



@is The Best :

Accounting Information Systems and
Information Technology Business Enterprise

Volume 5, Nomor 1 (2020) Hal. 31-45

ISSN: 2252-9853 (Print) | ISSN: 2656-808X (Online)

<https://ojs.unikom.ac.id/index.php/aisthebest/index>

Terakreditasi Peringkat 4, SK No.: 28/E/KPT/2019

DOI: <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v5i1.2801>

Penerapan Human Capital, Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen

Afriapollo Syafarudin¹, Lesi Hertati²

¹Faculty of Economics and Business, Mercu Buana University, Street Jatisempurna, DKI Jakarta, Indonesia

²Departement of Accounting, STIE Rahmadiyah, Sumatera Selatan, Indonesia

Email: hertatilesi@yahoo.co.id

ABSTRACT

Management Information System is a plan for various kinds of work that has to do with management analysis that can be completed quickly through internal control such as the use of resources, documents, technology, and management accounting as one of the strategies in business. Management Information Systems can run well if supported by perfect technology, quality human resources and well-accommodated organizations. Management Information Systems are very useful to support management, operational and decision making functions in the business world. For example, managers must directly deal with an increasingly complex or complicated business environment. One of the reasons for the increasingly intense competition and regulations issued by the government is that the business environment is always dynamic, so managers must make the right decisions from the information they have obtained to make business decisions. The function of management information systems is as a tool for application in the business world. The purpose of this research is how the application of human capital, service quality in the management information system of hotels in the island of Sumatra and Java. Reality states that many management information systems in various government and private institutions have a variety of problems including planning, control and flexibility so that information is inaccurate and difficult to access, and cannot adapt to the environment. This method is descriptive and explanatory, the analytical tool is structural equation modeling (SEM, Lisrel). The results showed that the application of human capital, service quality in management information systems has an influence.

Keywords: *Human Capital, Service Quality, Management Information Systems*

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu perencanaan untuk berbagai macam pekerjaan yang ada kaitannya dengan analisis manajemen yang dapat diselesaikan dengan cepat melalui pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, teknologi, dan akuntansi manajemen sebagai salah satu strategi dalam bisnis. Sistem Informasi Manajemen dapat berjalan baik jika didukung dengan teknologi yang sempurna, sumber daya manusia yang berkualitas dan organisasi yang terakomodir dengan baik. Sistem Informasi Manajemen sangat berguna untuk mendukung fungsi manajemen, operasional dan pengambilan suatu keputusan dalam dunia bisnis. Misalnya manajer harus langsung berhadapan dengan lingkungan bisnis yang semakin kompleks atau rumit. Salah satu alasannya semakin ketatnya persaingan dan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah maka lingkungan bisnis juga selalu dinamis sehingga para manajer harus membuat keputusan yang tepat dari informasi yang telah di dapatkannya untuk membuat keputusan bisnisnya. Fungsi sistem informasi manajemen adalah sebagai alat untuk penerapan dalam dunia bisnis. Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah bagaimana penerapan human capital, kualitas pelayanan pada sistem informasi manajemen hotel berbintang di pulau Sumatera dan pulau Jawa. Realitas menyatakan banyak sistem informasi manajemen di berbagai lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki beragam masalah termasuk masalah perencanaan, pengendalian, dan plexibility sehingga informasi tidak akurat dan sulit di akses, dan tidak bisa beradaptasi dengan lingkungan. Metode ini adalah metode deskriptif dan Explonatori, alat analisisnya adalah pemodelan persamaan struktural (SEM, Lisrel). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan human capital, kualitas pelayanan pada sistem informasi manajemen berpengaruh.

Kata Kunci: *Human Capital, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen*

Pendahuluan

Segep pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan kreativitas serta kemampuan kerja yang berguna untuk menghasilkan layanan profesional dan nilai ekonomi disebut human capital. Prinsipnya human capital adalah bagian dari manajemen sumber daya manusia, yang berfungsi mengelola dan mengembangkan kemampuan brand were otak manusia sebagai sumber daya lebih berfokus pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang dapat mendukung pengembangan organisasi atau perusahaan. Muncul dan berkembangnya sumberdaya manusia yang dikelola oleh human capital adalah dipicu keahlian karyawan sebagai sumber daya manusia sebagai pengelola organisasi. Karyawan harus siap untuk ‘diperas’ pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan kreativitasnya untuk kepentingan perkembangan dan kemajuan organisasi. Alasannya karena sumber daya, karyawan akan mengalami penurunan produktivitas seiring dengan bertambahnya usia. Karyawan yang merasa telah berada pada zona nyaman justru kinerjanya mengendur. Sebelum sumber daya manusia mengalami titik jeuh organisasi atau perusahaan berusaha menambah dan menciptakan value untuk mengembangkan sumber daya manusianya. Perusahaan mengelola karyawan sedemikian rupa guna meningkatkan kemampuan kerja sehingga dapat mencapai kinerja pada tingkat yang lebih tinggi. Pengelolaan sumberdaya manusia yang menciptakan modal intelektual serta kecerdasan komunikasi dan interaksi dengan karyawan lain melalui pendidikan dan pelatihan secara intensif sehingga dapat menghasilkan pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembangan perusahaan[1][2].

Sumberdaya manusia yang andal dapat bermain dan bertahan pada persaingan bisnis semakin hari semakin tinggi dan tidak dapat dihindari bagi para pelaku bisnis [3]. Para pelaku bisnis terus menemukan cara dan strategi–strategi untuk dapat bertahan menghadapi perubahan yang ada dilingkungan bisnis tersebut, dengan jalan berusaha selalu mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, secara langsung atau tidak langsung sangat mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga persaingan antara perusahaan juga semakin meningkat. Setiap perusahaan dituntut untuk mengelola usahanya sebaik mungkin untuk dapat menciptakan keunggulan dalam persaingan dan dapat tumbuh dan bertahan sehingga berhasil memenangkan persaingan dan memperoleh laba. Perusahaan harus menjaga kualitas pelayanan yang tepat bagi perusahaan [4][5][6].

