

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PEMASARAN,  
ORIENTASI PEMBELAJARAN DENGAN KINERJA HOTEL SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING  
HOTEL ARJUNA YOGYAKARTA**

**Oleh:**

**Arga Bramantya Aji**  
**Alumni Fakultas Ekonomi UST**  
Email: daffasatria911@gmail.com

**ABSTRAK**

*This study aims to determine the significance of the positive effect of information technology marketing on competitive advantage at Hotel Arjuna Yogyakarta. To know the significance of the positive influence of Learning Orientation on competitive advantage at Arjuna Hotel Yogyakarta. To know the significance of the positive impact of hotel performance on competitive advantage at Arjuna Hotel Yogyakarta. To know the significance of the positive effect of information technology marketing on the performance of Hotel at Hotel Arjuna Yogyakarta. To know the significance of the positive influence of Learning Orientation on Hotel performance at Hotel Arjuna Yogyakarta.*

*Variables of this research is the use of information technology, learning orientation, hotel performance and competitive advantage. The population in this research is all employees of Hotel Arjuna Yogyakarta. The population number is 84, so all the populations are sampled by census method. Method of taking data using questioner. The analysis technique used is multiple linear regression equation with 5% significance level.*

*The results showed the use of information technology has a positive and significant impact on the competitive advantage of Hotel Arjuna Yogyakarta. The orientation of learning has a positive and significant impact on the competitive advantage of Arjuna Hotel Yogyakarta. Hotel performance has a positive and significant impact on the competitive advantage of Hotel Arjuna Yogyakarta. The use of information technology has a positive and significant impact on the performance of Hotel Arjuna Yogyakarta. The orientation of learning has a positive and significant impact on the performance of Arjuna Hotel Yogyakarta. The hotel's performance is able to mediate the effect of using information technology on competitive advantage. Hotel performance is able to mediate the influence of learning orientation on competitive advantage. The hotel's performance is able to positively reinforce the relationship between the use of information technology to competitive advantage. The hotel's performance is able to positively reinforce the relationship between learning orientation towards competitive advantage.*

**Keywords:** *Use of Information Technology, Learning Orientation, Hotel Performance and Competitive Advantage*

**PENDAHULUAN**

Dalam tingkat persaingan yang semakin ketat dan kemajuan teknologi yang tidak dapat dibendung maka suatu produk jasa hotel akan tumbuh berkembang sampai pada suatu titik, dimana produk jasa tersebut nantinya akan sulit dibedakan antara satu dengan yang lain. Agar menang dalam suatu persaingan maka dalam memasarkan produk jasa saat ini produsen tidak hanya berdasarkan pada kualitas produk saja, tetapi juga tergantung dari strategi yang diterapkan oleh hotel. Selain teknologi informasi orientasi pembelajaran merupakan salah satu faktor penentu keunggulan bersaing.

Orientasi pembelajaran dapat dikonseptualisasikan sebagai upaya meningkatkan nilai-nilai organisasional yang mempengaruhi kemungkinan perusahaan menciptakan dan memanfaatkan pengetahuan. Orientasi pembelajaran mempengaruhi tingkat kepuasan aganisasi terhadap teori yang digunakan dan kemudian tingkatan terjadinya proses pembelajaran yang proaktif. dalam hal ini, orientasi pembelajaran mempengaruhi informasi yang mengarah pada penterjemahan, pengevaluasian, dan utamanya penerimaan atau penolakan. Tiga nilai organisasi yang secara rutin dikaitkan dengan

predisposisi perusahaan untuk belajar adalah komitmen terhadap proses pembelajaran, keterbukaan pemikiran, dalam visi bersama (Tobin, 2003).

