

# Pengaruh Penggunaan *Information System* Terhadap *Competitive Advantage* Melalui *Intellectual Capital* Pada Industri Perhotelan Di Jawa Timur

Kevin Setiadi dan Elyse Hatane  
Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra  
Email: elsyehat@petra.ac.id

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung yang signifikan dari *Information System* terhadap *Intellectual Capital*, *Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage*, dan *Information System* terhadap *Competitive Advantage* pada industri perhotelan di Jawa Timur. Selain itu juga untuk mengetahui pengaruh tidak langsung yang signifikan dari *Information System* terhadap *Competitive Advantage* melalui *Intellectual Capital* pada industri perhotelan di Jawa Timur. Penelitian ini berbentuk penelitian kuantitatif, dimana data diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada hotel-hotel di Jawa Timur. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan software Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan dari *Information System* terhadap *Intellectual Capital*, *Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage*, dan *Information System* terhadap *Competitive Advantage* pada industri perhotelan di Jawa Timur. Namun *Intellectual Capital* tidak memadai menjadi variable perantara antara *Information System* dengan *Competitive Advantage* karena hubungan langsung antara *Information System* dengan *Competitive Advantage* berpengaruh lebih besar daripada apabila melalui *Intellectual Capital*.

Kata Kunci: *Information System*, *Intellectual Capital*, *Competitive Advantage*.

## ABSTRACT

This study aimed to examine the direct and significant affect of Information System to Intellectual Capital; Intellectual Capital to Competitive Advantage; and Information System to Competitive Advantage in hospitality industries in East Java. This study also examine the indirect and significant relationship of Information System to Competitive Advantage through Intellectual Capital as intervening variable in hospitality industries in East Java. This study used a quantitative approach, and the data were obtained by distributing questionnaires to hospitality industries in East Java and processed by using smartPLS software. This study showed that there was positive and significant relationship of Information System to Intellectual Capital; Intellectual Capital to Competitive Advantage; and Information System to Competitive Advantage in hospitality industries in East Java. But, Intellectual Capital was inadequate to become as intervening variable between Information System and Competitive Advantage because the direct relationship between Information System and Competitive Advantage gave greater affect than if it was through Intellectual Capital.

Keywords: Information System, Intellectual Capital, Competitive Advantage

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan di dalam bisnis pariwisata di Indonesia kian berkembang pesat khususnya di daerah kota besar di Jawa Timur. Di Surabaya

sendiri, perkembangan Surabaya sebagai kota jasa dan perdagangan ternyata membuat sektor properti semakin berkembang pesat. Ini dilihat dari tumbuhnya hotel dan apartemen di kota Pahlawan yang semakin menjamur. Tak kurang dari 21 berkas Izin Mendirikan

Bangunan (IMB), yang terdiri dari 16 berkas IMB hotel dan 5 berkas IMB apartemen, telah diterbitkan oleh Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang (DCKTR) kota Surabaya untuk tahun 2016 ini (radarsurabaya.jawapos.com, 2016). Dalam waktu yang singkat perkembangan tersebut akan menyebabkan semakin banyaknya pilihan masyarakat kepada setiap hotel yang ada saat ini oleh karena itu persaingan didalam dunia perhotelan sangat ketat hal ini disebabkan semakin banyak hotel baru bermunculan baik yang memiliki skala Nasional maupun Internasional, perhotelan sekarang dituntut untuk memuaskan keinginan dari para konsumen. Berita yang diambil dari (bisnis.com, 2016) menunjukkan tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di Jawa Timur selama 2016 pada bulan April naik 5,75 poin dibandingkan bulan Maret, menjadi 61,82%. Badan Pusat Statistik Jawa Timur melansir TPK hotel tertinggi dicapai hotel bintang empat mencapai 72,77%. Selanjutnya ada hotel bintang dua sebesar 67,84% dan diikuti hotel bintang tiga 60,50%, bintang satu 49,44% dan yang terkecil bintang lima 34,54%. Sementara itu untuk rata-rata lama menginap tamu asing selama bulan April mencapai 3,24%. Angka ini meningkat 0,21 poin dibandingkan dengan bulan Maret. Adapun untuk tamu lokal mencapai 1,78 hari atau naik 0,11 poin. Pada saat ini tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masyarakat sangat menuntut layanan yang berkelas sesuai dengan gaya hidup orang tersebut.

Pada saat ini tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masyarakat sangat menuntut layanan yang berkelas sesuai dengan gaya hidup orang tersebut. Menurut Kotler (2005), gaya hidup seseorang adalah suatu pola dari seseorang di kehidupan sehari-hari yang dilakukan dalam kegiatan, minat, dan opini yang bersangkutan. Pada saat ini, mengingat hotel tidak hanya menawarkan produk semata tetapi layanan dan jasa dari karyawan yang hotel sudah menjadi salah satu bagian dari kehidupan sosial masyarakat setempat karena hotel tidak hanya sebagai tempat tinggal bagi wisatawan tetapi juga menyediakan layanan lainnya berupa restoran, spa, dan jasa lainnya bagi konsumen.

