



Pengaruh E-Commerce, Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi, dan Gaya Kepemimpinan pada Kinerja Karyawan

Henny Triyana Hasibuan^{1*}, Ayu Ary Susanti²

^{1,2}Akuntansi, Universitas Udayana, Indonesia

Email: Henny.triyana@unud.ac.id¹, ayuarysanti964@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: Henny.triyana@unud.ac.id

Abstract. Tourism development in Gianyar is driving the growth of the hotel industry and demanding optimal employee performance. Although the occupancy rate at The Royal Pita Maha Hotel increased in the 2022–2024 period, this result is not yet optimal. Employee performance is influenced by various factors, including e-commerce, accounting information systems, and leadership style. Several challenges remain, requiring analysis of their influence. This research is based on the Technology Acceptance Model (TAM), which explains that technology acceptance is influenced by perceptions of usefulness and ease of use, and the Resource-Based View (RBV), which emphasizes that organizational excellence is determined by strategic resource management, including leadership. A purposive sampling technique was used to select 70 employees. Data were collected through interviews, observations, and questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that e-commerce, accounting information systems, and leadership style have a positive and significant impact on employee performance at The Royal Pita Maha Hotel. The practical implications of this study are that the management of The Royal Pita Maha Hotel needs to optimize the use of e-commerce, improve the quality of its accounting information systems, and implement an effective leadership style to enhance employee performance. The theoretical implications of this study strengthen the Technology Acceptance Model (TAM) that technology acceptance and utilization can improve employee performance, and support the Resource-Based View (RBV) that leadership as a strategic resource plays a role in improving organizational performance.

Keywords: Accounting Information System; E-commerce; Employee Performance; Leadership Style; Technology Utilization.

Abstrak. Perkembangan pariwisata di Gianyar mendorong pertumbuhan industri perhotelan dan menuntut kinerja karyawan yang optimal. Meskipun tingkat hunian kamar Hotel The Royal Pita Maha mengalami peningkatan pada periode 2022–2024, hasil tersebut belum maksimal. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya e-commerce, sistem informasi akuntansi, dan gaya kepemimpinan yang masih memiliki beberapa kendala sehingga perlu dianalisis pengaruhnya. Penelitian ini didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan, serta *Resource-Based View* (RBV) yang menekankan bahwa keunggulan organisasi ditentukan oleh pengelolaan sumber daya strategis, termasuk kepemimpinan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 70 orang karyawan dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-commerce, sistem informasi akuntansi, dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel The Royal Pita Maha. Implikasi praktis penelitian ini adalah manajemen Hotel The Royal Pita Maha perlu mengoptimalkan penggunaan e-commerce, meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi, serta menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Implikasi teoritis penelitian ini memperkuat *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa penerimaan dan pemanfaatan teknologi mampu meningkatkan kinerja karyawan, serta mendukung *Resource-Based View* (RBV) bahwa kepemimpinan sebagai sumber daya strategis berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Kata Kunci: E-Commerce; Gaya Kepemimpinan; Kinerja Karyawan; Pemanfaatan Teknologi; Sistem Informasi Akuntansi.

1. PENDAHULUAN

Keindahan budaya, alam, dan kuliner Pulau Bali menarik wisatawan domestik dan internasional. Bali dikenal dengan keramahan dan tradisi yang dijunjung tinggi, serta keindahan alam dan budayanya. Hal ini menjadikan pariwisata sebagai penggerak ekonomi regional utama. Pertumbuhan pariwisata membutuhkan infrastruktur yang memadai, termasuk hotel dan penginapan (Negara, 2020).

Sektor pariwisata di Bali telah berkembang pesat, meningkatkan jumlah hotel di berbagai kabupaten/kota. Pada tahun 2024, Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali melaporkan peningkatan hotel berbintang, termasuk hotel bintang lima di berbagai distrik. Kabupaten Gianyar, destinasi wisata budaya dan ekologi, sedang berkembang. Peningkatan pesat hotel dan vila di Kabupaten Gianyar telah meningkatkan persaingan, memaksa setiap hotel untuk meningkatkan kualitas layanan melalui manajemen sumber daya manusia yang profesional.

Keberhasilan operasional hotel bergantung pada kinerja karyawan. Kinerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tugas (Asyriyanti & Hanifah, 2023). Kinerja juga merupakan kemampuan karyawan untuk memenuhi tugas pekerjaannya (Pramestiningrum & Iramani, 2020). Karena layanan hotel bersifat langsung dan membutuhkan interaksi intensif antara karyawan dan klien, kinerja karyawan sangat memengaruhi kepuasan tamu. Yuliandri dkk. (2025) mengatakan gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja, tetapi Haikhal (2022) mengatakan TI dan e-commerce juga berpengaruh.