Untuk menghadapi persaingan bisnis yang begitu tinggi, perusahaan dituntut memiliki kualitas pelayanan mengingat hal ini berdampak kepada daya tahan perusahaan dalam kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi dapat diperoleh dengan memperhatikan nilai superior bagi pelanggan (kebudayaan dan iklim untuk membawa perbaikan pada efisiensi dan efektivitas diberbagai sektor usaha. Sektor usaha yang semakin berkembang akibat dari adanya globalisasi ini adalah sektor jasa [7]. Ditandai adanya perubahan dalam kontribusi sektoral terhadap output nasional sebagai akibat terjadinya pergeseran tenaga kerja nasional dari sektor pertanian ke sektor industri untuk kemudian menuju ke sektor jasa. Sektor jasa sendiri dianggap sebagai tahapan tertinggi dalam proses perkembangan ekonomi disuatu negara dan salah satu yang perkembangannya pesat adalah sektor jasa pariwisata. Pada sektor pariwisata, salah satu yang berdampak adalah kegiatan pada industri perhotelan. Mengingat industri ini sangat berperan penting dalam industri pariwisata, hal ini juga yang menjadi perhatian pada penelitian saat ini. Dimana secara tidak langsung industri perhotelan menjadi salah satu peranan penting dalam meningkatkan perekonomian suatu negara, salah satunya di Indonesia[8][9][10][11][12].

Kualitas pelayanan pada industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dunia. Industri ini telah menjadi penyumbang terbesar dalam perdagangan internasional dari sektor jasa, kurang lebih 37% sumber utama devisa di dunia. Pada Asia Tenggara pariwisata dapat menyumbangkan 10–12% dari Gross Domestic Bruto (GDP) serta 7–8% dari total employment

. Mengkaji hal tersebut, tampak pentingnya industri pariwisata dalam kualitas pelayanan yang baik di dunia ataupun di Indonesia. Oleh karena itu, dengan semakin berkembangnya industri pariwisata maka sektor pendukung pariwisata pun turut mengalami kemajuan yang sangat pesat. Pertumbuhan industri pariwisata secara tidak langsung tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya, dan salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah industri perhotelan. Saat ini, industri perhotelan sebagai jasa penginapan sangat diperlukan guna menggairahkan dan mendorong industri pariwisata dimasa yang akan datang, sebab kebutuhan akan industri perhotelan untuk akomodasi sangat diperlukan dan merupakan suatu peluang pasar yang harus dikelola secara efektif. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan yang menyediakan jasa penginapan, pertemuan, makanan dan minuman serta penunjang jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Pariwisata adalah perjalanan untuk kepentingan rekreasi, liburan, ataupun bisnis. Sementara Organisasi Pariwisata Dunia atau World Tourism Organization menyampaikan wisatawan sebagai orang-orang yang melakukan perjalanan serta tinggal di luar lingkungan yang biasa mereka diami selama lebih dari 24 jam namun kurang dari satu tahun berturut-turut dengan tujuan untuk berlibur, berbisnis, serta tujuan-tujuan lain dan tidak berkaitan dengan dijalankannya aktivitas-aktivitas yang diberikan kompensasi di tempat yang dikunjungi [13][14][15].

Berbicara terkait perhotelan di Indonesia, perkembangan industri perhotelan di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dikaji dari jumlah hunian kamar dari tamu hotel, dimana jumlah tamu Hotel berbintang di Indonesia secara keseluruhan mengalami kenaikan dimulai tahun 2003 terus meningkat sampai tahun 2014. Tentunya menandakan bahwa industri perhotelan merupakan industri menarik di Indonesia, mengingat jumlah hunian yang semakin meningkat. Namun demikian tampak sebuah masalah untuk Provinsi Sumatera, dimana pada tahun 2003 cukup tinggi tingkat hunian tetapi terus menurun hingga pada tahun 2014, dengan prosentase lebih dari 100% (Tabel 1.1). Tingkat hunian menandakan bahwa, semakin menurun minat konsumen untuk berkunjung pada daerah tersebut, karena satu dan lain faktor, salah satunya penawaran dan pelayanan dari hotel. Secara tidak langsung, bila ditelaah lebih lanjut tampak adanya masalah pada Hotel berbintang di Provinsi Sumatera. Dimana disinyalir keunggulan bersaing Hotel Berbintang di Provinsi Sumatera Selatan lebih rendah dari Provinsi lain di Indonesia. Mengingat hanya di pulau Sumatera dan Pulau Jawa menurun jumlah penghuni hotel dibandingkan dengan Provinsi pulau Jawa yaitu Jawa Barat yang mengalami peningkatan tingkat hunian hotel.

Jika kualitas pelayanan dari Hotel berbintang di Provinsi Sumsel lebih rendah dari provinsi lain, maka industri pariwisata di provinsi tersebut tentunya juga akan mengalami penurunan. Dimana berkurangnya minat konsumen dalam menginap juga berdampak secara tidak langsung pada berkurangnya minat konsumen berkunjung ke Provinsi Sumsel. Padahal Provinsi Sumsel merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki kearifan lokal yang tentunya menarik untuk dikunjungi (Badan Pusat Statistik, 2015). Namun demikian tidak dipungkiri, konsumen yang berkunjung ke Provinsi Sumsel tidak berkepentingan untuk wisata tetapi urusan bisnis, mengingat daerah ini juga menjadi salah satu daerah yang potensial untuk melakukan usaha (Badan Pusat Statistik, 2015). Menyikapi paparan dari fenomena pada Provinsi Sumsel, maka fokus kajian pada penelitian ini secara tidak langsung mengarah pada kinerja Hotel berbintang di Provinsi Sumsel, melalui kajian pada sistem informasi manajemen.

Kualitas pelayanan akan memberi manfaat baik atau buruk pada sistem informasi manajemen (SIM) yang biasa dikenal dengan sebutan management information system (MIS) yang merupakan sistem yang direncanakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai fungsi manajemen. Sistem informasi manajemen adalah pendekatan yang terorganisasi untuk mempelajari kebutuhan informasi

manajemen organisasi di setiap tingkat guna pengambilan keputusan operasional, taktis, dan strategis. Didalam perancangan kerja sistem informasi manajemen memproses data kemudian disimpan dalam database terpusat di mana ia dapat diakses dan diperbarui oleh semua orang yang memiliki wewenang sesuai dengan tujuan pengguna. suatu sistem informasi dikatakan dapat berguna jika dapat memberi informasi yang bermanfaat yang dapat dipergunakan oleh organisasi untuk mengelola semua transaksi yang mendukung fungsi manajemen, guna pengambilan keputusan. Sistem informasi manajemen yaitu sistem informasi yang menghasilkan output dengan masukan Input dan berbagai proses lainnya yang hasilnya dibutuhkan untuk tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen.