Adanya persaingan yang ketat dari tahun ke tahun menyebabkan industri perhotelan harus memiliki keunggulan tersendiri agar dapat bertahan di pasarnya persaingan yang dihadapi harus membuat

perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya salah satunya adalah dengan menggunakan *Competitive Advantage*, *Competitive Advantage* merupakan salah satu elemen yang sangat penting di dalam suatu organisasi hotel karena sebagai faktor pendukung keberlangsungan proses bisnis organisasi tersebut.

Dalam membantu proses pelaksanaan *Competitive Advantage* bagi organisasi *Information System* berpengaruh positif untuk perubahan tujuan, proses, produk, atau hubungan lingkungan dalam membantu organisasi memperoleh keunggulan kompetitif atau mengurangi kelemahan kompetitif. Sedangkan menurut Gelinas dan Dull (2012), *Information System* itu sendiri adalah sistem buatan manusia yang pada umumnya terdiri dari sekumpulan komponen berbasis komputer yang terintegrasi dan komponen manual yang dibangun untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan output informasi kepada pengguna. Menurut Santoso (2015) *Information System* pada perhotelan secara terkomputerisasi dapat membantu akan proses bisnis pada hotel. Sebagai contoh *Information System* tersebut mencakup proses untuk pencatatan check-in, pembuatan nota untuk check-out, dan juga proses penjadwalan. Pada umumnya hotel memiliki 2 aset utama yaitu aset fisik seperti lahan, bangunan, fasilitas dan juga aset non fisik yang salah satunya adalah *Intellectual Capital*. Edvinson (1997) mengakui *Intellectual Capital* sebagai barang-barang tidak berwujud seperti sumber daya, kapabilitas dan kompetensi yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja dan nilai hasil. Istilah *Intellectual Capital* juga erat kaitannya dengan *Competitive Advantage*, Menurut Jaradat et al. (2012) dan Chen (2008) terdapat hubungan yang signifikan antara tiga komponen *Intellectual Capital* dengan *Competitive Advantage*. Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh dari *Information System* terhadap *Competitive Advantage* pada Perhotelan di Jawa Timur?
2. Apakah terdapat pengaruh dari *Competitive Advantage* terhadap *Intellectual Capital* pada Perhotelan di Jawa Timur?

3. Apakah terdapat pengaruh dari *Information System* terhadap *Intellectual Capital* pada Perhotelan di Jawa Timur?  
***Information System***

Berdasarkan Reynolds and Stair (2010), Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan dimana komponen tersebut mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan, dan menyebarkan data dan informasi serta menyediakan mekanisme timbal balik sedemikian rupa untuk memenuhi suatu tujuan. Menurut Turban, McLean, dan Wetherbe (1999), sistem informasi adalah sebuah sistem yang mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik. Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu set komponen yang saling berhubungan, memiliki prosedur yang formal dalam memenuhi menciptakan mekanisme dalam pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan data sehingga dapat memberikan output informasi dan memenuhi tujuan bagi pengguna. Potensi kegunaan dari berbagai jenis Sistem Informasi (IS) untuk pengelolaan lingkungan juga sudah diakui oleh beberapa ahli dan kemajuan penyediaan informasi telah menyebabkan organisasi mencoba untuk mengembangkan IS atau strategi teknologi informasi (IT) yang saling berhubungan dengan strategi bisnis mereka (Díez et al, 2009). Dalam model *Successful Information System* yang diutarakan oleh DeLone and Mclean (2003) ialah teori yang memberikan pemahaman tentang menjelaskan hubungan antara kelima dimensi Information System

Indikator variabel untuk *Information System* adalah 5 karakteristik yang diadopsi dari DeLone dan McLean (2003) :

a) *System Quality*

*System Quality* adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari *Information System* dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

b) *Information Quality*

*Information Quality* merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut

nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan.

c) *Use*

*Use* merupakan konsumsi terhadap *output* seberapa sering pengguna memakai *Information System* dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela.

d) *User Satisfaction*

*User Satisfaction* adalah respon pengguna terhadap *Information System*. Sikap pengguna terhadap *Information System* merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

e) *Net Benefit*

Pengaruh *Information System* terhadap kebiasaan pengguna merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian *Information System* terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual termasuk di dalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas kinerja secara organisasi.

***Intellectual Capital***

Edvinson (1997) mengakui modal intelektual sebagai barang barang tidak berwujud seperti sumber daya, kapabilitas dan kompetensi yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja dan nilai hasil Bontis et al. (2000) menyatakan bahwa secara umum, para peneliti mengidentifikasi tiga indikator utama dari IC, yaitu: *Human Capital* (HC), *Structural Capital* (SC), dan *Customer Capital* (CC). Berikut adalah penjelasan dari indikator tersebut:

a) *Human Capital*

*Human Capital* merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam modal intelektual. Disinilah tercipta sumber inovasi dan kemajuan suatu perusahaan, tetapi modal manusia merupakan komponen *Intellectual Capital* yang sulit diukur. *Human Capital* merupakan tempat sumbernya pengetahuan yang sangat berguna, keterampilan, dan kompetensi, dalam suatu organisasi atau perusahaan. *Human Capital* merupakan kemampuan perusahaan secara kolektif untuk menghasilkan solusi yang terbaik berdasarkan penguasaan pengetahuan dan teknologi dari sumber daya manusia yang dimilikinya dan akan meningkat jika perusahaan mampu menggunakan

pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. HC merepresentasikan *individual knowledge stock* suatu organisasi yang direpresentasikan oleh karyawannya. Selain itu HC merupakan kombinasi dari *genetic inheritance, education, experience, and attitude* tentang kehidupan dan bisnis. *Human Capital* ini yang nantinya akan mendukung *Structural Capital* dan *Customer Capital*.