Royal Pita Maha, hotel bintang lima di Kabupaten Gianyar, harus mempertahankan kinerja karyawan di pasar perhotelan yang kompetitif. Hotel ini menargetkan wisatawan mewah yang mencari perlakuan individual, keramahan, ketepatan waktu, dan profesionalisme karyawan. Kualitas layanan hotel bergantung pada kinerja karyawan di semua departemen, termasuk kantor depan, tata graha, makanan dan minuman, spa, dan interaksi dengan tamu.

Tingkat hunian kamar, yang menunjukkan keberhasilan operasional hotel, menunjukkan kesulitan kinerja karyawan. Tingkat hunian kamar hotel (occupancy rate) menunjukkan retensi tamu. Tingkat hunian kamar Hotel Royal Pita Maha meningkat dari 54,88% pada tahun 2022 menjadi 70,09% pada tahun 2023 dan 76,01% pada tahun 2024. Meskipun ada peningkatan ini, tingkat hunian masih di bawah standar hotel bintang lima yaitu di atas 80% per tahun. Ini berarti bahwa kinerja operasional dan karyawan hotel belum optimal.

Berdasarkan pengamatan pelanggan dan ulasan media digital, beberapa masalah layanan masih ada, termasuk ketidakramahan karyawan dalam melayani tamu, kurangnya

inisiatif karyawan dalam memberikan layanan yang dipersonalisasi, dan implementasi SOP yang suboptimal. Untuk memberikan layanan hotel bintang lima, kinerja karyawan harus ditingkatkan.

Budaya Bali, yang mempromosikan gagasan Tri Hita Karana tentang harmoni antara manusia dan Tuhan (parahyangan), sesama (pawongan), dan lingkungan (palemahan), juga memengaruhi kinerja karyawan di The Royal Pita Maha Hotel. Aktivitas tradisional dan keagamaan di kawasan budaya Ubud memengaruhi pekerjaan karyawan hotel. Aktivitas tradisional atau ngayah mungkin merupakan kebutuhan sosial dan spiritual bagi karyawan. Keterlibatan ini mencerminkan budaya lokal, tetapi jika tidak dikendalikan secara efektif, hal itu dapat mengganggu kehadiran karyawan dan operasional hotel. Oleh karena itu, manajemen hotel harus menciptakan struktur kerja berbasis teknologi yang adaptif untuk menjaga konsistensi layanan dan kinerja karyawan.

Sistem informasi e-commerce dan akuntansi dapat membantu hotel meningkatkan operasional. Technology Adoption Model (TAM) Davis (1989) menyatakan bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan memengaruhi pengambilan teknologi organisasi. E-commerce hotel dapat meningkatkan pemasaran, penjualan kamar, dan transaksi serta layanan pelanggan.

Layanan e-commerce Royal Pita Maha Hotel menyediakan reservasi hotel, promosi, dan pembayaran. Dalam wawancara dengan karyawan akuntansi, terungkap adanya kelebihan pemesanan, keterlambatan dalam mengubah tarif akomodasi di platform web, pembatalan reservasi secara spontan, dan lambatnya pemrosesan pembayaran dan pengembalian dana. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa penerapan e-commerce belum ideal dan dapat memengaruhi kinerja karyawan dan layanan hotel.

Hotel dapat memperoleh manfaat dari sistem informasi akuntansi dengan cara yang sama seperti e-commerce untuk menjalankan sebuah perusahaan. Sistem informasi akuntansi, menurut Lestari (2023), mengubah data transaksi menjadi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh manajer untuk pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan produktivitas, mempersingkat waktu pelaporan, dan mengurangi kesalahan. Peneliti Hermawan (2022), Lestari (2023), Wijaya (2021), dan Maftukhin (2021) semuanya menemukan bahwa sistem informasi akuntansi membuat pekerja lebih baik dalam pekerjaan mereka.

Sistem informasi akuntansi di The Royal Pita Maha Hotel masih dalam tahap pengembangan. Menurut wawancara, hotel tersebut belum memiliki sistem berbasis web di seluruh divisi. Email masih menjadi metode utama berbagi data, sementara Syscon hanya digunakan oleh bagian akuntansi untuk mencatat dan menangani data keuangan. Hal ini dapat menunda informasi, menghambat koordinasi antar departemen, dan menurunkan kinerja karyawan.

Gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja karyawan. Handoko (2020:294) mendefinisikan kepemimpinan sebagai mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi, moral, dan keterlibatan karyawan dapat meningkatkan kinerja dengan gaya kepemimpinan yang tepat. Beberapa karyawan Royal Pita Maha Hotel mengatakan gaya kepemimpinannya adalah transformasional. Hotel tersebut secara rutin melatih personel dalam keterampilan lunak termasuk komunikasi, layanan pelanggan, dan pemecahan masalah. Kepemimpinan transformasional memotivasi karyawan untuk memberikan layanan tamu yang prima. Kegunaan gaya kepemimpinan ini dalam meningkatkan kinerja karyawan perlu diteliti lebih lanjut.

Investigasi ini dilakukan karena kinerja karyawan di The Royal Pita Maha Hotel kurang memuaskan meskipun terjadi pertumbuhan hunian kamar pada tahun 2022–2024. Menurut filosofi Resource-Based View (RBV), hotel-hotel di Gianyar Regency harus mengoptimalkan sumber daya internal, terutama sumber daya manusia, untuk dapat bersaing. Sistem informasi e-commerce dan akuntansi juga memiliki banyak masalah. Penelitian ini juga tidak menunjukkan pengaruh gaya kepemimpinan, belanja online, dan perangkat lunak akuntansi terhadap kinerja karyawan di tempat kerja. Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk mengetahui pengaruh gaya manajerial, perdagangan online, dan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan di Hotel Royal Pita Maha Gianyar.

Gaya kepemimpinan, e-commerce, dan sistem informasi akuntansi telah dikaitkan secara tidak konsisten dengan kinerja karyawan, sehingga mendorong investigasi ini. Beberapa studi menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat terpengaruh, sedangkan studi lain tidak. Karena perbedaan ini, The Royal Pita Maha Hotel perlu melakukan studi lebih lanjut.

2. KAJIAN TEORETIS

Technology Acceptance Model (TAM) (Pemanfaatan TI)

Untuk menggambarkan bagaimana individu menerima dan memanfaatkan teknologi, Fred D. Davis mengembangkan Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM). Dalam teori sikap terhadap teknologi (TAM), Davis, Viswanath Venkatesh, dan Fred D. Davis berhipotesis bahwa penerimaan dan pemanfaatan teknologi oleh masyarakat dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness/PU*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use/PEOU*) (Al-Okaily et al., 2022).

Kegunaan teknologi yang dirasakan adalah kemampuannya untuk meningkatkan kinerja karyawan (Putra & Dewi, 2021). Teknologi dianggap mudah dipelajari dan digunakan tanpa banyak usaha (Susanto & Goodwin, 2020). Penerimaan teknologi oleh karyawan meningkat seiring dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem. Pemanfaatan teknologi yang efektif meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas (Sitorus & Simanjuntak, 2023).

Resource-Based View (RBV)

Menurut Pandangan Berbasis Sumber Daya (Resource-Based View/RBV) dalam manajemen strategis, suatu organisasi dapat memperoleh keunggulan kompetitif dengan memanfaatkan sumber daya internalnya sendiri. Jika suatu bisnis ingin mempertahankan keunggulan di pasar dalam jangka panjang, bisnis tersebut membutuhkan sumber daya yang *valuable* (berharga), *rare* (langka), *unique* (unik), and *non-substitutable* (tidak dapat digantikan), menurut Jay Barney (Barney, 1991).

RBV memandang TI dan e-commerce sebagai sumber daya strategis yang dapat meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi. Keterlibatan karyawan dalam integrasi teknologi digital meningkatkan produktivitas dan kinerja (Akter dkk., 2022). E-commerce dapat membantu meningkatkan kemampuan digital karyawan dan memberikan perusahaan keunggulan atas pesaing (Alzoubi dkk., 2023). Teknologi digital dapat meningkatkan kinerja karyawan (Wijayanti & Nugroho, 2021).

Kinerja Karyawan

Keberhasilan karyawan berarti seberapa baik individu atau kelompok melakukan pekerjaan mereka sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Kaşmir (2020) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2021), kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan dengan wewenang dan kewajiban tanpa melanggar hukum atau moral.

Baik faktor internal maupun eksternal dalam suatu perusahaan memengaruhi seberapa

baik karyawan melakukan pekerjaannya. Faktor internal meliputi orang-orang yang bekerja untuk perusahaan, masalah keuangan, proses teknis, dan pemasaran. Variabel eksternal meliputi kebijakan pemerintah, ekonomi, budaya, dan lembaga yang terkait dengan hal-hal tersebut (Hasibuan, 2020). Silaen (2021) mengatakan bahwa kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen adalah semua hal yang memengaruhi seberapa baik seorang karyawan melakukan pekerjaannya.