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

1. Kajian Pustaka

a. Human Capital

Tujuan utama dari perusahaan adalah keunggulan dalam persaingan melalui cara yang efektif dan tepat sasaran. Human capital merupakan bagian dari intellectual capital yang ada pada sumber daya manusia di perusahaan. Tidak dipungkiri lagi untuk dunia perhotelan hal ini juga dibutuhkan untuk menciptakan nilai bagi Hotel dimata konsumennya. Tenaga kerja merupakan tingkat pengembalian inventasi pada human capital yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja, produktifitas, fleibilitas dan pakasitas untuk memperbaiki kondisi yang kurang terampil menjadi tenaga yang terampil dan tingkat pengetahuan serta kompetensinya. Human capital sebagai tim kerja yang memiliki hubungan pribadi baik didalam maupun luar perusahaan. Sumberdaya manusia yang berkualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan konsep yang berhubungan, tetapi keduanya bukanlah sesuatu yang benar-benar sama dan akan memberi informasi kepada manajemen melalui sistem informasi manajemen guna pengambilan keputusan. Kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi kognitif jangka panjang terhadap penyerahan jasa perusahaan sedangkan human capital adalah reaksi emosional jangka pendek terhadap pengalaman jasa tertentu sehingga nampak jelas perbedaan kualitas pelayanan dan human capital pada sistem informasi manajemen yang dihasilkan guna menghasilkan keputusan yang berguna [16][17][18][19].

Human capital penting karena merupakan sumber inovasi dan pembaharuan strategi yang dapat diperoleh dari brainstorming melalui riset laboratorium, impian manajemen, process reengineering, dan perbaikan atau pengembangan keterampilan pekerja. Selain itu, human capital memberikan nilai tambah dalam perusahaan setiap hari, melalui motivasi, komitmen, kompetensi serta efektivitas kerja tim. Nilai tambah yang dapat dikontribusikan oleh pekerja berupa pengembangan kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan, pemindahan pengetahuan dari pekerja ke perusahaan serta perubahan budaya manajemen. Human capital dapat diartikan sebagai manusia itu sendiri yang secara personal dipinjamkan kepada perusahaan dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan, dan pengalaman pribadi [20][2][1].

Human capital merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Pembentukan nilai tambah yang dikontribusikan oleh human capital dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan sustainable revenue dimasa akan datang bagi suatu organisasi. Human capital secara sederhana yaitu sebagai pengetahuan yang dibawa pekerja ketika mereka meninggalkan perusahaan, sebagai contoh keahlian pekerja. Human capital didefinisikan sebagai pengetahuan, skill, dan kemampuan yang melekat pada seseorang dan digunakan oleh individu. Kedua teori sebelumnya pada intinya menyampaikan bahwa human capital merupakan kemampuan manusia yang digunakan sehari-hari dalam bekerja. Dalam industri

perhotelan human capital berperan penting salah satunya pada proses pelayanan kepada konsumen Hotel. Human capital memiliki 5 (lima) komponen yaitu kapasitas individu, motivasi individu, kepemimpinan, iklim organisasi, dan tim kerja yang efektif [21][20][22][23]. Peranan yang berbeda dalam menciptakan human capital perusahaan yang pada akhirnya menentukan nilai sebuah perusahaan, kelima komponen tersebut meliputi:

- 1) Kemampuan individu, meliputi: kemampuan, keterampilan, pengalaman, jaringan kerja; kemampuan untuk mencapai hasil, potensial dalam pengembangan, dan segala hal yang dapat dibawa ke dunia kerja dari sisi lain kehidupannya.
- 2) Motivasi individu, meliputi: aspirasi, ambisi, dan dorongan; motivasi kerja; produktifitas,
- 3) Kepemimpinan, meliputi: kejelasan visi pimpinan dan kemampuannya berkomunikasi didukung dengan kekonsistennya untuk itu,
- 4) Iklim organisasi, meliputi: budaya organisasi, kebebasan untuk berinovasi, terbuka, fleksibel, dan kepedulian sesama rekan kerja.
- 5) Tim kerja yang efektif, meliputi dukungan, kepedulian, saling berbagi.

Human capital dipandang sebagai elemen strategik perusahaan karena pengelolaan dan kinerja sumber daya manusia memberikan kontribusi yang besar bagi penciptaan keunggulan bersaing (competitive advantage). Kemampuan mengelola sumber daya manusia sebagai aset yang penting bagi keberhasilan perusahaan seperti keahlian, pengetahuan, kemampuan, dan perilaku tertentu dari manusia diperlukan untuk mencapai keunggulan bersaing, karena pada intinya sumber daya manusia yang akan mengimplementasikan strategi perusahaan. Pada umumnya sumber daya perusahaan diklasifikasikan menjadi tiga katagori meliputi; sumber daya fisik, sumber daya manusia dan sumber daya organisasi. Disisi lain dikemukakan pula bahwa ada tiga sumber daya yang diperlukan oleh pihak perusahaan yaitu asset berwujud, asset tidak berwujud dan kapabilitas organisasi. pendapat tersebut mempertegas bahwa dalam perusahaan memiliki 3 (tiga) sumber daya utama, dan salah satunya dari sumber daya manusia (human capital)[21][24][3].

