

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

1.1.1 Profil Perusahaan

Hotel Flamboyan Indah merupakan salah satu hotel jenis melati yang berada di Kuningan Jawa Barat. Hotel Flamboyan Indah termasuk dalam kategori hotel melati 3 karena memiliki kapasitas kamar lebih dari 15 kamar (CNN, 2021). Hotel ini berdiri pada tahun 2008 yang lokasi tepatnya berada di Bandorasa Kabupaten Kuningan. Hotel ini memiliki tempat yang cukup strategis karena berada di jalan utama Kuningan-Cirebon. Hotel Flamboyan menyediakan fasilitas kamar yang nyaman dan ramah lingkungan. Hotel ini memiliki 22 kapasitas kamar dengan berbagai tipe yang berbeda yang cocok dijadikan sebagai salah satu pilihan bagi para wisatawan yang ingin berlibur ke Kuningan. Sesuai PP Nomor 7 Tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah kriteria usaha Mikro yaitu Usaha Mikro memiliki modal usaha sampai dengan paling banyak Rp1.000.000.000,00 dan hasil penjualan paling banyak Rp2.000.000.000,00 sehingga Hotel Flamboyan Indah termasuk dalam kategori usaha Mikro karena sesuai data dari pihak perusahaan dan laporan perusahaan modal usaha diluar tanah dan bangunan kurang dari 1 Miliar serta hasil penjualan tahunan kurang dari 2 miliar.

1.1.2 Fasilitas Hotel Flamboyan Indah

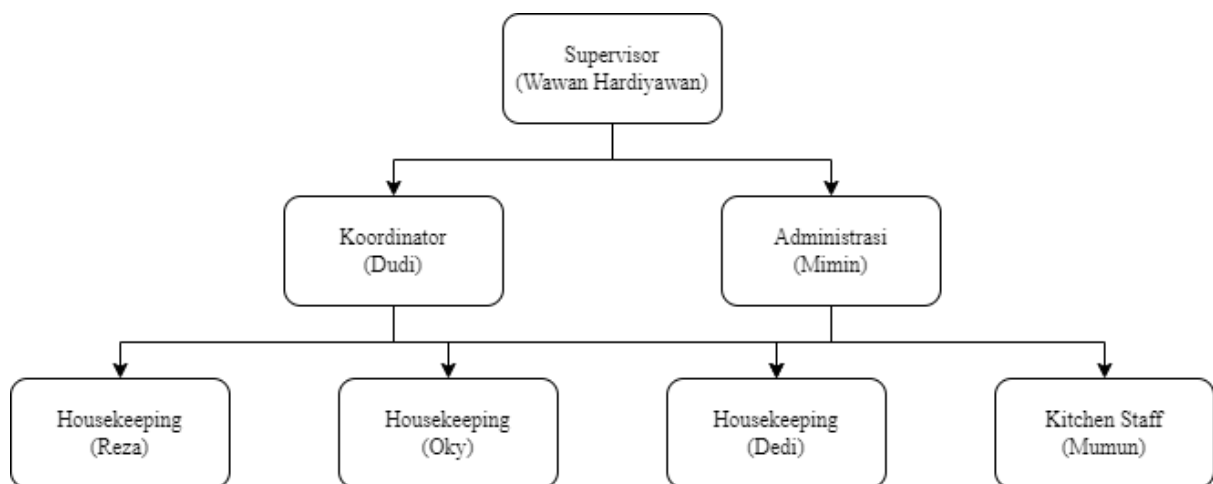
Hotel Flamboyan Indah masih dikelola secara perorangan dengan memiliki 6 orang karyawan. Hotel ini juga memiliki fasilitas yang bisa dimanfaatkan oleh para tamu hotel seperti:

1. Parkiran yang luas
2. Terdapat koneksi wifi
3. Perlengkapan alat mandi
4. Sarapan dan sebagainya.

Fasilitas-fasilitas ini merupakan salah satu hal yang wajib dimiliki pada tiap penginapan. Dengan fasilitas-fasilitas yang memadai di Hotel ini akan bisa meningkatkan kepuasan para tamu yang menginap di Hotel Flamboyan Indah.

Kebanyakan tamu yang menginap di hotel ini merupakan tamu yang sedang berlibur ke Kuningan. Mereka mencari hotel yang dekat dengan objek wisata dan tentunya tidak terlalu mahal. Selain bagi para tamu umum, Hotel Flamboyan Indah juga biasa dikunjungi oleh para sales-sales yang mengirim barang-barang ke daerah Kuningan dari kota-kota besar. Biasanya para sales ini mencari penginapan yang murah namun tetap nyaman.