E-commerce

E-commerce melibatkan penjualan, pembelian, pemasaran, dan pembayaran barang dan jasa secara online. Joseph (2020) mendefinisikan e-commerce sebagai penggunaan internet untuk memperluas pasar dan meningkatkan profitabilitas. E-commerce juga digunakan untuk menjual dan memasarkan produk elektronik, menurut Setiawati dkk. (2021). Lovita dan Susanty (2021) mencantumkan pemasaran, penjualan, layanan, pembayaran, dan manajemen sebagai indikator e-commerce.

Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi

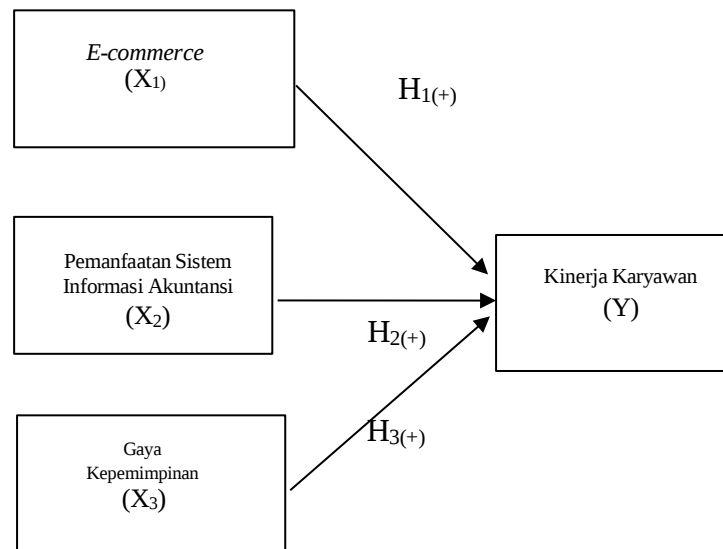
Perusahaan dapat memperoleh wawasan berharga dari data keuangan dan perdagangan mereka dengan bantuan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Sistem yang memproses transaksi, melaporkan kepada manajemen, dan buku besar umum dikenal sebagai sistem informasi akuntansi (James A. Hall, 2021). Kasmir (2020) mengatakan bahwa SIA membantu dalam perencanaan, menjalankan, dan mengendalikan bisnis. Sistem informasi akuntansi yang baik memberikan catatan keuangan yang akurat, membuat tugas akuntansi lebih efisien, membantu dalam pengambilan keputusan, dan memungkinkan pengawasan dan pengecekan (Romney, 2016). SIA hotel mencatat transaksi, memberikan informasi, dan mengelola aktivitas perusahaan (Nugraha dkk., 2022). Adaptabilitas (Adaptability), Ketersediaan (Availability), Keandalan Sistem (System Reliability), Waktu Respons (Response Time), dan Kegunaan (Usability) adalah metrik pemanfaatan sistem informasi akuntansi, menurut Sumarsono dan Syaiful (2025).

Kepemimpinan

Untuk mencapai tujuan bisnis, para pemimpin harus mampu membujuk, mengarahkan, dan membimbing orang lain. Edy Sutrisno (2020) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah membuat orang lain bekerja sama untuk mencapai tujuan mereka.

Gaya kepemimpinan adalah bagaimana pemimpin memotivasi bawahan untuk bekerja dengan baik (Hasibuan, 2020). Amirullah dan Budiyo (2021) memasukkan indikator kepemimpinan sebagai Pemberi Arah, Juru Bicara, Komunikator, Mediator, Integrator, Kejujuran, Stabilitas Emosional, dan Kemampuan Mengajar.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

Pengembangan Hipotesis

E-commerce dapat meningkatkan kinerja dan layanan hotel di era digital. Model Penerimaan Teknologi (TAM) oleh Fred D. Davis menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan teknologi. Jika sistem e-commerce bermanfaat dan mudah digunakan, pemanfaatan teknologi akan meningkat, yang memengaruhi kinerja. E-commerce meningkatkan pemasaran, reservasi, layanan, dan kepuasan pelanggan. Sistem pemesanan dan pembayaran online mudah digunakan, yang meningkatkan transaksi digital. Penelitian oleh Haikhal (2022), Jovanović dkk. (2020), Helsi (2023), dan Fitrah dan Yulianti (2023) menunjukkan bahwa e-commerce meningkatkan kesuksesan perusahaan.