Selain orientasi pembelajaran, kinerja organisasi/perusahaan juga dapat dijadikan sebagai salah satu strategi dalam mencapai keunggulan bersaing. Kinerja perusahaan merupakan ukuran keberhasilan dari suatu perusahaan yang diukur setiap jangka waktu yang telah ditentukan. Hasil ini dapat dikatakan sebagai nilai dari setiap aktivitas yang telah disusun dan dilaksanakan untuk dapat mengidentifikasi apakah strategi yang dibuat dan pelaksanaannya adalah tepat atau malah sebaliknya. Pelham & Wilson (1996) mendefinisikan kinerja perusahaan sebagai sukses produk baru dan pengembangan pasar, dimana kinerja perusahaan dapat diukur melalui pertumbuhan penjualan dan porsi pasar.

Secara umum, teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, sehingga setiap anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi tersebut dengan baik. Pada era informasi sekarang ini pemanfaatan Teknologi informasi juga merupakan strategi yang sangat jitu untuk keunggulan bersaing. Hotel dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam tiga tingkatan yaitu memberikan dukungan untuk pelayanan administrasi, sebagai alat bantu pengajaran dan sarana komunikasi serta pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu pengambilan keputusan. Persaingan hotel yang semakin tajam ini memotivasi setiap hotel di Indonesia untuk terus menerus memperbaiki kualitasnya, sehingga mampu bertahan dan bahkan memenangkan persaingan.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Pemasaran Terhadap Keunggulan Bersaing**

Berkaitan dengan intensitas pesaing yang makin dinamis sebagai gambaran sempit perubahan lingkungan yang terjadi saat ini, dimana perubahan tersebut harus disikapi dengan cerdas dan berpedoman pada langkah-langkah strategis, sehingga perusahaan manapun di dunia ini dapat bertahan, dengan adanya sikap dan langkah strategis tersebut secara nyata ditujukan untuk mencapai keunggulan bersaing. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Agus Satata, (2016) membuktikan bahwa teknologi informasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Keunggulan bersaing dapat lebih baik apabila perusahaan dalam pemilihan teknologi informasi pemasaran berpijak pada 1). Pemilihan teknologi harus memiliki sisi keunggulan hal ini bermakna selain teknologi yang dipilih dan digunakan oleh perusahaan memiliki nilai kemudahan dalam mengoperasionalkan juga mampu menciptakan nilai yang lebih baik dari para pesaing dan juga baik di mata pelanggan. 2). Teknologi yang mudah adalah teknologi yang lebih efisien dan efektif bagi penciptaan posisi bersaing perusahaan.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

**H1** : Semakin meningkat penggunaan teknologi informasi pemasaran, maka semakin meningkat keunggulan bersaing.

### **Pengaruh Orientasi Pembelajaran Terhadap Keunggulan Bersaing**

Menurut George and Jones, (2012). di dalam organisasi yang berorientasi pembelajaran akan terjadi proses pengembangan kemampuan yang dilakukan secara terus-menerus guna menciptakan masa depan yang lebih baik, sehingga akan membentuk inovasi-inovasi yang tinggi untuk memenangkan persaingan. Pembelajaran merupakan perubahan yang permanen pada pengetahuan individu yang didapatkan dari hasil berbagai latihan maupun pengalaman. Orientasi Pembelajaran adalah kemampuan perusahaan mentransformasikan informasi pasar yang diperoleh ke seluruh anggota organisasi sehingga seluruh anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama atas kebutuhan konsumen. Hotel berbintang sebelum meluncurkan paket-paket yang dibuat, mengadakan pelatihan internal terlebih dahulu agar seluruh karyawan memahami paket yang akan dijual. Pelatihan yang dilakukan diprioritaskan kepada karyawan yang secara langsung terlibat di dalam penjualan paket tersebut. Pelatihan tersebut biasanya diberi label dengan nama *product knowledge*.