Pada human capital, faktor yang berpengaruh adalah pendidikan dan pengalaman sehingga dapat meningkatkan produktivitas, aktivitas kewirausahaan dan kesuksesan bisnis terutama pada industri perhotelan dimana tingkat pendidikan yang tinggi, pengalaman kerja dan kompetensi spesifik dapat meningkatkan kinerja organisasional pada sektor publik guna memberi informasi yang sangat bermanfaat bagi manajemen perusahaan melalui proses sistem informasi manajemen yang baik. Perusahaan beroperasi memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki baik berupa sumber daya finansial, fisik, SDM, dan kemampuan teknologi serta sistem. Sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut dapat dijadikan sebagai sumber untuk meraih keunggulan kompetitif bila perusahaan mampu menciptakan strategi nilai yang tidak dimiliki atau sulit ditiru oleh perusahaan pesaingnya. SDM merupakan salah satu komponen dan sistem organisasi yang dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif dalam organisasi. Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar memperhatikan kualitas dan kompetensi SDM yang dimiliki dengan cara mengelola SDM yang ada untuk dikembangkan baik melalui proses pendidikan, pelatihan, maupun pengembangan[11][25].

Hipotesis: bagaimana pengaruh Human capital pada Sistem informasi manajemen

b. Kualitas Pelayanan,

Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen atas kinerja layanan yang nyata. Teori tersebut menterjemahkan bahwa kualitas pelayanan terbagi atas dua hal yaitu harapan dan kenyataan yang diterima. Jadi pengertian kualitas layanan mencakup komponen harapan dan kinerja yang nyata mengenai suatu layanan. Berbeda dengan pendapat dari yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah hasil dari proses evaluasi dimana konsumen

membandingkan jasa yang diperoleh dengan jasa yang diberikan. Sehingga dapat didefinisikan kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna adalah jasa yang diberikan lebih dari yang diharapkan. Berdasarkan teori diatas dapat diambil kesimpulan untuk perusahaan jasa bahwa kualitas pelayanan merupakan nilai konsumen atas perbandingan antara harapan dan kinerja dari jasa yang diterimanya. Terdapat perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan (service quality), perspektif umum tentang kualitas pelayanan menurut [26][12][27] terdiri dari:

- 1) *The Transcendent View*. Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence, yang merupakan suatu standarisasi dan pencapaian yang tinggi. Sudut pandang ini diaplikasikan pada performing art dan visual art, pendapat ini mengatakan kualitas dilakukan melalui pengalaman yang diperoleh dari eksposur yang berulang-ulang. Dari sudut praktis, bagaimanapun manajer atau pelanggan akan mengetahui kualitas, ketika penyampaian kualitasnya tidak baik.
- 2) *Manufacturing-based Approach*. Perspektif ini mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi menentukan kualitas adalah standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakan.
- 3) *User Based Definition*. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang, misalnya perceived quality merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- 4) *Value Based Definition*. Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Berdasarkan pertukaran antara kinerja baik maupun buruk dan harga, sehingga kualitas didefinisikan sebagai “affordable excellent”.

Pada industri perhotelan kualitas pelayanan dipandang dari semua perspektif. Sehingga semua unsur yang terkandung dalam Hotel menjadi pertimbangan dari sisi pengelola yang dinilai oleh konsumennya. Pendekatan-pendekatan ini kadang-kadang membuat ketidakepahamaan antara manajer dengan fungsi-fungsi departemen lainnya, sehingga pada peneliti beragumentasi untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas pelayanan oleh konsumennya yaitu tamu Hotel. Kualitas pelayanan pada prinsipnya dapat diukur, dan ukuran dari kualitas pelayanan memiliki perbedaan dari masing-masing pakar peneliti. Perusahaan jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Tjiptono [28] ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi:

1) Intangible

Jasa bersifat intangible artinya, tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep intangible ini sendiri memiliki dua pengertian, yaitu : (a) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa, dan (b) Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum dia menikmatinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa, maka dia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi (communication materials), simbol, harga yang mereka amati.

2) Inseparability

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara

penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (out come) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (contact personnel) merupakan unsur yang sangat penting.

3) Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

4) Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Kondisi ini tidak akan menjadi masalah jika permintaannya konstan. Tetapi kenyataannya permintaan pelanggan akan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman. Oleh karena itu perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya (substitusi dari persediaan jasa) guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

Kualitas pelayanan yang baik dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada persepsi pelanggan yang telah merasakannya. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa tersebut. Begitu pula dengan industri perhotelan, yang mampu menilai kualitas pelayanan adalah konsumennya yaitu tamu Hotel.

Hipotesis: bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan pada Sistem informasi manajemen.

c. Sistem Informasi Manajemen

Adapun pengertian sistem menurut Jogiyanto yang dikutip oleh supriyati yaitu: “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu”. Supriyati mendefinisikan sistem adalah suatu kumpulan komponen yang saling terhubung untuk mencapai satu tujuan tertentu[29]. Sistem informasi manajemen, sistem informasi tentang non keuangan dar dalam dan dari luar organisasi yang menjadi pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam sebuah organisasi. Dapat dikatakan Sistem Informasi Manajemen, karena terdapat berbagai macam pekerjaan yang ada kaitannya dengan analisis manajemen yang dapat diselesaikan dengan cepat. Sistem Informasi Manajemen dapat berjalan baik jika didukung dengan teknologi yang sempurna, sumber daya manusia yang berkualitas dan andal dari organisasi. Sistem Informasi Manajemen sangat berguna untuk mendukung fungsi manajemen, operasional dan pengambilan suatu keputusan. Kegiatan Sistem informasi manajemen juga dapat mendukung proses bisnis pada sebuah perusahaan dan sangat penting untuk kelangsungan perusahaan. Perusahaan harus memiliki sumberdaya manusia yang andal dan terakomodir dengan baik untuk menjalankan SIM, supaya berbagai proses pada perusahaan termasuk proses produksi dapat berjalan dengan sempurna dan tentunya dapat memberikan keuntungan pada organisasi. Agar tujuan SIM dapat berguna bagi manajemen, maka analisis sistem harus mengetahui berbagai bentuk keperluan informasi yang dibutuhkannya misalnya dengan mengetahui berbagai kegiatan pada masing-masing tingkatan manajemen dalam organisasi dan tipe keputusan guna menyelesaikan permasalahan. Sistem informasi manajemen pada suatu perusahaan yaitu supaya manajemen dapat mempunyai berbagai

informasi bermanfaat yang nantinya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan[30][31][32][33]. Dengan ciri-ciri adalah sebagai berikut:

1) Informasi yang bermanfaat

data yang telah diolah menjadi bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau di masa mendatang.