1.1.3 Struktur Organisasi Hotel Flamboyan Indah



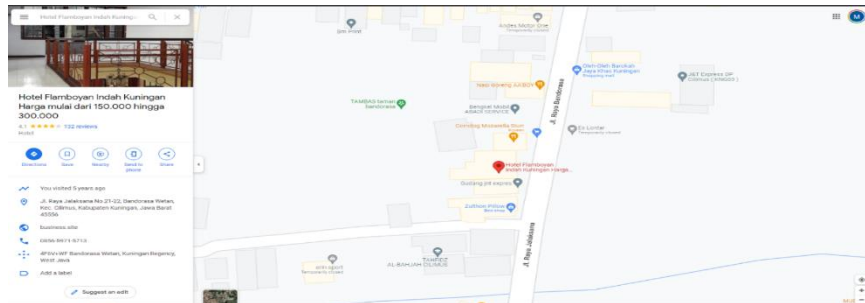
Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Google Maps

1.1.4 Lokasi Hotel Flamboyan Indah

Hotel Flamboyan Indah terletak tidak jauh dari pusat kota Kuningan. Tepatnya beralamat di Jl. Raya Jalaksana No.21-22, Bandorasa Wetan, Kec. Cilimus, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45556. Hotel ini berada di area yang strategis karena berada di Jalan Provinsi yang sering dilalui oleh orang-orang dari luar Kuningan. Selain itu, Hotel ini juga dekat dengan banyak objek wisata seperti Waterboom Sangkan Aquapark, Cibulan, JNJ, Woodland, Garage, dan sebagainya.

Hal ini yang menjadi salah satu keunggulan Hotel Flamboyan Indah karena kebanyakan para tamu yang datang bertujuan untuk liburan.



Gambar 1. 2 Lokasi Hotel Flamboyan Indah

Sumber: Google Maps

1.2 Latar Belakang

Di era digitalisasi sekarang semua sektor harus bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi termasuk perhotelan. Hal ini mengharuskan Hotel Flamboyan Indah mencari strategi pengembangan untuk digitalisasi perusahaan. Menurut survey yang dilakukan *Travelling Trends 2018* dengan melibatkan 2.905 responden menyatakan bahwa 81,47% para wisatawan saat ini lebih memanfaatkan media online dalam melakukan pemesanan (Katadata, 2019). Hal tersebut membuktikan bahwa digitalisasi sangat perlu dilakukan oleh Hotel Flamboyan Indah. Saat ini Hotel Flamboyan Indah tidak bekerja sama dengan *Online travel agent* manapun sehingga mereka kesulitan dalam mencari customer.

Dengan adanya penggunaan internet serta perkembangan teknologi yang cepat telah mengubah model bisnis industri perhotelan. Industri tersebut saling bersaing untuk menjadi yang paling unggul dengan melakukan strategi transformasi digital pada bisnisnya dari segi kecepatan dan layanan karena sudah menjadi kebutuhan (Elitery, 2017).

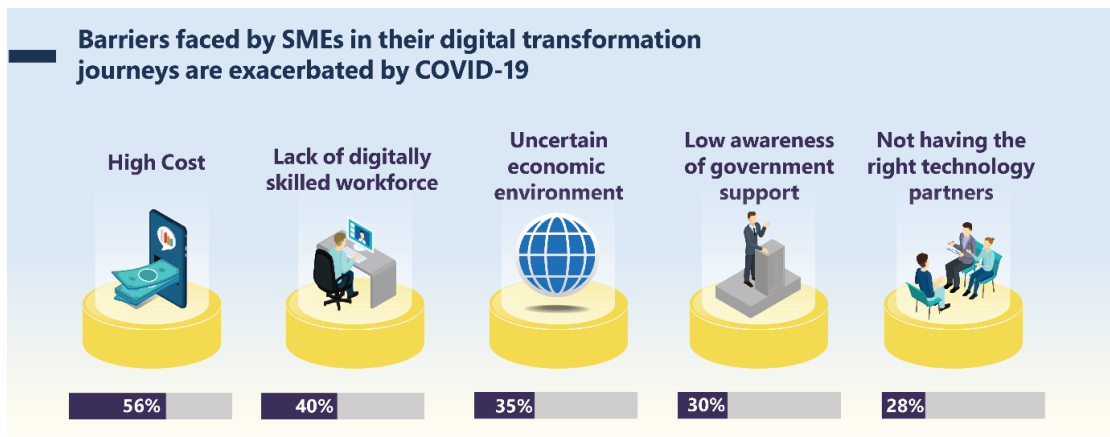
Transformasi digital merupakan suatu upaya dalam melakukan pengembangan bisnis dengan melakukan pemodelan bisnis baru, meningkatkan pengalaman pelanggan, serta penyederhanaan operasi perusahaan melalui teknologi seperti media sosial, website, analitik, dan teknologi lainnya (Fitzgerald et al., 2013).

