ABSTRAK

Peranan Teknologi Informasi sangat berpengaruh akan keberhasilan suatu perusahaan untuk menghadapi persaingan dan merebut suatu pasar. Di tengah berkembangnya Teknologi Informasi, pola penggunaannya juga berubah dengan pesat.

Di dalam bisnis perhotelan, pemasaran merupakan ujung tombak kegiatan suatu perusahaan yang posisinya berada di jajaran depan dan sering kali berhadapan langsung dengan lingkungan luar perusahaan. Untuk itu pihak manajemen perlu merancang suatu strategi pemasaran yang efektif guna mencapai tingkat penjualan yang diharapkan, dan salah satunya dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas pelayanan melalui kepuasan kerja para karyawannya.

Seperti yang diuraikan di atas, maka peranan Teknologi Informasi sangatlah penting untuk diterapkan secara efektif di perusahaan-perusahaan dan salah satunya untuk usaha perhotelan. Bagi pihak manajemen, sistem informasi yang baik dapat membantu dalam pengambilan keputusan, menentukan kebijakan dan pengendalian terhadap kemungkinan adanya kemajuan dan kemunduran yang terjadi pada perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa pentingnya peranan Teknologi Informasi bagi manajemen untuk meningkatkan pemasaran melalui kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dengan responden hotel-hotel yang diteliti, dan kemudian dilakukan pengujian hipotesis-hipotesis untuk mengetahui sampai sejauh mana peranan Teknologi Informasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan peranan kepuasan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui penelitian ini, dapat dikaji pula penerapan Teknologi Informasi saat ini di perusahaan, apakah telah berfungsi sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Kepuasan Kerja, Pelayanan.