2) Prosedur perencanaan, pengawasan

Proses untuk menentukan tujuan organisasi yang akan dicapai perusahaan dan mengatur strategi yang akan dilaksanakan yang disusun untuk jangka pendek, jangka panjang dan akan dipakai sebagai dasar untuk mengendalikan kegiatan perusahaan.

3) Menghasilkan laporan yang bermanfaat

Pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran dengan beberapa cara tertentu dalam ukuran moneter, transaksi, dan kejadian-kejadian yang umumnya bersifat keuangan termasuk menafsirkan hasil-hasilnya.

d. Hubungan Human Capital pada Sistem Informasi Manajemen

Human capital, saling berhubungan dengan sistem informasi manajemen yang melibatkan sumber daya dari human capital. Sistem informasi manajemen dan human capital dapat dilaksanakan karena memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem informasi manajemen yang menyatakan bahwa human capital memiliki dampak pada sistem informasi manajemen organizational performance dan kualitas pelayanan baik secara parsial atau simultan. Human capital mampu meningkatkan kualitas sistem informasi manajemen organizational culture merupakan dasar dari human capital. Adanya hubungan positif antara human capital dengan sistem informasi manajemen business performance yaitu hubungan positif[34][35][36].

e. Kualitas Pelayanan pada Sistem Informasi Manajemen

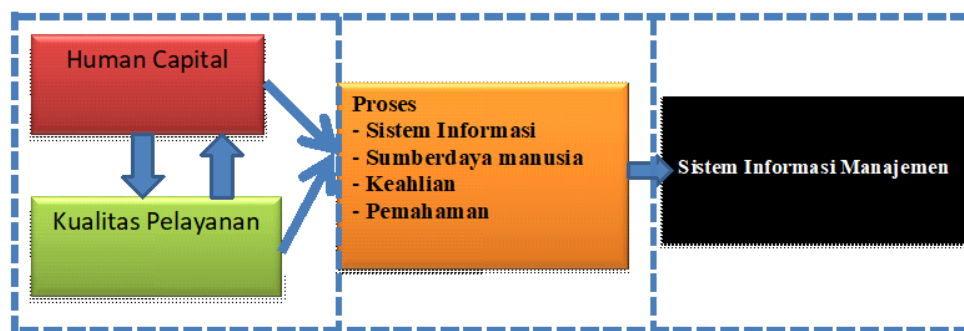
Kualitas pelayanan sesungguhnya memiliki hubungan dan bahkan pengaruh yang signifikan dengan sistem informasi manajemen. Begitu juga dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan sistem informasi manajemen, yang sejatinya memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki dampak pada pembentukan kualitas pelayanan serta pada motivasi dan sistem informasi manajemen performance dari perusahaan. Kualitas pelayanan dengan sistem informasi manajemen diperusahaan membentuk kualitas pelayanan dari sistem informasi manajemen yang ada diperusahaan. Sistem informasi manajemen memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan. Kajian dari penelitian fokus kepada industri perhotelan [37][38][39][40][41].

Hubungan antara sistem informasi manajemen yaitu kualitas pelayanan yaitu customer relationship management, customer satisfaction, dan customer loyalty, serta pada pencapaian keunggulan bersaing perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan sistem informasi manajemen perusahaan menegaskan bahwa sistem informasi manajemen perusahaan dapat dicapai dengan baik melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang cukup erat dalam pencapaian sistem informasi manajemen. Human capital, kualitas pelayanan, sistem informasi manajemen dapat dilakukan mengingat telah adanya dukungan dari penelitian sebelumnya. Lebih lengkapnya hubungan variabel pada kerangka pemikiran ini disampaikan dalam paradigma penelitian[4][42][43][44].

Hipotesis:

- Pengaruh Human capital terhadap sistem informasi manajemen.

- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap sistem informasi manajemen



Gambar 1 Paradigma Penelitian. Sumber : Hasil Olahan Paradigma Penelitian (2020)

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik digunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM), mengingat SEM untuk melakukan pengujian variabel bersamaan dengan pengujian variabel-variabel yang berkaitan satu sama lain, sehingga kesulitan dalam interpretasi dapat dihindari. Untuk Desain penelitian yang digunakan peneliti adalah desain survei yang bersifat deskriptif dan eksperimental[45]. Sedangkan software yang digunakan dalam mengolah data adalah Lisrel. SEM adalah teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung[46]. SEM mempunyai kemampuan untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat multi relationship yaitu hubungan variabel penelitian human capital, kualitas pelayanan dan sistem informasi manajemen, yang hubungan dalam model struktural atau hubungan antara konstruk dependent dan independent.

SEM mempunyai kemampuan untuk menggambarkan pola hubungan antaran konstruk laten (unobserved) Muatan-muatan faktor” atau “factor loading” yang menghubungkan variabel-variabel laten dengan variabel-variabel teramati. SEM juga disebut sebagai Path Analysis atau Confirmatory Factor Analysis, karena sesungguhnya kedua nama ini adalah jenis jenis SEM yang khusus. Secara umum, ada lima tahap dalam prosedur SEM, yaitu spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, uji kecocokan model dan respesifikasi model[46]. Diperoleh rata-rata skor indikator jawaban pelanggan pada human capital karyawan Hotel berbintang di pulau Sumatera sebesar 3.1203 dengan standar defiasi 0.48282, berikut hasil uji t untuk variabel persepsi risiko.

Populasi penelitian ini adalah hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa. Hipotesis variabel dirancang menggunakan SEM-Lisrel lima jawaban dari 1 sampai 5. Item pengukuran dari penelitian saat ini terdiri dari tiga variabel yang berhubungan satu sama lainnya secara ilmiah yaitu HC, KP, SIM. Data penelitian ini dikumpulkan dengan kuesioner mendatangi secara langsung dan mengirim surat kemudian dikumpulkan dari 700 hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa yang terkait yaitu terkumpul 315 sampel. Proses pemilihan dan hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa yang terkait sangat penting untuk pengumpulan data bagi peneliti, ketika menyelidiki kreativitas, menekankan pada pusatkan pengetahuan karyawan yang relevan dengan konsep tersebut sistem informasi manajemen agar memberikan respons yang bermakna[46]. Secara keseluruhan, proses pengumpulan data telah diambil selama 7 bulan dan penelitian ini tidak didanai oleh asosiasi apa pun. Wawancara penelitian telah mengikuti aturan dari Dillman dalam mempertimbangkan tindakan data yang dibutuhkan.