Dari uraian ini, hipotesis penelitiannya adalah:

H1 : E-commerce berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Tenaga kerja yang lebih produktif merupakan hasil dari sistem informasi akuntansi (SIA). Dengan menggunakan teknologi ini, struktur kerja ditingkatkan melalui pencatatan transaksi, pemrosesan data, dan presentasi yang lebih cepat dan akurat. Fred D. Davis mengusulkan teori TAM, yang menyatakan bahwa orang lebih cenderung menggunakan teknologi jika mereka berpikir teknologi tersebut akan bermanfaat dan mudah digunakan. Ketika karyawan berpikir bahwa AIS menyederhanakan pekerjaan mereka dan mudah digunakan, penggunaan sistem meningkat, sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas. Penerimaan sistem informasi yang positif meningkatkan efisiensi kerja, menurut

Jogiyanto Hartono (2007). Hermawan (2022), Lestari (2023), Wijaya (2021), dan Maftukhin (2021) menemukan bahwa sistem informasi akuntansi meningkatkan kinerja karyawan. Dari uraian ini, hipotesis penelitiannya adalah:

H2 : Pemanfaatan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut RBV, gaya kepemimpinan suatu perusahaan merupakan aset yang dapat membantunya memperoleh keunggulan di pasar. Menurut Jay Barney, efektivitas suatu perusahaan dapat dipertahankan dengan bantuan sumber daya yang berharga dan sulit ditiru. Kemampuan untuk memotivasi karyawan, memberikan arahan yang jelas, dan menumbuhkan suasana kerja yang positif adalah ciri khas seorang pemimpin yang efektif. Kepemimpinan yang menginspirasi pengikut untuk bertindak meningkatkan kerja tim, dialog, dan pelayanan organisasi. Gaya kepemimpinan dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan di tempat kerja, menurut penelitian Agustin (2020), Vergiansyah (2025), Ratu dkk. (2018), Wiguna dkk. (2025), Dewi (2023), dan Aldi (2024). Hipotesis penelitian didasarkan pada uraian ini:

H3 : Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Karyawan Hotel Royal Pita Maha merupakan sampel penelitian. Hasil survei skala Likert 5 poin menjadi dasar statistik yang digunakan dalam penelitian ini. (Y) Efisiensi pekerja di tempat kerja adalah variabel dependen; (X1) Gaya kepemimpinan adalah variabel independen. (X2) E-commerce; dan (X3) Penggunaan sistem informasi akuntansi.

Hotel Royal Pita Maha di Kabupaten Gianyar, Bali, menjadi lokasi penelitian ini. Lokasi penelitian dipilih karena hotel tersebut menggunakan e-commerce untuk reservasi kamar dan pembayaran digital. Selain itu, hotel tersebut menggunakan sistem informasi akuntansi untuk mengelola keuangannya. Kelebihan pemesanan, keterlambatan dalam memperbarui tarif kamar di platform digital, keterlambatan dalam mendaftarkan transaksi, dan masalah penggunaan sistem oleh karyawan yang dapat memengaruhi kinerja karyawan tetap menjadi tantangan dalam penerapannya.

340 karyawan tetap Hotel Royal Pita Maha diteliti. Sampel tersebut mencakup 70 akuntan, karyawan bagian depan, reservasi, penjualan dan pemasaran, serta administrasi keuangan yang menggunakan e-commerce dan sistem informasi akuntansi. Kriteria khusus digunakan untuk pengambilan sampel bertujuan. Partisipan adalah karyawan tetap hotel dengan pengalaman minimal satu tahun, menggunakan e-commerce atau sistem informasi akuntansi, dan dikelola langsung oleh seorang supervisor atau manajer.

Penelitian ini menggunakan lebih dari satu regresi linier. Instrumen penelitian dan

asumsi dasar diperiksa validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitasnya sebelum analisis regresi linier berganda dilakukan. Setelah kondisi dasar terpenuhi, uji t digunakan untuk menguji hipotesis, uji F digunakan untuk menguji kesesuaian model, dan koefisien R^2 diperiksa. SPSS digunakan untuk memproses data dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, model persamaan untuk analisis regresi linier berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots (i)$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

X1 = Gaya Kepemimpinan

X2 = E-commerce

X3 = Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi

e = Standar error

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner diuji validitasnya (Ghozali, 2021:49). Jika terdapat korelasi positif antara skor item dan skor keseluruhan lebih dari 0,3, kuesioner dianggap valid (Ghozali, 2018:51). Reliabilitas juga memeriksa seberapa baik survei menunjukkan suatu variabel atau konstruk. Angka Cronbach's Alpha (α) lebih dari 0,60 berarti variabel tersebut reliabel (Ghozali, 2018:46). Uji validitas dan reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