Transformasi digital tidak hanya berlaku bagi perusahaan-perusahaan besar. Usaha mikro, kecil, dan menengah pun saat ini perlu untuk melakukan transformasi digital. UMKM merupakan penyumbang 60% PDB Indonesia dan 90% tenaga kerja diambil oleh UMKM (Wantiknas, 2020). Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Koperasi dan UKM Indonesia memiliki sekitar 65 juta UMKM, namun dari sekian banyak UMKM tersebut hanya 17,25 juta yang sudah melakukan transformasi digital atau hanya sebesar 26,5%.

Masih rendahnya UMKM yang menerapkan transformasi digital bisa dipengaruhi oleh berbagai hambatan. Hambatan transformasi digital perusahaan besar berbeda dengan UMKM. Kepala UKM FEB UI menyatakan bahwa “UMKM memiliki beberapa hambatan dalam mengadaptasi usaha mereka dengan teknologi dan kemampuan pembukuan (Tempo, 2022). Hambatan tersebut yaitu karena pola pikir para pelaku bisnis masih tradisional. Selain itu hambatan lain dalam melakukan transformasi digital yaitu kurangnya kemampuan pembukuan keuangan. Masih banyak pelaku UMKM yang melakukan pencatatan keuangan secara manual. Hambatan lain bagi UMKM yaitu fasilitas yang tidak memadai. Saat ini masih banyak UMKM yang ingin melakukan digitalisasi namun *gadget* yang mereka miliki sudah terlalu usang.

Hambatan lain bagi UMKM dalam melakukan transformasi digital sesuai dengan gambar 1.3 yaitu kurangnya keterampilan, butuh biaya yang besar, ketidakpastian ekonomi, peran pemerintah yang masih kurang, dan tidak memiliki rekan dalam melakukan transformasi digital (Microsoft, 2020). Temuan tersebut

merupakan hasil survey dari 400 UMKM yang diselenggarakan oleh microsoft untuk mengetahui hambatan UMKM dalam melakukan transformasi digital.



Gambar 1. 3 Hambatan UMKM dalam melakukan transformasi digital

Sumber: Microsoft survey (2020)

Menurut Herbert (2017) transformasi digital dapat berupa perubahan dalam sistem atau perangkat yang memberikan dampak, Perubahan model bisnis menjadi lebih bernilai, Kegiatan operasional lebih efektif dan efisien, Perluasan pasar, Penawaran pada konsumen lebih berguna, Melahirkan pendapatan baru.

Proses digitalisasi melibatkan segala sesuatu yang ada di internet seperti media sosial (instagram, facebook, tiktok, dan lain-lain) serta *website* (Herbert, 2017). Agar strategi bisnis menjadi lebih menguntungkan industri perhotelan dapat menggunakan teknologi dalam melakukan tranformasi digitalnya. Selain itu, Dengan melakukan transformasi digital sebuah perusahaan bisa meningkatkan performa perusahaan tersebut. Berbagai peningkatan akan dialami bagi UMKM yang melakukan transformasi digital seperti peningkatan produktivitas, mencari konsumen baru, mengatasi persaingan, serta meningkatnya inovasi (Pradisti et al., 2022). Menurut Wakil et al., (2022) Terdapat 3 manfaat dari implementasi transformasi digital sehingga bisa meningkatkan performa suatu perusahaan, yaitu: meningkatkan mobilitas, peningkatan daya saing, dan peningkatan produktivitas.

Pada penelitian ini, objek yang digunakan yaitu Hotel Flamboyan Indah yang berada di Kuningan Jawa Barat. Kuningan merupakan salah satu pintu masuk jawa barat dari bagian Timur (Liputan6, 2022). Selain itu, Kuningan juga dijadikan

sebagai Kabupaten konservasi yang fokus terhadap pelestarian lingkungan dibanding pembangunan industri yang merusak alam sehingga sektor pariwisata menjadi prioritas utama dalam pembangunan dan sektor pariwisata menjadi andalan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Masruroh & Nurhayati, 2016). Salah satu kontribusi pendapatan asli daerah yaitu melalui pajak hotel sebesar 10% (Lathifa, 2023). Sehingga keberadaan Hotel Flamboyan Indah menjadi salah satu yang memberikan kontribusi pendapatan untuk daerah Kuningan dari pajak tersebut. Selain itu, Hotel Flamboyan ini juga penting bagi para pegawainya yang menggantungkan hidupnya pada Hotel tersebut. Sebanyak 7 pegawai bekerja di Hotel Flamboyan Indah untuk menghidupi dirinya dan keluarganya. Beberapa pegawai sudah bekerja lebih dari 10 tahun sehingga keberadaan Hotel Flamboyan Indah penting bagi pegawainya.