Hasil penelitian yang dilakukan Anshori (2011), menyatakan bahwa orientasi pembelajaran berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Orientasi pembelajaran yang teoat akan membantu meningkatkan keunggulan bersaing.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

**H2:** Semakin meningkat orientasi pembelajaran, maka semakin meningkat keunggulan bersaing.

### **Pengaruh Kinerja Hotel Terhadap Keunggulan Bersaing**

Menurut Pelham & Wilson (2011) mendefinisikan kinerja perusahaan sebagai sukses produk baru dan pengembangan pasar, dimana kinerja perusahaan dapat diukur melalui pertumbuhan penjualan dan porsi pasar. Penilaian kinerja dengan membandingkan perusahaan dengan pesaing dalam pasar merupakan tambahan informasi yang penting. Pengukuran seperti itu memberikan informasi mengenai apakah perusahaan dengan mudah ditarik dengan trend pasar atau mereka menunjukkan perilaku pertumbuhan yang menyimpang secara substansi dibandingkan dengan industri lain secara umum.

Menurut Ferdinand (2012) kinerja pemasaran yang diperoleh pada suatu saat dapat dipandang sebagai prestasi jangka pendek perusahaan. Tinggi rendahnya tingkat kinerja jangka pendek perusahaan merupakan instrumen untuk mengembangkan keunggulan bersaing berkelanjutan. Hasil penelitian Prakosa (2005), menyatakan bahwa kinerja perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Semakin tinggi kinerja perusahaan, maka semakin tinggi keunggulan bersaing.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

**H3:** Semakin meningkat kinerja hotel, maka semakin meningkat keunggulan bersaing.

### **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Pemasaran Terhadap Kinerja Hotel**

Menurut Mowen, dan Minor (2012), Secara umum, teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, sehingga setiap anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi tersebut dengan baik. Teknologi informasi yang unsur-unsurnya mencakup *hardware*, *software*, *communication* dan data *availability*, berdasarkan beberapa penelitian empiris, teknologi informasi memiliki manfaat untuk integrasi kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal, membantu organisasi dalam memperoleh informasi yang kompetitif, menyajikan informasi dalam bentuk yang berguna serta untuk mengirim informasi ke pihak lain maupun lokasi lain. Pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan implikasi kinerja yang lebih baik pada teknologi informasi. Kinerja teknologi informasi dipengaruhi oleh tingkat perkembangan teknologi informasi.

Hasil penelitian Fatonah (2009), menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Semakin baik perusahaan menggunakan teknologi informasi pemasarannya maka semakin tinggi kinerja perusahaan. Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

**H4 :** Semakin meningkat penggunaan teknologi informasi pemasaran, maka semakin meningkat kinerja hotel.

### **Pengaruh Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Hotel**

Orientasi pembelajaran dapat dikonseptualisasikan sebagai upaya meningkatkan nilai-nilai organisasional yang mempengaruhi kemungkinan perusahaan menciptakan dan memanfaatkan pengetahuan. Orientasi pembelajaran mempengaruhi tingkat kepuasan organisasi terhadap teori yang digunakan dan kemudian tingkatan terjadinya proses pembelajaran yang proaktif. Dalam hal ini, orientasi pembelajaran mempengaruhi informasi yang mengarah pada penterjemahan, pengevaluasian, dan utamanya penerimaan atau penolakan (Kotler, 2009). Tiga nilai organisasi yang secara rutin dikaitkan dengan predisposisi perusahaan untuk belajar adalah komitmen terhadap proses pembelajaran, keterbukaan pemikiran, dan visi bersama. Hal-hal tersebut merupakan komponen inti yang menunjukkan konstruk orientasi pembelajaran.

Hasil penelitian Prakosa (2005), menyatakan bahwa Orientasi pembelajaran berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Semakin baik orientasi pembelajaran, maka semakin tinggi kinerja perusahaan. Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

**H5 :** Semakin meningkat Orientasi pembelajaran, maka semakin meningkat kinerja hotel.

**METODE PENELITIAN**

Variabel penelitian ini adalah penggunaan teknologi informasi, orientasi pembelajaran, kinerja hotel dan keunggulan bersaing. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua karyawan Hotel Arjuna Yogyakarta. Jumlah populasi 84, sehingga semua populasi dijadikan sebagai sampel dengan metode sensus. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah persamaan regresi linier berganda dengan taraf signifikansi 5%.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Data**

**Analisis Regresi Tahap I**

**Persamaan Regresi Berganda**

Berdasarkan hasil olah data, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut ini.

$$KB = 0,204PTI + 0,229OP + 0,421KH$$

Koefisien beta penggunaan teknologi informasi bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan penggunaan teknologi informasi akan diikuti perubahan keunggulan bersaing. Koefisien beta orientasi pembelajaran bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan orientasi pembelajaran akan diikuti perubahan keunggulan bersaing. Koefisien beta kinerja hotel bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan kinerja hotel akan diikuti perubahan keunggulan bersaing.