#### b) *Structural Capital/Organizational Capital*

*Structural Capital* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi proses rutinitas perusahaan dan strukturnya yang berkaitan dengan usaha karyawan untuk menghasilkan kinerja intelektual perusahaan yang optimal serta kinerja bisnis secara keseluruhan, misalnya: sistem operasional perusahaan, proses manufaktur, budaya organisasi, filosofi manajemen dan semua bentuk *intellectual property* yang dimiliki perusahaan. Seorang individu memiliki intelektualitas yang tinggi, tetapi jika perusahaan memiliki sistem operasi dan prosedur yang buruk maka *intellectual capital* tidak dapat mencapai kinerja secara optimal dan potensi yang ada tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. *Structural Capital* meliputi seluruh *nonhuman storehouses of knowledge* dalam organisasi. Dalam hal ini termasuk adalah *database, organisational charts, process manuals, strategies, routines* dan segala hal yang membuat nilai perusahaan lebih besar daripada nilai materialnya.

#### c) *Relational Capital/ Customer Capital*

Elemen ini merupakan komponen *intellectual capital* yang memberikan nilai nyata bagi perusahaan. *Relational capital* merupakan hubungan harmonis yang dimiliki oleh perusahaan dengan pihak di luar perusahaan. Baik yang berasal dari para pemasok yang berkualitas, pelanggan yang loyal dan merasa puas akan pelayanan perusahaan, hubungan perusahaan dengan pemerintah maupun kerjasama rekan bisnis. *Relational capital* dapat muncul dari berbagai bagian diluar lingkungan perusahaan dalam meningkatkan kerjasama bisnis yang dapat memberikan keuntungan bagi kedua pihak, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan nilai perusahaan.

### ***Competitive Advantage***

Porter, (1985) mendefinisikan *Competitive Advantage* berkembang secara mendasar dari kemampuan perusahaan dimana perusahaan dapat menciptakan

nilai untuk pelanggannya melebihi biaya perusahaan dalam menciptakan nilai tersebut, baik dengan harga yang rendah atau dengan memberikan manfaat dan layanan yang lebih besar dengan harga yang lebih tinggi.

Bharadwaj et al, (1993) menjelaskan bahwa *Competitive Advantage* merupakan hasil dari implementasi strategi yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan. Keahlian dan asset yang unik dipandang sebagai sumber dari *Competitive Advantage*.

*Competitive Advantage* pada perusahaan menurut (Ramaswami, Bhargava and Srivastava, 2004) terdapat 8 dimensi pelaksanaan *Competitive Advantage* yaitu:

#### 1. *Develop differentiated products*

*Differentiated products* adalah kemampuan dari perusahaan untuk menciptakan barang yang berbeda dari para pesaingnya. *Differentiated products* merupakan salah satu indikator yang penting bagi perusahaan dikarenakan customer sekarang rela membayar lebih untuk produk yang memiliki keunikan tersendiri. *Differentiated products* juga dapat mempercepat arus kas dengan cara menaikkan respon terhadap pasar kepada kegiatan pemasaran.

#### 2. *Market sensing*

*Market sensing* merupakan kemampuan dari perusahaan untuk merespon kejadian di pasar secara terus menerus. Dengan begitu maka perusahaan dapat menyadari keadaan pasar sekarang dan kebutuhan dari pelanggan, sehingga dapat menciptakan nilai yang lebih.

#### 3. *Collaboration with partner*

*Collaboration with partner* merupakan derajat perusahaan dalam menggunakan entitas internal dan eksternal ketika membuat produk baru. Pihak internal memanfaatkan lintas fungsi dari dalam perusahaan, sedangkan pihak eksternal melakukan kerja sama dengan kedua pihak luar yaitu *customer* dan *supplier*. Bekerja sama dengan *customer* dapat menciptakan suatu produk sesuai dengan keinginan pelanggan dan sedangkan dengan *supplier* perusahaan mendapatkan bahan yang berkualitas dengan baik.

#### 4. *Focus on high value customer*

*Focus on high value customer* adalah fokus terhadap pelanggan yang memberikan pendapatan maupun keuntungan besar bagi perusahaan dikarenakan tidak semua

pelanggan memberikan nilai lebih kepada perusahaan. Perusahaan harus mengutamakan *high value customer* agar dapat memberikan keuntungan yang lebih bagi perusahaan.

#### 5. *Market responsiveness*

*Market responsiveness* adalah kecepatan dari organisasi dalam merespon kebutuhan pelanggan. Dengan respon yang cepat maka pelanggan akan merasa lebih erat dengan perusahaan dan menciptakan loyalitas.

#### 6. *Customer as assets*

*Customer as assets* adalah kemampuan perusahaan untuk memelihara suatu hubungan dengan pelanggan dengan memandang pelanggan sebagai aset perusahaan. Hal ini sangat dibutuhkan karena banyak perusahaan sekarang hanya mepedulikan pada pendapatan jangka pendek dengan mengambil keuntungan sebanyak mungkin dari pelanggan. Tidak semua pendapatan jangka pendek dapat membuat perusahaan itu sejahtera tetapi dengan pendapatan jangka panjang perusahaan bisa mendapatkan untung yang lebih kedepannya.

