

Analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat menggunakan travel agent information system secara berkelanjutan: studi kasus powersuite = Determinants of continuance usage intention the travel agent information system case study powersuite

Tubagus Achmad Harja Kusuma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459465&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam dunia pariwisata tourism, Teknologi Informasi sudah menjadi kebutuhan primer di dalam menjalankan bisnis karena memberikan kemudahan layanan serta solusi bisnis, keamanan dan juga kenyamanan dalam mengakses informasi. Begitu pula dengan perusahaan biro perjalanan wisata travel agent membutuhkan sistem informasi yang dapat mengakomodir kebutuhan operasional mereka. Salah satunya Excellence Management Limited XML, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan perangkat lunak yang telah mengembangkan aplikasi travel agent information system TAIS sebagai sistem informasi travel agent dengan nama PowerSuite, dimana implementasi nya dijalankan oleh Applied Business Service Limited ABS yang berbasis di Jakarta. Namun, dalam perkembangannya terdapat beberapa permasalahan antara lain jumlah aktual pengguna yang cenderung turun, beberapa klien besar yang berhenti menggunakan PowerSuite. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perspektif teknologi, perspektif organisasi, serta pengalaman pengguna terhadap niat menggunakan PowerSuite secara berkelanjutan menggunakan pendekatan teori expectation-confirmation model ECM dan unified theory of acceptance and use of technology UTAUT.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey research. Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan kuesioner baik offline maupun online, sedangkan untuk analisis data menggunakan pendekatan partial least squares PLS-SEM terhadap 106 responden dari karyawan Dwidaya Travel, KCBJ, Annisa Travel, Suita Tour serta Kings Tour yang pernah menggunakan PowerSuite. Pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS v.3.2.6.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor perspektif organisasi dan teknologi memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan PowerSuite secara berkelanjutan. Sehingga faktor-faktor yang berpengaruh adalah technical support, training, user interface, perceived usefulness dan user satisfaction yang akhirnya akan memengaruhi keinginan karyawan biro perjalanan wisata untuk menggunakan PowerSuite secara berkelanjutan continuance usage intention.

.....In the tourism, Information Technology has become primer needs to drive a business as well because it give easiness of service, business solution, security and also comfortability in accessing information. Also for the travel agent which need information system to accommodate their operational need. One of them is Excellence Management Limited XML, a company with expertised in software engineering which develop Travel Agent Information System TAIS that well known as PowerSuite, for the implementation it run by Applied Business Service Limited ABS which located in Jakarta. However, in the development process, it have some problems which are the actual user trend to decrease, and there are some travel agents which have big users decide to stop using PowerSuite. Therefore, this research is purpose to determine the influence of technology perspective, organization perspective, and user experience to continued usage

intention by using theory of expectation confirmation model ECM , and unified theory of acceptance and use of technology UTAUT.

The approach used in this research using quantitative. The method of this research is using survey research. Data collection used questionnaire offline and online, and the approaches of data analysis using partial least square PLS SEM which gathered to 106 respondents which work at Dwidaya Travel, KCBJ, Annisa Travel, Suita Tour and Kings Tour that have used PowerSuite. SmartPLS v.3.2.6 used for data processing.

The conclusion of this research which are the organizational perspective dan technology factor have positive influence to continuance usage intention of PowerSuite. Therefore, the factors which have influences are technical support, training, user interface, perceived usefulness, and user satisfaction which finally influence to PowerSuite continuance usage intention of travel agent employees.