**Uji t**

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji t Tahap I**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1,132	,261
Penggunaan Teknologi Informasi	2,045	,044
Orientasi Pembelajaran	2,575	,012
Kinerja Hotel	4,027	,000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

- Variabel penggunaan teknologi informasi t-hitung lebih besar dari t-tabel (2,045 > 1,9847) dengan probabilitas (0,044/2=0,022) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.
- Variabel orientasi pembelajaran t-hitung lebih besar dari t-tabel (2,575 > 1,9847) dengan probabilitas (0,012/2=0,006) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel orientasi pembelajaran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.
- Variabel kinerja hotel t-hitung lebih besar dari t-tabel (4,027 > 1,9847) dengan probabilitas (0,000/2=0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kinerja hotel mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

**Koefisien Determinasi**

**Tabel 2.**  
**Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Tahap I**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,695 <sup>a</sup>	,483	,464	2,22870

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai Adjusted  $R^2 = 0,464$  atau 46,4%, hal ini menunjukkan bahwa variasi keunggulan bersaing (KB) yang dapat dijelaskan variabel penggunaan teknologi informasi, orientasi pembelajaran dan kinerja hotel sebesar 46,4%. Sedangkan sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi faktor lain.

### Analisis Regresi Tahap II

#### Persamaan Regresi Berganda

$$KH = 0,508PTI + 0,259OP$$

Koefisien beta penggunaan teknologi informasi bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan penggunaan teknologi informasi akan diikuti perubahan kinerja hotel. Koefisien beta orientasi pembelajaran juga positif, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan orientasi pembelajaran juga akan meningkatkan kinerja hotel.

#### Uji t

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji t Tahap II**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3,093	,003
Penggunaan Teknologi Informasi	5,644	,000
Orientasi Pembelajaran	2,872	,005

Dependent Variable: Kinerja Hotel

Dari hasil oleh data di atas diketahui t-hitung masing - masing variabel adalah:

- Variabel penggunaan teknologi informasi t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $5,644 > 1,9847$ ) dengan probabilitas ( $0,000/2=0,000$ ) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja hotel.
- Variabel orientasi pembelajaran t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,872 > 1,9847$ ) dengan probabilitas ( $0,005/2=0,003$ ) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel orientasi pembelajaran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja hotel.

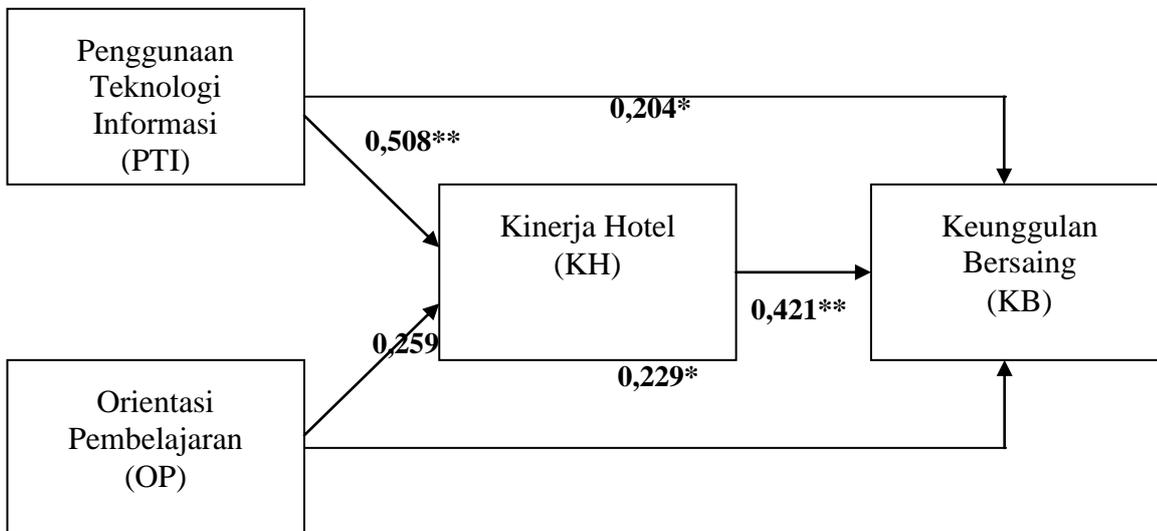
Berdasarkan hasil uji t di atas, maka dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai t hitung paling besar atau nilai signifikan paling kecil adalah variabel penggunaan teknologi informasi yaitu 5,644, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja hotel adalah penggunaan teknologi informasi.