#### 7. *Information transparency*

Terdapat 2 tipe *Information transparency* yang dapat dibagikan kepada anggota *supply chain* yaitu permintaan yang akan memastikan *supplier* membuat persediaan di saat yang tepat dan keputusan yang menjamin bahwa *supplier* dapat menyesuaikan kebijakan mereka sesuai dengan pengetahuannya.

#### 8. *(Networked) Supply chain leadership*

*Supply chain leadership* merupakan kemampuan untuk memimpin rantai pemasok. *Leadership* menurut para *customer* diartikan dengan perusahaan tersebut dapat menggunakan hubungan tersebut untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan nilai lebih terhadap *customer*.

### Perhotelan

Perhotelan adalah Tempat penerimaan yang ramah dan hiburan untuk para tamu atau orang asing (Hepple et al., 1990). Begitu juga dengan yang lain menganggap perhotelan adalah seputar tema akan kebaikan dan kemurahan hati dalam membuat tamu atau orang asing merasa diterima. Sudana dan Sasmara (2010) mendefinisikan Hotel merupakan suatu

perusahaan yang menjual jasa pelayanan, maka dari itu dibutuhkan penggunaan *Information System* berupa sistem administrasi sumber daya manusia yang efektif dan efisien guna memperlancar fungsi sumber daya manusia yang merupakan salah satu elemen keberhasilan dalam pelayanan suatu hotel, Organisasi perhotelan yang mampu mengerti dan menjalankan hal ini akan mendapatkan *Competitive Advantage*.

### Pengaruh *Information System* Terhadap *Intellectual Capital*

Sistem Informasi (IS) memainkan peran strategis dan berpengaruh positif dalam penciptaan Modal Intelektual (IC) (Edvinsson and Malone, 1997; Housel and Nelson, 2005; O'Donnell, O'Regan, and Coates 2000) berpendapat bahwa kunci sukses dalam ekonomi yang kompetitif adalah kemampuan untuk melihat, membuat, dan mempengaruhi pasar Information System (IS) dari suatu perusahaan. Hal ini telah mengembangkan kepercayaan diri investor untuk berfikir positif di pasar modal serta menyoroti pentingnya IS untuk menegakkan potensi perusahaan untuk meningkatkan IC, serta kehadiran IC dalam industri sebagai aset dan refleksi di pasar modal. *Intellectual Capital* bisa ditingkatkan melalui identifikasi, pengukuran, inovasi dan pengembangan IT.

**H1 : Terdapat pengaruh positif signifikan antara *Information System* terhadap *Intellectual Capital*.**

### Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap *Competitive Advantage*

Menurut Jaradat et al. (2012) dan Chen (2008) terdapat hubungan yang signifikan antara tiga komponen modal intelektual dengan keunggulan kompetitif dalam pelayanan perpajakan dan sektor IT. kedua peneliti tersebut menemukan bahwa di antara tiga komponen, modal intelektual, modal relasional merupakan komponen yang paling berpengaruh dalam mencapai keunggulan kompetitif (CA) bagi suatu organisasi karena hubungan yang kuat dengan pelanggan dapat membantu organisasi untuk bertahan di pasar.

**H2 : Terdapat pengaruh positif signifikan Antara *Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage*.**

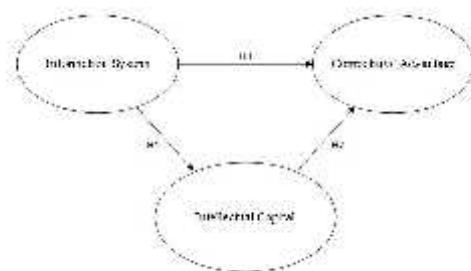
**Pengaruh *Information system* terhadap *Competitive Advantage***

Menurut (Turban, 2006) Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan untuk perubahan tujuan, proses, produk, atau hubungan lingkungan dalam membantu organisasi memperoleh keunggulan kompetitif (CA) atau mengurangi kelemahan kompetitif strategis. Sedangkan menurut Wiseman, (1988) dalam lingkungan bisnis memiliki banyak definisi untuk menerapkan strategis IS seperti, IS untuk mendukung atau mengubah strategi dari suatu perusahaan untuk mendapatkan profitabilitas.

**H3 : Terdapat pengaruh positif signifikan Antara *Information System* berpengaruh negatif terhadap *Competitive Advantage*.**

**METODE PENELITIAN**

Model penelitian pengaruh Information System terhadap Competitive advantage melalui Intellectual Capital pada industri perhotelan di Jawa Timur dapat dinyatakan dalam bentuk bagan. Bagan untuk model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Model Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang bervariasi atau perubahan dari satu contoh ke yang lain. Variabel dapat menunjukkan perbedaan dalam nilai, biasanya besarnya atau kekuatan, atau arah. Dalam penelitian, variabel yang baik diamati atau dimanipulasi, dalam hal ini merupakan variabel eksperimental (Zikmund, 2010). Menurut Cooper & Emory (1996) Definisi operasional adalah suatu definisi yang dapat diuji secara khusus yang dinyatakan dalam kriteria

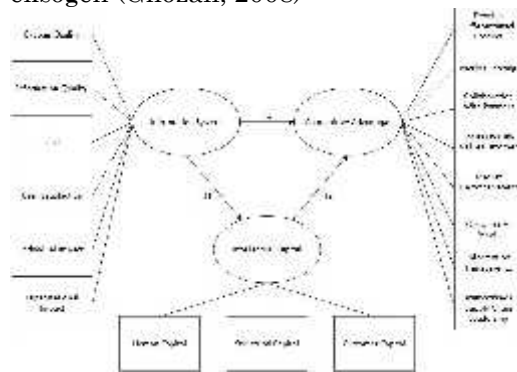
tertentu. Pada penelitian ini terdapat 3 jenis variabel, yaitu variabel independen, variabel intervening dan variabel dependen.