Urgensi lain dilakukannya transformasi digital bagi berbagai sektor terutama pariwisata dan perhotelan karena setelah pandemi tingkat pariwisata berkembang pesat. Menurut Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kuningan, Dr. H. Toto Toharuddin mengatakan

“Setelah pandemi wisatawan yang datang ke Kuningan meningkat dengan pesat dengan jumlah wisatawan sekitar 3.800.000 orang pada tahun 2022 dibanding pada saat pandemi 2020 hanya sekitar 2.400.000 wisatawan” (Journalgamas, 2022).

Hal ini menjadi peluang bagi para pelaku akomodasi dan perhotelan yang ada dikuningan untuk meningkatkan pendapatan setelah sebelumnya mengalami penurunan. Selain itu, dengan adanya pandemi, kebiasaan masyarakat saat ini sudah lebih ke arah digital dalam melakukan berbagai kegiatan terutama dalam melakukan liburan atau wisata. Banyak masyarakat saat ini mencari referensi tempat liburan dari internet atau sosial media karena lebih mudah dan interaktif. Salah satunya dalam mencari akomodasi tempat mereka menginap saat melakukan wisata.

Banyak teknologi yang bisa dimanfaatkan industri hotel dalam melakukan transformasi digitalnya salah satunya yaitu dengan menggunakan media sosial. Media sosial bisa dimanfaatkan kalangan industri perhotelan karena memberi peluang yang besar bagi pemasaran hotel karena biayanya yang rendah (Ajina, 2019). Hotel Flamboyan Indah sudah mulai menerapkan transformasi digital untuk

memudahkan pekerjaan dan proses bisnis yang mereka lakukan namun masih belum diterapkan secara baik seperti saat ini Hotel Flamboyan Indah sudah memiliki media sosial namun tidak digunakan secara aktif. Padahal dengan adanya media sosial bisa memberikan kemudahan dalam melakukan pemasaran dan memperluas pasarnya. Hal ini dikarenakan belum ada sumber daya manusia khusus yang bertugas menggunakan sosial media dan juga fasilitas teknologi yang belum mendukung.

Selain media sosial, penggunaan *website* juga menjadi salah satu yang bisa digunakan dalam melakukan transformasi digital industri perhotelan. Hotel Flamboyan Indah saat ini masih belum memanfaatkan teknologi dari proses *booking* hotel yang bisa digunakan melalui *website*. Dari hasil observasi pada Hotel Flamboyan Indah, ditemukan bahwa masih minimnya fasilitas teknologi yang ada di Hotel Flamboyan Indah. Sehingga untuk melakukan pembuatan *website* masih sulit untuk dilakukan. Sedangkan saat ini banyak hotel-hotel pesaing yang sudah memanfaatkan *website* dalam proses *booking*. Hal ini memudahkan *customer* untuk *booking* dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke lokasi hotel.

Dalam industri perhotelan, transformasi digital dapat membantu untuk meningkatkan pendapatan dan lalu lintas situs web, mengurangi beban operasional, meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta meningkatkan pengalaman pelanggan (Anthony, 2022). Menurut Tabel 1.1 tentang Pendapatan dan Target Hotel Flamboyan Indah Tahun 2022 dapat dilihat bahwa pendapatan yang diperoleh Hotel Flamboyan Indah pada tahun 2022 tidak mencapai target setiap bulannya. Diharapkan dengan melakukan transformasi digital yang lebih baik dapat mengatasi tidak tercapainya target yang dialami Hotel Flamboyan Indah.

Tabel 1. 1 Pendapatan dan Target Hotel Flamboyan Indah Tahun 2022

Sumber: Data Perusahaan

| Bulan | Jumlah Penjualan Kamar | Pendapatan+PPN | Target |
|-------|------------------------|----------------|---------------|
| Jan | 174 kamar | Rp 25,965,000 | Rp 35,000,000 |
| Feb | 146 kamar | Rp 20,765,000 | Rp 35,000,000 |
| Mar | 189 kamar | Rp 25,815,000 | Rp 35,000,000 |
| Apr | 114 kamar | Rp 15,055,000 | Rp 35,000,000 |
| May | 173 kamar | Rp 28,480,000 | Rp 35,000,000 |
| Jun | 163 kamar | Rp 23,720,000 | Rp 35,000,000 |
| Jul | 162 kamar | Rp 23,510,000 | Rp 35,000,000 |
| Aug | 150 kamar | Rp 20,645,000 | Rp 35,000,000 |
| Sep | 151 kamar | Rp 21,395,000 | Rp 35,000,000 |
| Oct | 153 kamar | Rp 23,685,000 | Rp 35,000,000 |
| Nov | 169 kamar | Rp 25,080,000 | Rp 35,000,000 |
| Dec | 158 kamar | Rp 25,810,000 | Rp 35,000,000 |