Hasil dan Pembahasan

Variabel Human capital, strategi pelayanan dan sistem informasi manajemen diukur oleh 22 pernyataan dengan kisaran nilai terendah 1 (satu) dan nilai tertinggi 5 (lima) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Variabel *Human Capital*

Variabel	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Human capital	316	3.1203	.48282	.02716

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Tabel 2. Hasil Test Value Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	4.427	315	.000	.12025	.0668	.1737

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Perhitungan uji statistik terhadap data rata-rata skor indikator pembentuk *human capital* pada karyawan Hotel di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia menggunakan uji t satu sampel menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana t_{hitung} sebesar 4.427 dengan p-value (nilai signifikan) sebesar 0.000. Nilai t_{tabel} untuk nilai db = 315 dan $\alpha = 5\%$ adalah 1.96 (uji satu sisi). Hasil yang diperoleh memperlihatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.427 > 1.96$), hasil temuan menyatakan bahwa pandangan pelanggan atas *human capital* karyawan cukup baik. Hasil uji hipotesis mempertegas bahwa penilaian pelanggan pada *human capital* karyawan sempurna atau sangat baik. Hasil penelitian menduga bahwa tanggapan pelanggan akan human capital baik. Hal tersebut dikarenakan temuan penelitian, dimana walaupun berlatar belakang pendidikan rata-rata karyawan Hotel pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia walaupun didominasi lulusan sekolah lanjutan tingkat atas. Hasil penilaian pelanggan atas *human capital* karyawan Hotel berbintang cukup baik. Berikutnya variabel kualitas pelayanan pada pandangan pelanggan menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia sebesar 3.1741 dengan standar defiasi 0.40405, berikut hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Variabel Sistem Informasi Manajemen

Variabel	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Sistem Informasi Manajemen	316	3.1741	.40406	.02273

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Tabel 4 Hasil Uji One-Sample Test Variabel Sistem Informasi Manajemen

One-Sample Test						
Variabel	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Sistem Informasi Manajemen	7.657	315	.000	.17405	.1293	.2188

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Perhitungan uji statistik terhadap data rata-rata skor indikator sistem informasi manajemen karyawan pada Hotel berbintang di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia menggunakan uji t satu sampel menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana t_{hitung} sebesar 7.657 dengan p-value (nilai signifikan) sebesar 0.000. Nilai t_{tabel} untuk nilai db = 315 dan $\alpha = 5\%$ adalah 1.96 (uji satu sisi). Hasil yang diperoleh memperlihatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7.657 > 1.96$). Sehingga H_1 dapat diterima dengan hasil gambaran pelanggan atas sistem informasi manajemen karyawan cukup baik, hasil uji tersebut menegaskan bahwa sistem informasi manajemen karyawan Hotel berbintang di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia dinilai cukup berkualitas. Variabel sistem informasi manajemen pada pandangan pelanggan menyatakan bahwa sistem informasi manajemen karyawan di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia sebesar 4.2731 dengan standar defiasi 0.40406, berikut hasil uji t untuk variabel sistem informasi manajemen.

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis Variabel *Human Capital*

Variabel	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
<i>Human Capital</i>	325	4.2731	.40406	.03253

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Sistem Informasi Manajemen	325	4.2731	.40406	.03253

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Tabel 7 Hasil Uji One-Sample Test Variabel Sistem Informasi Manajemen

One-Sample Test						
Variabel	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Sistem Informasi Manajemen	8.557	315	.000	.15205	.1283	.3158

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik 2020

Perhitungan uji statistik terhadap data rata-rata skor indikator pembentuk sistem informasi manajemen karyawan pada hotel berbintang di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia menggunakan uji t satu sampel menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana t_{hitung} sebesar 7.657 dengan p-value (nilai signifikan) sebesar 0.000. Nilai t_{tabel} untuk nilai db = 325 dan $\alpha = 5\%$ adalah 1.96 (uji satu sisi). Hasil yang diperoleh memperlihatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.557 > 1.96$). Sehingga H_1 dapat diterima dengan hasil gambaran pelanggan atas sistem informasi manajemen karyawan cukup baik, hasil uji tersebut menegaskan bahwa gambaran pelanggan atas sistem informasi manajemen karyawan hotel berbintang di pulau Sumatera dan pulau Jawa di Indonesia dinilai cukup Baik.

Human capital memiliki hubungan dengan sistem informasi manajemen pada Hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa . *Human capital* pada di pulau Sumatera dan Pulau Jawa hasil olahan data ditemukan korelasi dari *human capital* kepada kualitas pelayanan sebesar 0.70. Hasil tersebut menyiratkan bahwa setiap meningkatnya *human capital* yang dimiliki Hotel berbintang dapat meningkatkan sistem informasi manajemen karyawan Hotel berbintang. Hasil kajian ini berbeda dengan hasil sebelumnya terkait korelasi dengan sistem informasi manajemen. Kualitas pelayanan nilai korelasinya tidak setinggi *human capital*. Dengan adanya hasil tersebut menjelaskan secara tidak langsung bahwa kualitas pelayanan dari karyawan Hotel berbintang memiliki hubungan yang lebih erat dengan *human capital* dari pada dengan sistem informasi manajemen. Menandakan bahwa *human capital* mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari pada sistem informasi manajemen. Hal tersebut nampak dari presentase nilai *human capital* memiliki pengaruh sebesar 49%. Nampak juga besarnya persentase pengaruhnya lebih besar dari pengaruh sistem informasi manajemen pada kualitas pelayanan.