Penelitian ini menganalisis hubungan antara *Information System* (X) sebagai *independent variable*, *Intellectual Capital* (Y) sebagai *Intervening variable* dan *Competitive Advantage* (Z) sebagai *dependent variable*. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah data dengan skala interval dan skala likert. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para manajer. Data sekunder diperoleh dari berbagai buku, jurnal, literatur untuk menyusun teori – teori dan hipotesis. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan populasi dari industri perhotelan yang menerapkan *Information System* di Jawa Timur. Di dalam penelitian ini, sampel yang diteliti adalah 30 perhotelan yang terletak di Jawa Timur berbintang 3,4,5. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan yang minimal bekerja sebagai staf selama 3 tahun di bidang keuangan, manajemen, dan *human Resources*. Kuesioner terbagi menjadi 2 bagian yaitu: identitas responden (lama bekerja, jenis kelamin, jabatan dan pendidikan terakhir) dan isi kuesioner. Di dalam bagian ini, responden akan memberikan jawaban atas kelompok pernyataan yaitu:

1. Variabel independen *Information System* pernyataan diadopsi dari DeLone dan McLean (2003).
2. Variabel *intervening Intellectual Capital* pernyataan diadopsi dari Bontis et al. (2000).
3. Variabel dependen *Competitive Advantage* pernyataan yang diambil dari (Ramaswami, Bhargava and Srivastava, 2004).

*Diagram path* memiliki fungsi untuk memvisualisasikan konsep alur hubungan kausal antara variabel eksogen dan endogen, dimana hubungan-hubungan yang telah ada merupakan justifikasi dari teori yang telah ada, kemudian konsepnya di visualkan ke dalam gambar agar lebih mudah dipahami. Gambar berbentuk kotak merupakan indikator empirik, sedangkan gambar berbentuk bulat adalah variabel

laten yang terdiri dari variabel endogen dan eksogen (Ghozali, 2008)



Gambar 2. Diagram Path

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan teknik PLS. Analisis PLS adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi outer model dan inner model. *Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model (Jogiyanto & Abdilah, 2009). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Selain itu, uji reliabilitas juga dapat digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuisioner atau instrument penelitian. Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antara variabel laten (Jogiyanto & Abdilah, 2009). Model struktural dalam PLS di evaluasi dengan menggunakan R<sup>2</sup> untuk konstruk dependen, nilai koefisien path dan t-values tiap path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi R<sup>2</sup> berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T-statistic, harus di atas 1,96 untuk dua hipotesis dan di atas 1,64 untuk satu hipotesis untuk pengujian hipotesis pada alpha 5 persen dan power 80 persen.

Uji Stone-Geisser (Q<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi

dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Q<sup>2</sup> =1 menunjukkan model yang diuji menghasilkan nilai aktual tanpa error dan ketika Q<sup>2</sup>=0 berarti model yang diajukan tidak lebih baik dari nilai rerata yang mengganti nilai yang telah dihapus sebelumnya (mean replacement).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan 30 perusahaan hotel di Jawa Timur sebagai objek penelitian. Berikut adalah gambaran umum responden dalam penelitian ini:

**Tabel 1. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pria	57	63,3%
Wanita	33	36,7%
Total	90	100%

**Tabel 2. Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
SMA	6	6,7%
Diploma	10	11,0%
S1	47	52,2%
S2	27	30,1%
Total	90	100%

**Tabel 3. Interval Rata - Rata Skor**

No	Range	Keterangan
1	1,00 s/d 1,80	Sangat tidak setuju / Tidak mungkin terjadi
2	1,81 s/d 2,60	Tidak setuju / Sesekali terjadi
3	2,61 s/d 3,40	Netral / Pernah terjadi
4	3,41 s/d 4,20	Setuju / Sering terjadi
5	4,21 s/d 5,00	Sangat setuju / Selalu terjadi

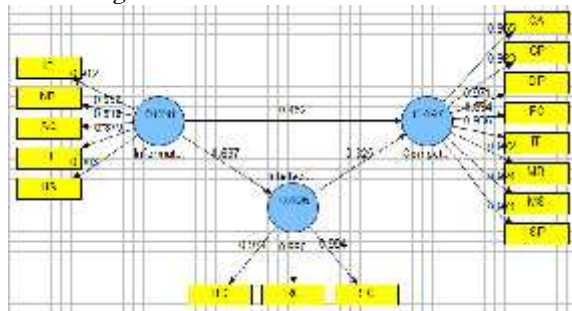
**Statistik Deskriptif Variabel**

Dari 90 responden dapat diketahui bahwa variabel *Information System* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,4253. Hal ini membuktikan bahwa jawaban dari responden terhadap *Information System* adalah "Setuju". Berdasarkan hasil yang didapat, dimensi paling tinggi adalah dimensi *Use*, dengan nilai rata-ratanya

sebesar 3,5441, merupakan dimensi yang paling kuat dalam variabel *Information System*. Sedangkan yang menjadi dimensi paling lemah pada *Information System* adalah dimensi *Information quality* yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3,3889 yang paling kecil dibandingkan dimensi-dimensi yang lain dalam variabel *Information System*.