Variabel	Item	Nilai Pearson Correlation	Keterangan	Alpha Cronbach	Keterangan
E-commerce (X1)	X1.1	0,775	Valid	0,802	Reliable
	X1.2	0,703	Valid		
	X1.3	0,714	Valid		
	X1.4	0,764	Valid		
	X1.5	0,788	Valid		
Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi (X2)	X2.1	0,733	Valid	0,660	Reliable
	X2.2	0,760	Valid		
	X2.3	0,650	Valid		
	X2.4	0,687	Valid		
Gaya Kepemimpinan (X3)	X3.1	0,691	Valid	0,845	Reliable
	X3.2	0,658	Valid		
	X3.3	0,658	Valid		
	X3.4	0,731	Valid		

Kinerja Karyawan (Y)	X3.5	0,643	Valid	0,773	Reliable
	X3.6	0,708	Valid		
	X3.7	0,690	Valid		
	X3.8	0,770	Valid		
	Y1.1	0,729	Valid		
	Y1.2	0,658	Valid		
	Y1.3	0,690	Valid		
	Y1.4	0,797	Valid		
	Y1.5	0,764	Valid		

Sumber: Data Penelitian, 2026

Tingkat signifikansi kurang dari tingkat 95% ($\alpha = 0,05$) dan Pearson Product Moment correlation coefficient (r) lebih besar dari 0,3, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1. Semua nilai alpha Cronbach yang ditemukan dalam uji reliabilitas lebih besar dari 0,60. Hal ini memastikan bahwa data dari item kuesioner semuanya sama.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas.

Uji Normalitas	Nilai
N	70
Kolmogorov-Smirnov Z	0,89
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data Penelitian, 2026

Karena memiliki tingkat signifikansi 0,200 dan nilai Kolmogorov Smirnov 0,089, yang lebih besar dari α (0,05), model regresi ini memenuhi kondisi normalitas dan dapat digunakan.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas.

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	0,480	2,083
X2	0,611	1,636
X3	0,457	2,187

Sumber: Data Penelitian, 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu gaya kepemimpinan, penggunaan sistem informasi akuntansi, dan e-commerce tidak menunjukkan multikolinearitas. Alasannya, VIF kurang dari 10, dan toleransi lebih dari 0,1.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-0,872	0,919	–	-0,948	0,347
X1	0,104	0,047	0,369	0,904	0,131
X2	-0,009	0,059	-0,023	-0,153	0,879
X3	-0,006	0,033	-0,034	-0,197	0,844

Sumber: Data Penelitian, 2026

Semua variabel dalam Tabel 4 memiliki nilai signifikansi lebih besar dari α (0,05).

Tidak adanya heteroskedastisitas dalam model regresi memungkinkannya untuk memprediksi (Y) kinerja karyawan menggunakan (X1) e-commerce, (X2) penggunaan sistem informasi akuntansi, dan (X3) gaya kepemimpinan sebagai variabel independen.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,852	1,899		3,081	0,003
X1	0,280	0,097	0,338	2,879	0,005
X2	0,289	0,122	0,246	2,362	0,021
X3	0,158	0,067	0,283	2,356	0,021

Sumber: Data Penelitian, 2026

Pembahasan

Pengaruh E-Commerce terhadap Kinerja Karyawan

Studi ini menemukan bahwa e-commerce secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Karena nilai t adalah $2,879 > t\text{-tabel } 1,995$ dan tingkat signifikansi adalah $0,005 < 0,05$, H1 dapat diterima. Ini menunjukkan bahwa implementasi e-commerce yang lebih besar meningkatkan kinerja karyawan. E-commerce dapat mempercepat layanan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan akses karyawan dan konsumen terhadap informasi. Haikhal (2022), Jovanović dkk. (2020), Helsi (2023), dan Fitrah dan Yuliati (2023) menemukan bahwa e-commerce secara signifikan memengaruhi kinerja. Sebaliknya, Tiandra dkk. (2019) tidak mengamati pengaruh e-commerce terhadap kinerja karyawan.

Hasil ini mendukung Model Penerimaan Teknologi (TAM) Fred D. Davis, yang menyatakan bahwa orang menerima teknologi berdasarkan seberapa bermanfaat dan mudah penggunaannya. Orang akan lebih banyak menggunakan e-commerce jika mereka menganggapnya menguntungkan dan mudah, yang akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dari karyawan.

Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi meningkatkan efisiensi pekerja. Untuk mendukung H2, kita melihat bahwa nilai t ($2,362$) lebih tinggi dari nilai t-tabel ($1,995$) dan bahwa tingkat signifikansi ($0,021$) lebih rendah dari $0,05$. Pekerja lebih produktif ketika diberi akses ke alat informasi akuntansi berkualitas tinggi. Pengambilan keputusan yang lebih baik, pemrosesan data yang lebih cepat, dan data yang lebih akurat adalah semua manfaat dari sistem informasi akuntansi.

Keterbatasan akses sistem dan sistem divisi yang tidak terintegrasi terus menjadi hambatan. kinerja karyawan dan arus informasi yang bebas sama-sama terpengaruh oleh situasi

ini. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerja. Ini termasuk Hermawan (2022), Lestari (2023), Wijaya (2021), dan Maftukhin (2021). Rahmawati dkk. (2022) menemukan hasil yang berbeda karena mereka tidak cukup siap dalam hal teknologi dan sumber daya manusia. Menurut hipotesis TAM Fred D. Davis, sistem informasi akuntansi yang berharga dan mudah digunakan akan meningkatkan penerimaan teknologi dan kinerja karyawan.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan

Menurut hasil penelitian, gaya kepemimpinan secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan. Nilai t sebesar 2,356, yang lebih besar dari nilai t sebenarnya sebesar 1,995, dan tingkat signifikansi 0,021, yang lebih rendah dari 0,05, mendukung H3. Tampaknya ketika karyawan diberi bimbingan yang lebih efektif, kinerja mereka meningkat. Semangat kerja, hasil produksi, dan efisiensi staf semuanya dapat memperoleh manfaat dari kepemimpinan yang jelas, manajemen yang suportif, dan lingkungan kerja yang menyenangkan.

Komunikasi, koordinasi, dan pembinaan karyawan adalah tiga pilar gaya kepemimpinan yang efektif, menurut temuan tersebut. Untuk menumbuhkan ketenangan dan kebijaksanaan, pengambilan keputusan yang tepat tetap diperlukan.

Penelitian ini sejalan dengan Agustin (2020), Vergiansyah (2025), Ratu dkk. (2018), Wiguna, Dewi, dan Aldi (2024) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan mempengaruhi kinerja karyawan. Yuliandri dkk. (2025) menemukan hasil yang beragam karena gaya kepemimpinan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi. Gaya kepemimpinan adalah sumber daya tak berwujud yang dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi, kerja tim, dan budaya kerja yang sehat, menurut hipotesis Resource-Based View (RBV) dari Jay Barney.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa e-commerce membuat pekerja di The Royal Pita Maha Hotel lebih produktif. Ini menunjukkan bahwa penggunaan e-commerce yang lebih banyak membuat karyawan lebih baik dalam pekerjaan mereka. Peningkatan efisiensi merupakan hasil langsung dari alat informasi akuntansi. Kinerja pekerjaan yang lebih baik dimungkinkan dengan sistem yang akurat, cepat, dan terhubung. Efektivitas gaya kepemimpinan Anda sangat memengaruhi tingkat kinerja tim Anda. Ketika termotivasi, memiliki instruksi yang jelas, dan mampu berkomunikasi dengan baik satu sama lain, karyawan akan berkinerja terbaik di bawah bimbingan yang baik.

Studi ini bukannya tanpa kekurangan. Data tersebut tidak dapat diterapkan pada hotel atau bidang lain karena hanya meneliti satu bidang. Penelitian ini hanya mencakup tiga

variabel: gaya kepemimpinan, sistem informasi akuntansi, dan e-commerce. Motivasi, kondisi kerja, tingkat gaji, dan budaya perusahaan semuanya berperan dalam tingkat kinerja karyawan.

Menurut laporan tersebut, The Royal Pita Maha Hotel harus terus mengembangkan implementasi e-commerce untuk meningkatkan penyampaian layanan dan kinerja karyawan. Selain itu, hotel harus menghubungkan sistem informasi akuntansi mereka di seluruh divisi untuk mempercepat dan mengkoordinasikan pemrosesan data dan tenaga kerja. Manajemen hotel juga harus meningkatkan kualitas kepemimpinan melalui komunikasi, bimbingan, dan pelatihan untuk mempromosikan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan kinerja. Untuk hasil yang lebih detail, peneliti di masa mendatang harus memasukkan variabel lain yang memengaruhi kinerja karyawan dan menggunakan berbagai pendekatan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, I. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 134–142.
- Alzoubi, H., Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Akour, I., & Aziz, R. (2022). Does BLE technology contribute towards improving marketing strategies, customers' satisfaction and loyalty? The role of open innovation. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 449–460. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.009>
- Amirullah, M., & Budiyo, S. (2004). *Manajemen kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Salemba Empat.
- Asyriyanti, M., & Hanifah, H. S. (2023). Peran modal sosial pada kinerja usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Garut Kota. *Jurnal Financia: Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 74–82.
- Barney, J. (1991). The resource-based view of the firm. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dewi, A. A. C. M., Sihombing, I. H. H., & Pratiwi, K. A. D. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cangu Dream Village. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 12(2), 91–101.
- Fitrah, M., & Yulianti, D. (2023). Pengaruh e-commerce terhadap kinerja karyawan pada hotel. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 99–107.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan SPSS dan AMOS untuk penelitian sosial dan bisnis*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haikhal, M. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dan e-commerce dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel The Royal Pita Maha. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 10(2), 67–75.