Temuan ini tentunya bermanfaat untuk industri Hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa dan Kota lain di Indonesia dalam penentuan keputusan akan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan sistem informasi manajemen dan *human capital*. Mengingat kerap kali Hotel berbintang tidak memandang lebih serius keterkaitan antar variabel tersebut, nampak dari hasil *survey* sebelumnya pada Hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa, dimana latarbelakang pendidikan didominasi oleh yang bukan dari pada Jurusan Perhotelan. Fenomena tersebut tentunya

berkorelasi dengan hasil penelitian saat ini bahwa *human capital* perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, juga dengan sistem informasi manajemen. Mengingat keduanya memiliki dampak pada kualitas pelayanan.

Terkait dengan *human capital*, kajian lain pada temuan penelitian disampaikan adanya hubungan positif dan dampak dari *human capital* pada kualitas pelayanan. Temuan tersebut mempertegas dari temuan sebelumnya oleh Kamukama (2013) [40] pada bidang *Finance*. Temuan tersebut mempertegas bahwa meningkatnya kecerdasan, kreatifitas, bakat, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan diiringi mampu meningkatkan kualitas pelayanan Hotel berbintang. Mengkaji dari hubungan yang terjadi, nampak juga bahwa *human capital* juga memiliki hubungan sistem informasi manajemen. Hubungan positif tersebut menjelaskan secara tidak langsung bahwa antara orientasi pasar dan *human capital* secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Namun dampak yang paling dominan terletak pada *human capital*.

Penutup

Kecerdasan, kreatifitas, bakat, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan akan membentuk sikap sumberdaya manusia yang baik. Hasil kajian secara deskriptif bahwa *human capital* memiliki kriteria yang yaitu cukup baik. Namun demikian penilaian dari pelanggan Hotel berbintang akan *human capital* memiliki dampak yang lebih besar dibanding sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan. Hasil tersebut disinyalir karena ilmu pengetahuan dari karyawan Hotel berbintang yang memiliki dampak yang lebih besar dalam pembentukan kualitas pelayanan karyawan. Berbeda dengan sistem informasi manajemen yang memiliki dasar seperti visi dan misi Hotel yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan, pada kualitas pelayanan karyawan Hotel berbintang. Pendidikan dari *human capital* sangat berarti pada penciptaan kualitas pelayanan yang maksimal. Sistem informasi manajemen, secara langsung langsung mendukung penciptaan kualitas pelayanan, tetapi pada sistem informasi manajemen, pesaing dan koordinasi antar fungsi, yang dijadikan sebagai patokan untuk membuat kualitas pelayanan. Seperti yang telah dibahas hal yang paling pertama dikaji dalam *human capital* adalah kreatifitas, dan diikuti oleh ukuran lainnya. Berbeda dengan kualitas pelayanan, nampak terdapat beberapa ukuran pembentuk, namun yang memberikan sumbangsih pembentukan kualitas pelayanan terbesar adalah *tangibles*. Sarana dan Prasarana menjadi pokok utama yang menjadi perhatian penting bagi pelanggan Hotel berbintang dalam mengukur kualitas pelayanan disamping *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability*. Kajian tersebut sebagai landasan dari Manajemen Hotel berbintang khususnya di pulau Sumatera dan pulau Jawa dalam menentukan strategi pada sistem informasi manajemen dan *human capital* kaitannya dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara sistem informasi manajemen dan *human capital* secara bersama-sama pada kualitas pelayanan. Syaran kepada semua pihak yang terkait yang bekerja pada hotel berbintang di pulau Sumatera dan Pulau Jawa atas diwaancarakan dan yang menyediakan wawasan dan keahlian yang sangat membantu penelitian, meskipun mereka mungkin kurang berkenan dengan semuanya interpretasi / kesimpulan dari makalah ini.

Daftar Pustaka

- [1] L. Hertati and A. Syafarudin, "How the Implementation of the Industrial Revolution 4.0 Management Information System Influenced Innovation: The Case of Small and Medium Enterprises in Indonesia," *J. Asian Bus. Strateg.*, vol. 8, no. How the Implementation of the Industrial, pp. 52–62, 2018.
- [2] A. Syafarudin and Sudiarditha, "Competency Analysis of Human Resource Strategies in Creative Industry Entrepreneurs," *J. Ecodemica*, vol. 2, no. 2, pp. 263–274, 2018.

- [3] L. Hertati and A. Et, "The Effect of Human Resource Ethics on Financial Reporting Implications for Good Government Governance (Survey of Related Sub-units in State-owned Enterprises in SUMSEL)," *Int. J. Econ. Financ.*, vol. 9, no. 4, pp. 267–276, 2019.
- [4] I. Milohnic and J. Grzinic, "Quality Competitive Advantage of Small Hotels in Croatia," *Orig. Sci. Pap.*, vol. 5, no. 6, pp. 44–51, 2010.
- [5] C. H. Chang, "IPO underpricing: A social comparison perspective," *Int. Rev. Econ. Financ.*, vol. 20, no. 3, pp. 367–375, 2011.
- [6] L. Hertati, "Impact of uncertainty of environmental and organizational culture on accounting information management systems and implications for managerial performance proposing a conceptual framework," *Int. J. Econ. Commer. Manag. United Kingdom*, vol. 3, no. 12, p. 455, 2015.
- [7] R. Lestari and L. Hertati, "Bagaimana Pengaruh Strategi Bisnis, Kekuatan Produk Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen: Studi Kasus Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Indonesia," *Kaji. Akunt. Univ. Islam Bandung*, vol. 21, no. 1, pp. 1–16, 2020.
- [8] N. Sari, Marnis, and Samsir, "Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Pembelajaran, Organisasi dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing," *J. Ekon.*, vol. 22, no. 3, pp. 88–106, 2014.
- [9] M. A. Macfarlane, "Sustainable competitive advantage for accountable care organizations," *J. Healthc. Manag.*, vol. 59, no. 4, p. 263, 2014.
- [10] W. Greenwood, "Human Capital as a Contributor to Organization Competitive Advantage," *E-Leader Slov.*, 2013.
- [11] L. Hertati, "Just In Time, Value Chain, Total Quality Management, Part Of Technical Strategic Management Accounting," *Int. J. Sci. Technol. Res.*, vol. 5, no. 4, 2016.
- [12] C. Lovelock, *Services Marketing*, 4th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2010.
- [13] V. Rivai, *Islamic Human Capital: Dari Teori ke Praktik Sumber Daya Manusia Islami*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2009.
- [14] M. Zaei, "The Impacts of Tourism Industry on Host Community," *Eur. J. od Tour. Hosp. Res.*, vol. 1, no. 2, pp. 12–22, 2013.
- [15] A. Leksono and P. B. Santosa, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Industri Kreatif Di Indonesia," *Diponegoro J. Econ.*, vol. 3, pp. 1–7, 2008.
- [16] C. Totanan, "Peranan Intellectual Capital dalam Penciptaan Nilai untuk Keunggulan Bersaing." pp. 27–31, 2014.
- [17] Glueck and Jauch, *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, Edisi Keti. Jakarta: Erlangga, 2000.
- [18] F. R. David, *Manajemen Strategis: Konsep*, Edisi Ketu. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2004.
- [19] A. Baron and M. Armstrong, "Human Capital Management Achiving Added Value Through People," *London Philadelphia Kogan Page*, 2007.
- [20] D. Rachmawati and F. Wulani, "Human Capital dan Kinerja Daerah: Studi Kasus di Jawa Timur." pp. 1–73, 2004.
- [21] M. Ongkorahardjo, "Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia)," *J. Akuntansi dan Keuang.*, vol. 10, no. 1, pp. 11–21, 2008.
- [22] M. Sanchez, C. Cristina, and O. Marta, "Management of Intangibles: An Attempt to Build a Theory," *J. Intellect. Cap.*, vol. 1, no. 4, pp. 312–327, 2009.
- [23] M. Subramaniam and M. Youndt, "The Influence of Intelctual Capital on the Thypes of Innovative Capabilities," *Acad. Manag. J.*, vol. 48, no. 3, pp. 450–463, 2005.
- [24] J. A. Pearce II and R. B. Robinson, *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control*, Twelfth Ed. New York: Mc Graw Hill, 2011.
- [25] A. Syafarudin and Mulyana, "Formulation Strategy of PT. Bandara Internasional Jawa Barat