Dari 90 responden dapat diketahui bahwa variabel *Intellectual Capital* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,4062. Hal ini membuktikan bahwa jawaban dari responden terhadap *Intellectual Capital* adalah "Setuju". Berdasarkan hasil yang didapat, dimensi paling tinggi adalah dimensi *Human Capital*, dengan nilai rata-ratanya sebesar 3,4444, merupakan dimensi yang paling kuat dalam variabel *Intellectual Capital*. Sedangkan yang menjadi dimensi paling lemah pada *Intellectual Capital* adalah dimensi *Structural Capital* yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3,3811 yang paling kecil dibandingkan dimensi-dimensi yang lain dalam variabel *Intellectual Capital*.

Dari 90 responden dapat diketahui bahwa variabel *Competitive Advantage* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,3951. Hal ini membuktikan bahwa jawaban dari responden terhadap *Competitive Advantage* adalah "Netral". Berdasarkan hasil yang didapat, dimensi paling tinggi adalah dimensi *Develop Differentiated Products* dan *Supply Chain Leadership*, dengan nilai rata-ratanya sebesar 3,4076, merupakan dimensi yang paling kuat dalam variabel *Competitive Advantage*. Sedangkan yang menjadi dimensi paling lemah pada *Competitive Advantage* adalah dimensi *Focus on High-Value Customers* yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3,3722 yang paling kecil dibandingkan dimensi-dimensi yang lain dalam variabel *Competitive Advantage*.



Gambar 3. *Output model pengukuran*

Tabel 4. Nilai *Outer Loading*

	Competitive Advantage	Information System	Intellectual Capital
DP	0.971307		
MS	0.924331		
CP	0.923036		
FC	0.893550		
M R	0.972469		
CA	0.964742		
IT	0.936288		
SP	0.971307		
IQ		0.912186	
U		0.879477	
SQ		0.910264	
US		0.902784	
NB		0.958556	
HC			0.973734
SC			0.993908
RC			0.989934

Tabel 4. menunjukkan semua indikator yang membentuk dimensi dan variabel penelitian memiliki nilai *outer loading* > 0,5. Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan semua indikator pada penelitian ini telah memenuhi *convergent validity*, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 5. Nilai *Cross Loading*

	Competitive Advantage	Information System	Intellectual Capital
DP	0.971307	0.654238	0.604813
MS	0.924331	0.602015	0.615586
CP	0.923036	0.633493	0.534361
FC	0.893550	0.549406	0.529353
M R	0.972469	0.644791	0.628944
CA	0.964742	0.637396	0.582993
IT	0.936288	0.595969	0.520680
SP	0.971307	0.654238	0.604813
IQ	0.676693	0.912186	0.592597
U	0.528450	0.879477	0.551071
SQ	0.650262	0.910264	0.583035
US	0.537296	0.902784	0.580050
NB	0.598215	0.958556	0.599456
HC	0.611410	0.637849	0.973734
SC	0.603625	0.629387	0.993908
RC	0.596844	0.616800	0.989934

Berdasarkan Tabel 5. diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai *cross loading* terbesar pada dimensi atau variabelnya dibandingkan pada dimensi atau variabel lainnya. Dengan demikian



bisa dikatakan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminat validity* yang baik dalam menyusun dimensi atau variabelnya masing-masing.

**Tabel 6. Uji Reliabilitas**

	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Competitive Advantage	0.893094	0.982777
Information System	0.833598	0.949937
Intellectual Capital	0.971993	0.985554

Dari *output* di atas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk refleksif adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas. Selain itu juga dari nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk refleksif sangat baik yaitu di atas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk refleksif adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas.

**Tabel 7. R Square**

	R Square
Competitive Advantage	0.496653
Information System	
Intellectual Capital	0.405989

Berdasarkan persamaan di atas diketahui nilai R-Square untuk Intellectual capital sebesar 0,406, memiliki arti bahwa presentase besarnya *Intellectual Capital* yang dapat dijelaskan oleh *Information System* adalah sebesar 40,6%. Sisanya sebesar 59,4% dijelaskan faktor lain di luar model yang diteliti. Nilai R-Square untuk *Competitive Advantage* adalah sebesar 0,497, memiliki arti bahwa presentasi besarnya *Competitive Advantage* yang dapat dijelaskan oleh variabel *Information System* dan *Intellectual Capital* adalah sebesar 49,7%. Sisanya sebesar 50,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model yang diteliti.