Terdapat tiga sumber yang menjadi ancaman dalam bisnis digital yaitu (1) Pendaftar baru dengan kapabilitas digital yang lebih baik, (2) Model Bisnis lebih baru dari pesaing tradisional, (3) *crossing industry boundaries* (Kusuma et al., 2021). Bagi Hotel Flamboyan Indah transformasi digital juga perlu dilakukan dalam menghadapi kemunculan aplikasi layanan perhotelan yang saat ini semakin banyak digunakan oleh masyarakat. Aplikasi perhotelan ini merupakan ancaman pendatang baru yang memiliki kapabilitas digital yang lebih baik dari hotel konvensional terutama bagi Hotel Flamboyan Indah. Perubahan yang terjadi secara besar-besaran dan dengan waktunya cepat dalam teknologi digital seperti kemudahan proses *booking, payment, promo* yang diberikan oleh aplikasi layanan perhotelan dapat menjadi ancaman dan masih menjadi alasan utama terancamnya hotel-hotel konvensional (Katadata, 2017).

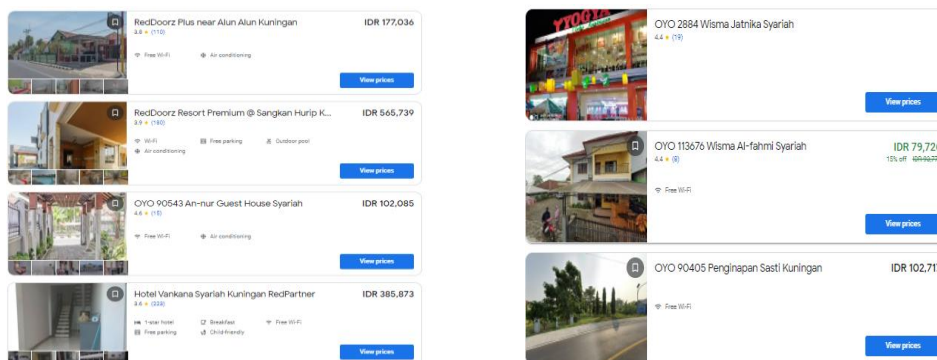
Tingkat okupansi hotel konvensional jauh menurun semenjak munculnya aplikasi layanan perhotelan karena pilihan perhotelan yang terdapat di aplikasi saat ini jauh lebih banyak dan terjangkau bahkan kos-kosan, apartemen, rumah pribadi pun bisa menjadi pilihan customer jika memilih menggunakan aplikasi (Kompas, 2020). Layanan dan keamanan bukan menjadi pertimbangan penting bagi pengguna aplikasi, kunci utamanya yaitu mengenai harga yang terjangkau.

Antara hotel konvensional dan hotel yang menggunakan *online travel agent* atau aplikasi hotel memiliki perbedaan. Hotel yang menggunakan aplikasi biasanya dia bekerja sama dengan *online travel agent* untuk mendukung pelayanan yang

diberikan sedangkan hotel yang masih konvensional tidak bekerja sama dengan *online travel agent*. Hotel yang bekerja sama dengan *online travel agent* akan lebih mudah dalam menjual kamar karena dijual melalui aplikasi yang populer dikalangan masyarakat. Selain itu, Aplikasi layanan perhotelan menggunakan sistem *sharing economy* sehingga dikatakan tidak diwajibkan membayar pajak penghasilan karena belum ada peraturan yang mengaturnya, sedangkan hotel-hotel konvensional tentu harus selalu membayar pajak dan pengeluaran tetap lainnya (Kompas, 2017). Hal tersebut tentu membuat pengusaha hotel konvensional merasa dirugikan dan merasa tidak adil dengan kehadiran situs *online* bagi penginapan karena penginapan berbasis *online* seperti melalui airbnb belum terdata dengan baik, memiliki banyak kekurangan teknis sebagai akomodasi, dan peraturan perpajakan serta UU perumahan tidak diperbolehkannya sebuah rumah pemukiman untuk dikomersilkan seperti yang dikatakan oleh Ketua dari Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia Hariyamd Sukamdi (Antara, 2017). Selain itu, aplikasi layanan perhotelan atau *online travel agent* saat ini tidak hanya untuk sekedar memesan tiket atau *booking* saja tetapi saat ini mereka juga sudah mulai bekerja sama langsung dengan hotel-hotel yang sudah ada kemudian mereka akan mengatur semua urusan perhotelan dari mulai manajemen, pemasaran, dan sebagainya seperti OYO atau Reddoorz. Dengan mengadopsi sistem *manchise (management and franchise)* seperti pada bisnis waralaba, seluruh internal perusahaan seperti management akan dikelola langsung oleh pihak aplikasi.

