

ABSTRAK

Transformasi digital saat ini menjadi keharusan bagi perusahaan sebagai langkah beradaptasi di era digital saat ini terutama bagi perhotelan. Namun, tidak semua perusahaan dapat dengan mudah melakukan transformasi digital terutama pada bidang perhotelan. Dengan begitu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor penghambat apa yang dialami oleh Hotel Flamboyan indah dalam melaksanakan transformasi digital. Penelitian ini terdapat faktor-faktor penghambat transformasi digital, yaitu Sumber Daya Manusia terdiri dari (1) Kepercayaan dan (2) Komitmen, Teknologi yang terdiri dari (3) Keahlian IT dan (4) Peran Strategis IT, (5) Keterkaitan IT dengan proses bisnis, dan (6) Kepemimpinan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan tiga narasumber internal dari pihak Hotel Flamboyan Indah dan satu narasumber eksternal yang dijadikan benchmark. Hasil penelitian menunjukkan 3 dari 6 variabel yang diteliti merupakan faktor yang menghambat Hotel Flamboyan Indah dalam melakukan transformasi digital. Faktor yang menghambat yaitu (1) Keahlian IT, (2) Keterkaitan IT dengan proses bisnis, dan (3) Kepemimpinan digital, sedangkan faktor lainnya tidak menghambat. Hotel Flamboyan Indah harus berfokus terlebih dulu dalam mengatasi tiga variabel yang menjadi hambatan dalam transformasi digital dan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada bidang usaha lain.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Faktor Penghambat Transformasi Digital, Perhotelan