Kompensasi sebagai Variabel Intervening pada Tanant – Tenant Di Palembang Icon	Terdapat pengaruh negatif

Dalam mencapai keberhasilan suatu perusahaan dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, maka perusahaan harus memperhatikan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan, Kualitas kepercayaan, dan kinerja karyawan. Keempat hal ini sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen. Kapasitas sumber daya manusia juga merupakan salah satu faktor lainnya yang cukup penting dalam mencapai kesuksesan suatu perusahaan dan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas serta mengingat pentingnya mengapa suatu kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, kualitas kepercayaan, dan kinerja karyawan dalam kemajuan perusahaan perhotelan dari perspektif konsumen yang merupakan pemegang kemajuan perusahaan ditengah perkembangan zaman yang semakin canggih. Oleh karena dasar pemikiran diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi

Akuntansi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Kepercayaan, Dan Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel *Sleep and Sleep Capsule* Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Hotel *Sleep and Sleep Capsule* Semarang?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Hotel *Sleep and Sleep Capsule* Semarang?
3. Apakah Kualitas Kepercayaan berpengaruh terhadap Konsumen pada Hotel *Sleep and Sleep Capsule* Semarang?
4. Apakah Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Konsumen pada Hotel *Sleep and Sleep Capsule* Semarang?

1.3 Batasan Masalah

Mengetahui ada banyaknya faktor yang mempengaruhi suatu organisasi dan tidak semua faktor akan dibahas dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah dengan maksud agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak melebihi konteks pembahasan, karena itu dalam penelitian ini akan dibatasi pada:

1. Pengamatan hanya pada Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Kepercayaan, dan Kinerja Karyawan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Hotel *Sleep and Sleep Capsule* Semarang
2. Dalam penelitian ini, tidak membahas mengenai diskon dan retur penjualan

3. Pengamatan ini dilakukan pada tahun 2022

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dan manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap tingkat kepuasan konsumen pada hotel *sleep and sleep capsule* semarang.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada hotel *sleep and sleep capsule* semarang.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas kepercayaan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada hotel *sleep and sleep capsule* semarang.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada hotel *sleep and sleep capsule* semarang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Hotel *Sleep and Sleep Capsule*

Adanya hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan tambahan informasi dan masukan yang baik guna untuk memperbaiki sistem yang dahulu sehingga mampu mencapai peningkatan dalam aktivitas bisnis yang dilakukan setiap harinya.

2. Bagi Akademik

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan

informasi pembelajaran kepada akademik lainnya dan bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian pengembangan selanjutnya supaya lebih baik lagi.

3. Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam suatu pekerjaan sehingga bisa memiliki sikap dan kinerja baik.
- b. Mampu menerapkan ilmu yang telah didapat dalam proses perkuliahan untuk dikembangkan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

4. Bagi Pembaca

Melalui hasil penelitian ini mampu memadai referensi untuk pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Penelitian

Sebuah laporan penelitian harus dibuat dengan baik dan benar dengan mengumpulkan data-data yang jelas dan akurat, maka metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu :

1. Studi Lapangan

- a. Observasi, yaitu teknik penelitian dengan cara mengamati secara langsung proses kerja yang berjalan pada suatu perusahaan atau organisasi yang menjadi tempat objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu teknik penelitian dengan cara melakukan tanya jawab terhadap pihak-pihak yang bersangkutan dengan objek penelitian.
- c. Survey, teknik penelitian dengan cara mengumpulkan dokumen- dokumen yang berhubungan dengan objek yang dibahas.

2. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menghimpun informasi yang relevan dengan objek yang diteliti melalui buku-buku dan sumber lainnya yang dilengkapi dengan pendapat-pendapat para ahli dan juga dari laporan penelitian yang sebelumnya yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dari keseluruhan isi penelitian (skripsi) ini, maka garis besar dari penelitian ini akan dibagi dalam 6 bab pembahasan yang dimana setiap bab akan membahas sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai uraian dan penjelasan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian dan penjelasan mengenai teori-teori dasar, prinsip dan sumber-sumber pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan serta yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sebagai bahan acuan dalam pembahasan masalah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian dan penjelasan mengenai populasi dan sampel, jenis penelitian, data penelitian, variabel dan pengukuran variabel penelitian, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM HOTEL *SLEEP AND SLEEP CAPSULE*

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini berisi uraian dan penjelasan mengenai hasil penelitian dari pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, kualitas kepercayaan dan kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada hotel *sleep and sleep capsule*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi uraian dan penjelasan mengenai kesimpulan dan saran yang mungkin berguna bagi pengembangan objek selanjutnya dan perbaikan ke depan bagi suatu perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Usmara, (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Abdul Basit, Rizky Handayani. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ALLIUM TANGERANG HOTEL*, (2018). Jurnal Iontar vol.6 no 2 juli-desember 2018.
- Adhi, A.Y., & Ernawati, N. 2012. 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang', Jurnal Mahasiswa Q-MAN vol. 1, no. 3, pp. 44–56.
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Al Eqab, Mahmud., and Dalia Adel. 2013. *The Impact of IT Sophistications on the perceived Usefulness Of Accounting Information Characteristics among Jordanian Listed Companies. International Journal of Business and Social Science*. 4(3), pp: 143-155.
- Amalina, C.H. (2010). *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern* (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Negeri Sebelas Maret, Surakarta.
- Anderson, J. C. and Narus, J. A. (1990), *A Model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships*. Journal of Marketing, 54 (January), 42-58.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kedua Belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Ardiyanti, Nyi Raden Sella Ayu. (2015). "Pengaruh Faktor-Faktor Fundamental Dan Teknikal Terhadap Dividend Payout Ratio". Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan. No. 2. Hlm. 218-229.
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Azhar Susanto, (2013), *Sistem Informasi Akuntansi, -Struktur-PengendalianResiko-Pengembangan*, Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan*. BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Dwi Martani. 2012. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gunara, Thorik & Hardiono, U. S., *Marketing Muhammad*, 2006, Takbir Publishing House, Bandung.
- Hariyadi, Fitri, Arisand. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Keamanan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal aghinya stiesnu bengkulu* Volume 2 Nomor 2, Juli-Desember 2019 ISSN 2621-8348
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z (2011). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15. No. 1, Januari 2011.
- J. Paul Peter Jerry C Olson, (2013): *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1
- Kotler, P. 2014. *Marketing Management*. 14th Global Edition. Pearson Edition,
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis dan Pengendalian jilid 1*. Jakarta. : PT. Prehalindo
- L. M. Samryn, 2014. *Pengantar Akuntansi*. Edisi IFRS. Jakarta: Rajawali Pers. Pearson Education International
- Rante, Rintho, "Pemograman Web Dasar", Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018
- Tata Sutabri, (2014), *Analisis Sistem Informasi*, ANDI, Yogyakarta
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fauzi, R. A. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi. Berbasis Akuntansi*. Yogyakarta. Deepublish.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. (2017). *Akuntansi dasar dan aplikasi dalam bisnis versi IFRS*, Jilid 1, Edisi kedua. Penerbit Indeks.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*.

Yogyakarta: Andi.

Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi dan Manajemen*. ALFABETA. Bandung.

Wardhani, A. R. 2016. *Evaluasi dan Desain Sistem Informasi Akuntansi Pemungutan dan Penyetoran PPN dalam Upaya Meningkatkan Efisien Kinerja Subdinas Perpajakan pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak*. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga. Jumaili, 2005ISSN 2548-4346. Vol. 1. No. 1, 37-46.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku konsumen teori dan praktik* (1 ed.). Bandung: CV Pustaka setia.

Zainal, Veithzal Rivai. (2015). *Managemen Sumber Daya Manusia: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Press.