Sutrisno Iwantono sebagai ketua Perhimpunan Hotel Non Bintang (PHNB), dengan hadirnya aplikasi-aplikasi online seperti OYO dan Reddoorz membuat usaha hotel konvensional mengalami penurunan pendapatan (Kompas, 2020). Dia juga menuntut pemerintah untuk lebih tegas terhadap aturan yang berlaku karena dengan menggunakan aplikasi tersebut kos-kosan bisa dijadikan penginapan seperti layaknya hotel. Padahal jika ingin mendirikan sebuah hotel ada aturan-aturan yang berlaku. Ditinjau dari laju pertumbuhannya *online travel agent* contohnya pada Airbnb meningkat dua kali lipat sedangkan pendapatan hotel turun 2 persen (Wartaekonomi, 2019).

Dilihat dari gambar 1.4 yang menunjukkan daftar hotel di Kuningan yang menggunakan sistem *Online travel agent* dan berada tidak jauh dari Hotel Flamboyan Indah. Saat ini, hotel-hotel yang menggunakan sistem *Online travel agent* sudah mulai bermunculan di daerah Kuningan. Beberapa hotel yang sebelumnya hanya menggunakan sistem online, mereka bekerja sama dengan pihak ketiga agar bisa menggunakan sistem tersebut. Biasanya hotel-hotel yang menggunakan sistem tersebut menambahkan kata-kata sesuai sistem yang mereka gunakan. Harga-harga yang mereka tawarkan pun cukup murah dan bersaing dengan hotel-hotel konvensional yang tidak menggunakan aplikasi. dilihat dari perbandingan harganya hotel-hotel yang menggunakan aplikasi tidak begitu jauh berbeda.



Gambar 1. 4 Daftar hotel-hotel pesaing yang ada di Kuningan

Sumber: Google Travel

Saat ini, Hotel Flamboyan Indah tidak bekerja sama dengan *Online travel agent* manapun. Berbeda dengan hotel lain yaitu Hotel Cordela pun sudah melakukan transformasi digital dalam proses bisnisnya. Walaupun Hotel Cordela sudah termasuk hotel bintang 3 namun bisa dijadikan benchmark terhadap transformasi digital yang sudah mereka lakukan. Hotel Cordela juga bekerja sama dengan beberapa *Online travel agent* dalam memudahkan mencari tamu. Hotel Cordela juga aktif dalam promosi melalui media sosial dan webiste sebagai saluran promosi melalui teknologi digital.

Keunggulan sebuah hotel dapat dilihat dari *rating* atau ulasan yang bisa dilihat di Internet. Ulasan menjadi Top 3 yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan Hotel yang akan mereka pilih setelah *Star rating*, dan Foto Hotel

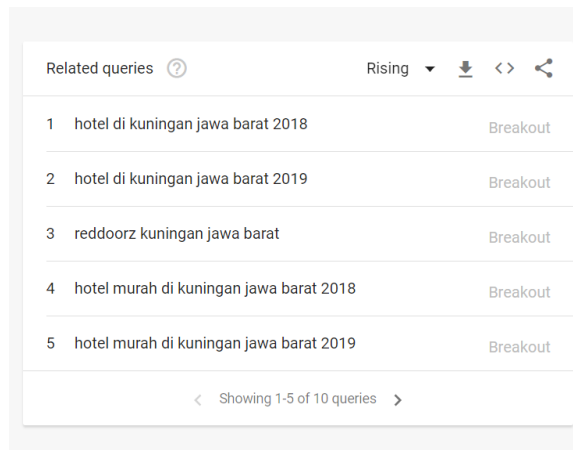
(Detiktravel, 2018). Selain itu, ulasan di media sosial dapat menggambarkan perilaku wisatawan sehingga bisa dimanfaatkan untuk menentukan strategi dan daya tarik terutama pada bidang pariwisata (Alamsyah et al., 2021). Dengan adanya ulasan-ulasan dari konsumen sebelumnya akan bisa meningkatkan kepercayaan calon konsumen dan meningkatkan *brand image* hotel tersebut sehingga pengunjung akan berdatangan. Menurut Tabel 1.2 Perbandingan Hasil Review dengan hotel lain menunjukkan perbandingan review antara Hotel Flamboyan Indah dengan hotel lain yang berada di Kuningan. Dari data tersebut terlihat bahwa Hotel yang memanfaatkan *Online travel agent* atau aplikasi hotel memiliki lebih banyak ulasan yang bisa dijadikan acuan dalam memilih penginapan dan juga menggambarkan jumlah penjualan kamar yang cukup banyak dengan menggunakan sistem online. Hotel Flamboyan hanya memiliki ulasan dari google sehingga masih sangat kurang dalam menarik pengunjung dan meningkatkan penjualan.