**Tabel 8. Direct dan Indirect Effect**

Pengaruh	Direct Effect	Indirect Effect

Information System -> Intellectual Capital	0.637173	
Intellectual Capital -> Competitive Advantage	0.324925	
Information System -> Competitive Advantage	0.451708	
Information System Terhadap Competitive Advantage Melalui Intellectual Capital		0.637 x 0.325 = 0.207

Dari Tabel 8. diatas menunjukkan, di antara variabel *Information System* dan *Intellectual Capital*, *Information System* memberi pengaruh yang lebih besar terhadap *Competitive Advantage*. Hal ini tampak pada *Direct Effect Information System* terhadap *Competitive Advantage* sebesar 0.451708 yang lebih besar bila dibandingkan dengan *Direct Effect Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage* sebesar 0.324925. Selain itu *Indirect Effect* antara *Information System* dan *Competitive Advantage* memiliki hasil yang lebih kecil dibandingkan dengan *Direct Effect* antara *Information System* dan *Competitive Advantage* yaitu sebesar 0.207.

Evaluasi selanjutnya adalah uji hipotesis. Hipotesis penelitian dapat diterima jika nilai *t-statistic* > 1,96. Berikut adalah koefisien pengaruh (original sample estimate) dan nilai *t-statistic* pada *inner model*:

**Tabel 9. Koefisien Pengaruh dan T-Statistic**

Hi pot esi s	Pengaruh	Koefi sien	t- stat istic	Keputusan
H1	Information System -> Intellectual Capital	0.637173	8.694965	Terdukung
H2	Intellectual Capital -> Competitive Advantage	0.324925	3.291316	Terdukung
H3	Information	0.451	5.12	Terdukung

	<b>System -&gt; Competitive Advantage</b>	708	506 8	
--	---	-----	----------	--

Dari Tabel 9. dapat dijelaskan hasil uji hipotesis sebagai berikut:

a. Hipotesis 1

Koefisien pengaruh *Information System* terhadap *Intellectual Capital* sebesar 0,637173 dengan *t-statistic* sebesar 8,694965 yang mana lebih besar dari pada 1,96. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Information System* terhadap *Intellectual Capital*. Sehingga dapat disimpulkan apabila *Information System* semakin tinggi, maka akan meningkatkan secara signifikan *Intellectual Capital*. Berdasarkan hasil ini hipotesis pertama dalam penelitian ini terdukung.

b. Hipotesis 2

Koefisien pengaruh *Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage* sebesar 0,324925 dengan *t-statistic* sebesar 3,291316 yang mana lebih besar dari pada 1,96. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage*. Sehingga dapat disimpulkan apabila *Intellectual Capital* semakin tinggi, maka akan meningkatkan secara signifikan *Competitive Advantage*. Berdasarkan hasil ini hipotesis ketiga dalam penelitian ini terdukung.

c. Hipotesis 3

Koefisien pengaruh *Information System* terhadap *Competitive Advantage* sebesar 0,451708 dengan *t-statistic* sebesar 5,125068 yang mana lebih besar dari pada 1,96. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Information System* terhadap *Competitive Advantage*. Sehingga dapat disimpulkan apabila *Information System* semakin tinggi, maka akan meningkatkan secara signifikan *Competitive Advantage*. Berdasarkan hasil ini hipotesis kedua dalam penelitian ini terdukung.

### KESIMPULAN

*Information System* telah memperoleh banyak perhatian dalam lingkungan bisnis memiliki banyak definisi untuk menerapkan strategis IS seperti, IS untuk mendukung atau mengubah strategi dari suatu perusahaan untuk mendapatkan profitabilitas (Wiseman, 1988). *Information System* yang kuat adalah salah satu kunci dasar yang diperlukan bagi hotel-hotel pada

saat ini untuk menang dalam persaingan dan menciptakan *Competitive Advantage*. Meski begitu, masih sedikit bukti empiris yang mendukung. Oleh karena itu penelitian ini dibuat untuk meneliti Pengaruh *Information System* Terhadap *Competitive Advantage* melalui *Intellectual Capital* sebagai Intervening Variable pada Industri Perhotelan di Jawa Timur.

Dari data yang dihimpun diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Information System* terhadap *Intellectual Capital*. Dengan *Information System* yang tinggi di suatu hotel, maka akan meningkatkan *Intellectual Capital*. Dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Intellectual Capital* terhadap *Competitive Advantage*. Dengan meningkatnya *Intellectual Capital* di suatu hotel, maka akan meningkatkan *Competitive Advantage*. Dengan demikian hipotesis kedua dapat diterima.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Information System* terhadap *Competitive Advantage*. Dengan *Information System* yang tinggi di suatu hotel, maka akan meningkatkan *Competitive Advantage*. Dengan demikian hipotesis ketiga dapat diterima.

4. Selain itu ditemukan bahwa hubungan langsung antara *Information System* dan *Competitive Advantage* memberi pengaruh lebih besar daripada melalui *Intellectual Capital*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Intellectual Capital* tidak memadai menjadi *intervening variable* antara *Information System* dengan *Competitive Advantage*.

### SARAN

Saran dari penelitian ini adalah :

1. Perusahaan seharusnya lebih memperhatikan dimensi *Use* dalam *Information System*, karena memiliki hasil *outer loading* yang paling rendah jika dibandingkan dengan indikator-indikator yang lainnya dan mempertahankan *Information Quality* yang memiliki mean terendah, ini berarti bahwa tuntutan karyawan hotel dalam Menggunakan sistem Informasi harus meningkatkan produktivitas agar dapat menghemat waktu kerja serta hotel dapat menyajikan informasi yang karyawan butuhkan.