- Bandung Indonesia, Kertajati in business Aerocity (Aerotropolis),” *Int. Rev. Manag. Mark.*, vol. 9, no. 3, pp. 1–6, 2019.
- [26] Wirtz, *Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall International, 2011.
- [27] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *J. Retail.*, vol. 64, no. 5, pp. 21–40, 1988.
- [28] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedu. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- [29] Supriyati and D. M. Rizky, “Model Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Budidaya Perikanan Berbasis SAK EMKM dan Android,” *@is Best Account. Inf. Syst. Inf. Technol. Bus. Enterp.*, vol. 3, no. 2, 2018.
- [30] K. C. Loudon and J. P. Loudon, *Management Information System: New Approaches to Organization & Technology*, Third Edit. Chicago: Irwin Inc, 2005.
- [31] L. S. Kleiman, “Human Resources Management: A Tool for Competitive Advantage,” *West Publ. Co.*, 1997.
- [32] M. A. Griffin, M. G. Patterson, and M. A. West, “Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support,” *J. Organ. Behav.*, vol. 22, no. 5, p. 537, 2001.
- [33] G. Hamel and C. K. Prahalad, “Strategy As A Field of Study: Why Search For A New Paradigm?,” *Strateg. Manag. J.*, vol. 15, 1994.
- [34] K. Green, S. Chakrabarty, and D. Whitten, “Organisational Culture of Customer Care; Market Orientation and Service Quality,” *Int. J. Serv. Stand.*, vol. 3, no. 2, pp. 137–153, 2007.
- [35] R. Fowdar, S. Fowdar, and V. Hanuman, “Examining the Relationship Between Market Orientation, Service Quality and Business Performance – The Case of Stockbrokers in Mauritius,” *Manag. Res.*, 2010.
- [36] S. Maryam, T. Marzieh, and G. Marzieh, “Relationship Among Market Orientation, Service Quality and Organizational Performance Form Perspective of Gonbad Kavoos Telecommunication Firm Employees,” *Pelagia Res. Libr.*, vol. 5, no. 3, pp. 464–466, 2014.
- [37] S. Aryee, F. Walumbwa, E. Seide, and L. Otaye, “Developing and Leveraging Human Capital Resource to Promote Service Quality,” *J. Manage.*, 2013.
- [38] H. Liao, K. Toya, D. Lapak, and Y. Hong, “Do They See Eye? Management and Employee Perspektive of High Performance Work Systems and Influence Processes on Service Quality,” *J. Appl. Psychol.*, vol. 94, no. 2, pp. 371–391, 2009.
- [39] F. Stackhouse, “Human Resources Initiatives Support Virginia Beach’s Transformation to a Quality Service System,” *Nurs. Allied Heal. Source*, vol. 41, no. 3, p. 385, 2002.
- [40] N. Kamukama, “Intellectual Capital: Firms Hidden Source of Service Quality in The Microfinance Industry In Uganda,” *J. African Bus.*, vol. 14, no. 3, pp. 150–161, 2013.
- [41] A. Pabedinskaite and V. Akstinaite, “Evaluation of the Airport Service Quality,” *Contemp. Issue Bus. Manag. Educ.*, vol. 110, pp. 398–409, 2014.
- [42] P. Dominic, K. Goh, D. Wong, and Y. Chen, “The Importance of Service Quality for Competitive Advantage – With Special Reference to Industrial Product,” *Internatioanl J. Bus. Inf. Syst.*, vol. 6, no. 3, 2010.
- [43] K. Warraich, I. Warraich, and M. Asif, “Achieving Sustainable Competitive Advantage Through Service Quality: An Analysis of Pakistan’s Telecom Sector,” *Glob. J. Manag. Bus. Res.*, vol. 13, no. 2, pp. 2249–4588, 2013.
- [44] S. Jelcic, “Managing Service Quality to Gain Competitive Advantage in Retail Environment,” *TEM J.*, vol. 3, no. 2, pp. 181–186, 2014.
- [45] Supriyati and R. S. Bahri, “Model Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Laporan Keuangan Pondok Pesantren Berbasis SAK ETAP,” *@is Best Account. Inf. Syst. Inf. Technol. Bus. Enterp.*, vol. 4, no. 2, 2019.
- [46] S. Yamin and H. Kurniawan, *Structural Equation Modeling*. Salemba Infotek, 2009.