Tabel 1. 2 Perbandingan Hasil Review dengan hotel lain

Sumber: Diolah oleh penulis

| Hotel Flamboyan Indah | | | Hotel Cordela | | |
|-----------------------------------|--------|------------|-----------------------------------|--------|-------------|
| <i>Online travel agent review</i> | Rating | Ulasan | <i>Online travel agent review</i> | Rating | Ulasan |
| Google Review | 4.2/5 | 144 ulasan | Google Review | 4.4/5 | 2859 ulasan |
| - | - | - | Traveloka | 8.5/10 | 1973 ulasan |
| - | - | - | Agoda | 8.8/10 | 343 ulasan |
| - | - | - | Booking.com | 7.9/10 | 81 ulasan |
| - | - | - | Tiket.com | 4.3/5 | 385 ulasan |

Dilihat dari analisa *google trend* pada gambar 1.5 selama 5 tahun kebelakang didapatkan *related queries* yang menyebutkan “Reddoorz Kuningan Jawa Barat” di posisi ke 3. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat sudah mulai mencari penginapan-penginapan murah dengan menggunakan sistem online ataupun teknologi.



The image shows a screenshot of the 'Related queries' section from Google Trends. It lists five queries related to 'hotel di kuningan jawa barat' over the last five years. All queries are marked as 'Breakout', indicating a significant increase in search volume. The queries are: 1. hotel di kuningan jawa barat 2018, 2. hotel di kuningan jawa barat 2019, 3. reddoorz kuningan jawa barat, 4. hotel murah di kuningan jawa barat 2018, and 5. hotel murah di kuningan jawa barat 2019. The interface includes a 'Rising' filter, a download icon, and navigation arrows. At the bottom, it says 'Showing 1-5 of 10 queries'.

| Rank | Query | Status |
|------|---|----------|
| 1 | hotel di kuningan jawa barat 2018 | Breakout |
| 2 | hotel di kuningan jawa barat 2019 | Breakout |
| 3 | reddoorz kuningan jawa barat | Breakout |
| 4 | hotel murah di kuningan jawa barat 2018 | Breakout |
| 5 | hotel murah di kuningan jawa barat 2019 | Breakout |

Gambar 1. 5 Hasil analisa pencarian google terkait hotel yang ada di Kuningan

Sumber: google trend

Dari segi fasilitas, hotel Flamboyan Indah memiliki fasilitas yang cukup untuk setara hotel melati. Hotel ini memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kebutuhan para tamu yang menginap disana. Berbagai fasilitas yang dimiliki Hotel Flamboyan Indah antara lain parkir yang luas, kamar yang cukup banyak, terdapat koneksi wifi, menyediakan alat mandi bagi para tamu, penyewaan kamar sudah termasuk sarapan dan sebagainya. Fasilitas-fasilitas ini sudah menjadi hal yang wajib dimiliki bagi setiap hotel. Dengan adanya fasilitas ini para tamu akan merasa nyaman untuk menginap di hotel.

Namun, Fasilitas-fasilitas ini tidak menjadi keunggulan karena hotel pesaing juga memiliki fasilitas yang hampir sama. Jika dibandingkan dengan hotel lain, fasilitas yang dimiliki hotel Flamboyan Indah masih cukup minim dan terlihat tidak terlalu baik. Bisa dilihat dari gambar 1.6 dimana kamar yang dimiliki oleh hotel Flamboyan Indah masih terkesan kuno tidak seperti hotel-hotel pesaing yang terlihat sudah minimalis modern.

Selain itu, walaupun hotel ini memiliki parkir yang cukup luas untuk kendaraan para tamu, kondisi tempat parkirannya pun tidak terlalu bagus dan dasarnya masih berupa semen yang beberapa bagian sudah mulai terkelupas. Parkirannya pun belum memiliki garis parkir sehingga mobil yang parkir tidak tertata secara rapi. Fasilitas lain yang masih kurang memadai yaitu pada bagian penerimaan tamu, di Hotel Flamboyan Indah ruangan penerimaan tamu masih terkesan seadanya hanya menggunakan meja kantor dan sofa yang kurang bagus. Padahal untuk sekelas hotel, ruangan penerimaan tamu merupakan pencerminan bagi para tamu terhadap hotel tersebut.



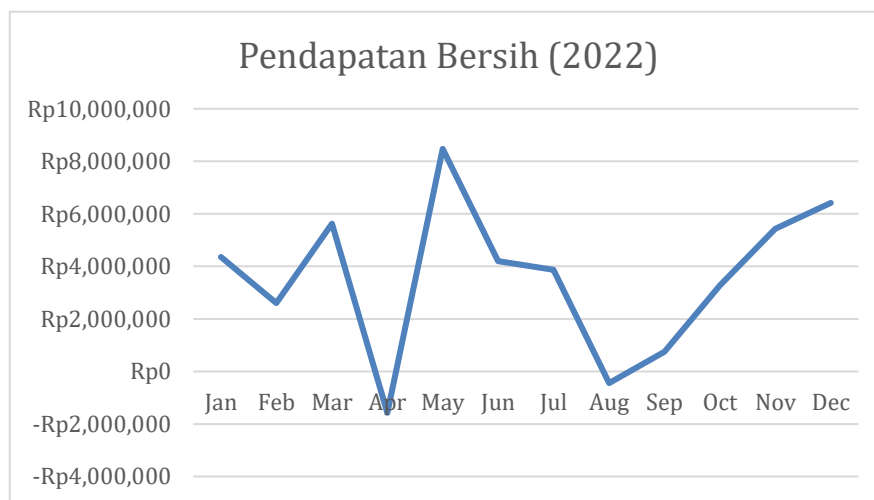
Gambar 1. 6 Kondisi fasilitas yang dimiliki Hotel Flamboyan Indah