- Hall, J. A. (2021). *Accounting information systems*. Salemba Empat.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Helsi, F. (2023). E-commerce sebagai strategi meningkatkan daya saing UMKM. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 9(1), 88–97.
- Hermawan, Y. B. (2022). Pengaruh sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian intern, kompleksitas tugas, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada Hotel Aston Inn Pandanaran Semarang). *Jurnal EBISTEK (Ekonomi Bisnis dan Teknologi)*, 3(1), 1–13.
- Joseph, C. (2020). *E-commerce dan pengaruhnya terhadap pemasaran dan penjualan UMKM*. Gramedia.
- Jovanović, N. M., Nikolov, V., Vidović, N., Vitorović, J., Tošić, S., Cvetković, V. J., Mitrović, T., & Stoimenov, T. J. (2020). Optimizing conditions for MGMT promoter methylation status analysis in glioblastoma FFPE samples. *Biologica Nyssana*, 11(2), 139–147.
- Kasmir. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. RajaGrafindo Persada.
- Lestari, I. (2023). Analisis sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada Hotel Pantai Mutiara Pelabuhan Ratu Sukabumi. *JAMMI: Jurnal Akuntansi UMMI*, 3(2), 46–54.
- Lovita, E., & Susanty, F. (2021). Peranan pemahaman e-commerce dan sistem informasi akuntansi bagi kewirausahaan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2), 47–54.
- Maftukhin, Ernitawati, Y., & Wulandari, H. K. (2021). Pengaruh efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan hotel (Studi pada karyawan Hotel Dedy Jaya Group). *Journal of Accounting and Finance (JACFIN)*, 2(1), 1–6.
- Pramestiningrum, A., & Iramani, R. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja usaha mikro kecil dan menengah. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 14(3), 187–195.
- Rahmawati, H., Purwantini, H. H., & Maharani, B. (2022). Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi, dan kesesuaian tugas teknologi terhadap kinerja pegawai. *ACE: Accounting Research Journal*, 2(1), 102–119.
- Ratu, N. I. H., Sari, M. M. R., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2018). Kecerdasan spiritual memoderasi gaya kepemimpinan dan budaya organisasi pada kinerja penyusun laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 57–84.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2016). *Sistem informasi akuntansi* (Terjemahan Kikin & Novita). Salemba Empat.
- Silaen, N. R. (2021). *Kinerja karyawan*. Widina Bhakti Persada.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen kinerja: Panduan praktis untuk meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*. Bumi Aksara.
- Sitorus, D. R., Simanjuntak, D. C. Y., & Putri, U. A. (2023). Pengaruh online customer review, city image, dan perceived price terhadap purchase intention pada Bolu Meranti. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 5(2).
- Susanto, T. D., & Goodwin, R. (2020). User acceptance of SMS-based e-government services.

In *International Conference on Electronic Government* (Lecture Notes in Computer Science, Vol. 6846).

- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-10). Kencana Prenadamedia Group.
- Tiandra, L., Suryana, R., & Ningsih, D. (2019). Pengaruh e-commerce terhadap kinerja karyawan pada Hotel The Royal Pita Maha di masa digitalisasi. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi*, 5(2), 76–83.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Vergiansyah, D. (2025). Gaya kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel The Royal Pita Maha. *Jurnal Kepemimpinan dan Inovasi*, 11(1), 103–115.
- Wiguna, A. A. M. R. A., Diwyarthi, N. D. M. S., & Kalpikawati, I. A. (2025). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di TIS Hotel, Legian. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 4(7), 887–901.
- Wijayanti, A. (2021). Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap efektivitas operasional UMKM. *Jurnal Ekonomi Kreatif dan Digital*, 7(2), 128–137.
- Yuliandri, A., Setiawan, D., & Kurniawati, S. (2025). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Hotel The Royal Pita Maha di masa pemulihan ekonomi. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*.