#### Koefisien Determinasi

**Tabel 4.**  
**Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Tahap II**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 <sup>a</sup>	,408	,394	2,73599

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai Adjusted  $R^2 = 0,394$  atau 39,4%, hal ini menunjukkan bahwa variasi kinerja hotel (KH) yang dapat dijelaskan variabel penggunaan teknologi informasi dan orientasi pembelajaran sebesar 39,4%. Sedangkan sisanya sebesar 60,6% dipengaruhi faktor lain



Keterangan:  
 \* = < 0,05  
 \*\* = < 0,01

**Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Faktor Mediasi**

- Pengaruhi langsung penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing = 0,204. Pengaruh tidak langsung =  $0,508 \times 0,421 = 0,214$ . Total pengaruh =  $0,204 + 0,214 = 0,418$ . Nilai total > pengaruh langsung ( $0,418 > 0,204$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja hotel mampu memediasi pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing.
- Pengaruhi langsung orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing = 0,229. Pengaruh tidak langsung =  $0,259 \times 0,421 = 0,109$ . Total pengaruh =  $0,229 + 0,109 = 0,338$ . Nilai total > pengaruh langsung ( $0,338 > 0,229$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja hotel mampu memediasi pengaruh orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing.

**Faktor Intervening**

- Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing dengan variabel intervening kinerja hotel.  
 Besarnya pengaruh langsung penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing sebesar 0,204, sedangkan pengaruh langsung kinerja hotel terhadap keunggulan bersaing sebesar 0,421. Besarnya pengaruh tidak langsung diperoleh dengan perkalian  $0,204 \times 0,421 = 0,086$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tidak langsung sebesar 0,086. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja hotel mampu memperkuat secara positif hubungan antara penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing.
- Pengaruh orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing dengan variabel intervening kinerja hotel.  
 Besarnya pengaruh langsung orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing sebesar 0,229, sedangkan pengaruh langsung kinerja hotel terhadap keunggulan bersaing sebesar 0,421. Besarnya pengaruh tidak langsung diperoleh dengan perkalian  $0,229 \times 0,421 = 0,096$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tidak langsung sebesar 0,096. Hal ini

dapat disimpulkan bahwa kinerja hotel mampu memperkuat secara positif hubungan antara orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan bersaing**

Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil ini didukung analisis deskriptif variabel yang menunjukkan bahwa Penggunaan teknologi informasi di Hotel ARJUNA masuk kategori baik, artinya Hotel ARJUNA Yogyakarta sudah memanfaatkannya teknologi terbaru dengan baik. Karyawan secara bertahap selalu memperbaharui teknologi informasi yang dimiliki, karyawan Hotel Arjuna Yogyakarta selalu mengupayakan keberadaan teknologi yang berfungsi mempercepat layanan terhadap pelanggan, mampu memberikan layanan yang telah ada menjadi lebih mudah, dapat memanfaatkan teknologi dan informasi kedalam inovasi pembelajaran, memanfaatkan teknologi dan informasi kedalam inovasi layanan, selalu mengupayakan sistem informasi yang terpadu, dapat menunjukkan kemudahan dalam mengoperasikan sistem teknologi.