Sumber: google Image

Menurut Kwon & Park, (2017) transformasi digital memiliki beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi transformasi digital, yaitu: *Human Resource, Technology, IT and Strategy Business, Digital Leadership*. Faktor-faktor tersebut juga telah digunakan dalam penelitian sebelumnya oleh Lutfiansyah et al., (2020) dengan menggunakan variabel:

1. Kepercayaan
2. Komitmen
3. Keahlian IT
4. Peran strategis IT
5. Keterkaitan IT dengan proses bisnis
6. Kepemimpinan digital

Dengan implementasi transformasi digital bagi Hotel Flamboyan ini dan mencari faktor apa yang menghambat dalam transformasi digital bisa digunakan sebagai strategi bisnis untuk meningkatkan penjualan dan juga bersaing dengan pesaing. Dengan mengetahui hambatan yang dialami Hotel Hotel Flamboyan bisa dijadikan acuan dalam membuat strategi dan solusi di masa yang akan datang. Dengan adanya transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah juga dapat meningkatkan fungsionalitas bisnis menjadi lebih efektif dan efisien. Dimana Hotel Flamboyan Indah sudah menerapkan beberapa Transformasi digital dalam prosesnya. Salah satunya perusahaan menerapkan faktor *technology* dengan menerapkan sistem pencatatan keuangan atau pembukuan dilakukan menggunakan excel. Pendapatan tiap bulan akan tercatat dan tersimpan sebagai laporan keuangan. Dari data tersebut dapat diketahui pendapatan bersih tiap bulannya. Dilhat dari tabel 1.3 menggambarkan grafik keuangan Hotel Flamboyan Indah pada tahun 2022. Dari data tersebut terlihat pendapatan bersih Hotel Flamboyan Indah masih belum stabil dan naik turun. Dari bulan Mei-Agustus mengalami penurunan pendapatan bahkan sampai mengalami kerugian. Dengan penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat mengatasi penurunan pendapatan. Selain itu, Hotel Flamboyan Indah juga sudah melakukan *google my business* atau penginputan lokasi di google maps. Hal ini merupakan langkah-langkah transformasi digital yang dilakukan hotel flamboyan indah.



Tabel 1. 3 Grafik Pendapatan Hotel Flamboyan Indah pada 2022

Sumber: Data perusahaan

Dengan melihat permasalahan yang dihadapi maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “**Identifikasi Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Transformasi Digital Pada Umkm (Studi Kasus Hotel Flamboyan Indah)**”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah dari Hotel Flamboyan Indah, sebagai berikut:

1. Penggunaan media sosial yang tidak aktif
2. Fasilitas teknologi informasi yang masih minim
3. Pesaing sudah memanfaatkan media digital
4. Tidak bekerja sama dengan *online travel agent* dan aplikasi *travelling*
5. Transformasi digital yang sudah dilakukan belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Faktor penghambat apa yang dialami oleh Hotel Flamboyan indah dalam melaksanakan transformasi digital?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut

1. Untuk mengetahui faktor penghambat apa yang dialami oleh Hotel Flamboyan indah dalam melaksanakan transformasi digital

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis.

Manfaat teoritis:

1. Manfaat bagi industri yaitu dapat mengetahui faktor penghambat apa yang dialami oleh perhotelan dalam melaksanakan transformasi digital dan strategi yang tepat untuk melakukan transformasi digital dalam mengembangkan bisnis.

Manfaat praktis:

1. Manfaat bagi masyarakat yaitu dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari hotel konvensional sebagai bahan pertimbangan atau referensi saat ingin menggunakan jasa hotel konvensional.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan pemahaman dan memudahkan penulisan penelitian ini, maka dibuat sistematika seperti berikut ini:

1. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

2. **BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN**

Bab ini terdiri dari Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu serta Kerangka Pemikiran yang dijadikan landasan peneliti dalam melakukan penelitian.

3. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data.

4. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari karakteristik narasumber dan menjelaskan hasil penelitian yang sudah diperoleh kemudian dibahas secara menyeluruh sesuai tujuan penelitian.

5. **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan penelitian dan dilengkapi dengan saran yang disesuaikan dengan penelitian. Diharapkan penelitian ini dapat disempurnakan di penelitian yang akan datang