2. Dalam meningkatkan aset tidak berwujud / *intangible asset* suatu perusahaan, maka hotel-hotel di Jawa Timur harus meningkatkan dimensi *Human Capital* karena memiliki nilai *outer loading* terendah, yaitu bisa dengan cara diadakan program pelatihan untuk karyawan dan karyawan bisa dilatih untuk berbagi informasi dan belajar dari satu sama lain. Yang harus dipertahankan adalah dimensi *Structural Capital* karena memiliki nilai mean terendah.

3. Dalam *Competitive Advantage*, hotel-hotel harus mampu meningkatkan dimensi *Focus on High-Value Customers* sebagai *outer loading* terendah dan mean terendah. Dalam hal ini berarti hotel harus lebih memfokuskan sumber daya pada pelanggan yang memberikan profit tinggi dan mempersonalisasi layanan kepada pelanggan utama.

#### KETERBATASAN PENELITIAN

1. Objek penelitian hanya menggunakan responden karyawan dari hotel-hotel bintang 3, 4, 5, sehingga hasil penelitian masih terbilang sempit, tidak dapat digeneralisasikan hanya pada hotel bintang 3, 4, 5 saja.

2. Wilayah penelitian hanya di wilayah Jawa Timur. Apabila penelitian ini dilakukan pada wilayah yang berbeda, maka akan mendapatkan hasil penelitian yang berbeda pula.

3. Dalam penelitian ini, Penelitian melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebanyak 90 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subyek dengan jumlah yang besar.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W. dan Jogyanto, H. M., 2009. Konsep Dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UGM, Yogyakarta.

Bharadwaj, Sundar G, P.R. Varadarajan, dan Jihn Fahy, 1993, Sustainable Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Model and Research Propositions, *Journal of Marketing*, Vol.57, Oktober, p. 83-99

Bontis, N., Keow, W. and Richardson, S. (2000), "Intellectual capital and business performance in Malaysian

industries", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1 No. 1, pp. 85-100.

Chen, Y. (2008), "The positive effect of green intellectual capital on competitive advantages of firms", *Journal of Business Ethics*, Vol. 77 No. 3, pp. 271-286.

Cooper, D.R. & Emory, C.W. 1996. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.

DeLone, W. McLean, E. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update, *Journal of Management Information Systems* 19(4), 2003, 9-30.

Diez et al. (2009). Intelligent Agents for Competitive Intelligence: Survey of Application. *Competitive Intelligence Review*, Vol. 12, 4th quarter 2001, 57-63.

Edvinsson, L. and Malone, M. 1997, *Intellectual Capital*, New York: Harpercollins.

Farkas-Conn, I. (1999), "Globalization and Information Technologies: New Emerging Partnerships", *Bulletin of the American Society for Information Science*. Vol.25, No.5, 45-57

Edvinson (1997). The augmented service offering: a conceptualization and study of its impact on new service success. *Journal of Product Innovation Management*, 15, 335

Gelinas, Dull, and Wheeler, *Accounting Information System*, Cengage Learning, Stamford, 2012. 14.

Ghozali, (2008), *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.

Hepple, J., Kipps, M., & Thomson, J. (1990). The concept of hospitality and an evaluation of its applicability to the experience of hospital patients. *International Journal of Hospitality Management*, 9(4), 305-317.

Housel, T.J., Nelson, S. 2005, "Knowledge Valuation Analysis: Applications for Organizational Intellectual Capital", *Journal of Intellectual Capital*. Vol.06, No.04, 544-557.

Jaradat, M., Samraie, F. and Jadallah, N. (2012), "Intellectual capital and its role in achieving competitive advantage: a field study for the Jordanian income tax service", *European Journal of Scientific*

- Kotler, Phillip (2005). Manajemen Pemasaran Edisi II. Jakarta: PT. Index
- O'Donnell, D., O'Regan, P., Coates, B. 2000,"Intellectual Capital: A Lhabermasian Introduction" Journal Of Intellectual Capital. Vol.1, No.2, 187-200.
- Porter, M.E. (1985), Competitive Advantage, The Free Press, New York, NY.
- Ramaswami, S.N., Bhargava, M., & Srivastava R. (2004). Market-based assets and capabilities, business processes, and financial performance. Marketing Science Institute Report, Issue One, Working Paper Series.
- Santoso, K. (2015), "Perancangan Dan Pembuatan Sistem Informasi Perhotelan Pada Hotel Istana", Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Stair, and Reynold, Principles of Information Systems, Cengage Learning, Stamford, 2010. 4.
- Sudana, A.A. K. Oka, dan Sasmar, Kadek Bagus Budhi (2010). Sistem Informasi Administrasi Kepegawaian Hotel, Vol. 9 No.2
- Turban, Efraim; McLean, Ephraim; dan Wetherbe, James (1999). Information Technology For Management. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Turban. (2006). Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. Boston. Harvard Business School Press.
- Dell, M., Keynote Address at the Direct Connect Conference, Austin, Tx,
- Wiseman, C. (1988). Strategic Information Systems, Irwin, Homewood, Illinois.
- Zikmund (2010) Business Research Methods, 8th edition. Australia: SouthWestern Cengage Learning