Hasil ini sesuai pendapat Clemons dan Row dalam Prakosa (2005), menyatakan bahwa keberadaan teknologi merupakan bagian dan sumber terpenting dalam mencapai sebuah keunggulan bersaing, teknologi informasi pemasaran sangat berperan dan berdampak pada strategi bisnis. Hasil penelitian mendukung peneliti terdahulu Agus Satata, (2016) membuktikan bahwa teknologi informasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

### **Pengaruh Orientasi Pembelajaran Terhadap Keunggulan bersaing**

Orientasi pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil ini didukung analisis deskriptif variabel yang menunjukkan bahwa orientasi pembelajaran di Hotel ARJUNA masuk kategori baik, artinya Hotel ARJUNA Yogyakarta sudah menciptakan ide-ide untuk inovasi jasanya, terbuka menerima saran dan kritik dari luar dalam perusahaan untuk mendapatkan ide baru, memberikan pelatihan karyawannya dalam rangka mengetahui perkembangan teknologi yang lebih maju, pengembangan kemampuan karyawan, melakukan tranfer pengetahuan dari karyawan yang senior ke karyawan junior, selalu melimpahkan pekerjaan yang mampu dikerjakan bawahannya, inovatif serta kreatif terhadap jasa sesuai keinginan konsumen dan selalu menerima saran konsumen dengan baik.

Hasil ini sesuai pendapat George and Jones, (2012) di dalam organisasi yang berorientasi pembelajaran akan terjadi proses pengembangan kemampuan yang dilakukan secara terus-menerus guna menciptakan masa depan yang lebih baik. Hasil penelitian mendukung peneliti terdahulu Anshori (2011), menyatakan bahwa orientasi pembelajaran berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Orientasi pembelajaran yang teoat akan membantu meningkatkan keunggulan bersaing.

### **Pengaruh Kinerja Hotel Terhadap Keunggulan bersaing**

Kinerja hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil ini didukung analisis deskriptif variabel yang menunjukkan bahwa kinerja hotel ARJUNA masuk kategori baik, artinya Hotel ARJUNA Yogyakarta sudah memiliki kualitas pelayanan yang konsisten, karyawan merasa terpenuhi keinginannya, dan karyawan mendapatkan informasi yang actual serta fasilitas yang sesuai harapannya.

Hasil ini sesuai pendapat Ferdinand (2012) kinerja pemasaran yang diperoleh pada suatu saat dapat dipandang sebagai prestasi jangka pendek perusahaan. Hasil penelitian mendukung peneliti terdahulu Prakosa (2005), menyatakan bahwa kinerja perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Semakin tinggi kinerja perusahaan, maka semakin tinggi keunggulan bersaing.

### **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Hotel**

Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja hotel. Hasil ini didukung analisis deskriptif variabel yang menunjukkan bahwa Penggunaan teknologi informasi di Hotel ARJUNA masuk kategori baik, artinya Hotel ARJUNA Yogyakarta sudah memanfaatkannya teknologi terbaru dengan baik. Karyawan secara bertahap selalu memperbaharui teknologi informasi yang dimiliki, karyawan Hotel Arjuna Yogyakarta selalu mengupayakan

keberadaan teknologi yang berfungsi mempercepat layanan terhadap pelanggan, mampu memberikan layanan yang telah ada menjadi lebih mudah, dapat memanfaatkan teknologi dan informasi kedalam inovasi pembelajaran, memanfaatkan teknologi dan informasi kedalam inovasi layanan, selalu mengupayakan sistem informasi yang terpadu, dapat menunjukkan kemudahan dalam mengoperasikan sistem teknologi.

Hasil ini sesuai pendapat Mowen, dan Minor (2012), Secara umum, teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja, sehingga setiap anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi informasi tersebut dengan baik. Hasil penelitian mendukung peneliti terdahulu Fatonah (2009), menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Semakin baik perusahaan menggunakan teknologi informasi pemasarannya maka semakin tinggi kinerja perusahaan.

#### **Pengaruh Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Hotel**

Orientasi pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja hotel. Hasil ini didukung analisis deskriptif variabel yang menunjukkan bahwa orientasi pembelajaran di Hotel ARJUNA masuk kategori baik, artinya Hotel ARJUNA Yogyakarta sudah menciptakan ide-ide untuk inovasi jasanya, terbuka menerima saran dan kritik dari luar dalam perusahaan untuk mendapatkan ide baru, memberikan pelatihan karyawannya dalam rangka mengetahui perkembangan teknologi yang lebih maju, pengembangan kemampuan karyawan, melakukan tranfer pengetahuan dari karyawan yang senior ke karyawan yunior, selalu melimpahkan pekerjaan yang mampu dikerjakan bawahannya, inovatif serta kreatif terhadap jasa sesuai keinginan konsumen dan selalu menerima saran konsumen dengan baik.

Hasil ini sesuai pendapat Kotler, (2009) Orientasi pembelajaran dapat dikonseptualisasikan sebagai upaya meningkatkan nilai-nilai organisasional yang mempengaruhi kemungkinan perusahaan menciptakan dan memanfaatkan pengetahuan. Hasil penelitian mendukung peneliti terdahulu Prakosa (2005), menyatakan bahwa Orientasi pembelajaran berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Semakin baik orientasi pembelajaran, maka semakin tinggi kinerja perusahaan.

#### **PENUTUP**

- Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing Hotel Arjuna Yogyakarta.
- Orientasi pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing Hotel Arjuna Yogyakarta.
- Kinerja hotel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing Hotel Arjuna Yogyakarta.
- Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Hotel Arjuna Yogyakarta
- Orientasi pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Hotel Arjuna Yogyakarta.
- Kinerja hotel mampu memediasi pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing. Kinerja hotel mampu memediasi pengaruh orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing.
- Kinerja hotel mampu memperkuat secara positif hubungan antara penggunaan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing. Kinerja hotel mampu memperkuat secara positif hubungan antara orientasi pembelajaran terhadap keunggulan bersaing

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anshori, Y. (2010). *Manajemen strategi hotel*. Cetakan kedua, Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Bagas Prokasa (2005), "Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Dan Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Empiris Pada Industri Manufaktur Di Semarang)", *Jurnal Studi Manajemen & Organisasl*. Vol. 2 No. 1

- Ferdinand, Augusty. (2012). "Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategy". *Research Paper Series*. No.01 Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- George and Jones, (2002).. *Organizational Culture, Learning Orientation And Effectiveness*. (Unpublished doctoral dissertation). Auburn University, USA.
- Mohamad Yusak Anshori (2010), "Pengaruh orientasi pasar , *intelectual capital*, dan orientasi pembelajaran terhadap Inovasi (Studi Kasus pada Industri Hotel di Jawa Timur)". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 3 No. 3
- Mowen, Michael Minor. (2012). *Perilaku Konsumen* Jilid 3 Edisi Kedelapan. Jakarta : Erlangga
- Pelham, A.M., and D.T. Wilson, 1996, A Longitudinal Study of Impact of Market Structure, Firm Structur. Strategy and Market Orientation Culture on Dimensions of Small-Firm Peformance, *Journal of the Academic of Marketing Science*, Vol. 24, pp. 27-43
- Siti Fatonah (2009), "Pengaruh Bauran Pemasaran, Dan Orientasi Pasar Terhadap Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Pada Perusahaan Batik Di Surakarta." *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen* Volume 6 Nomor 1.
- Stata, Ray, 1989, "Organizational Learning - The Key to Management Innovation", *Sloan Management Review*, p.63- 74.
- Tobin, J. (2003). *An Examination of the Corporate Social and Environmental Disclosure BHP from 1983-1997 a Test of Legitimacy Theory*. *Accounting, Auditing and Accountability*, Vol. 15, No. 3, pp 312-343.