

IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PADA UMKM (STUDI KASUS HOTEL FLAMBOYAN INDAH)

Mochamad Ryan Ferdiansyah¹; Dodie Tricahyono²

Telkom University, Bandung^{1,2}

Email : ferdiansyahryan@student.telkomuniversity.ac.id¹;

dodietricahyono@telkomuniversity.ac.id²

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan langkah bagi perusahaan untuk beradaptasi dengan era digital. Namun, tidak semua perusahaan dapat dengan mudah mengimplementasikan transformasi digital, khususnya di industri perhotelan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penghambat apa saja yang dialami oleh Hotel Flamboyan Indah saat melakukan transformasi digital. Penelitian ini menggunakan faktor-faktor penghambat transformasi digital, yaitu (1) Sumber Daya Manusia (SDM), (2) teknologi, (3) keterkaitan TI dengan proses bisnis, dan (4) kepemimpinan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara mendalam dengan tiga narasumber internal dari pihak Hotel Flamboyan Indah dan satu narasumber eksternal yang dijadikan sebagai benchmark. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari enam variabel yang diteliti merupakan faktor yang menghambat Hotel Flamboyan Indah dalam melakukan transformasi digital. Faktor yang menjadi hambatan yaitu yaitu (1) Keahlian IT, (2) Keterkaitan TI dengan proses bisnis, dan (3) Kepemimpinan digital, sedangkan faktor lainnya tidak menghambat. Hotel Flamboyan Indah diharapkan fokus dalam mengatasi tiga variabel yang menjadi hambatan dalam transformasi digital dan bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat dilakukan pada bidang usaha lain.

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

ABSTRACT

Digital transformation is a step for companies to adapt to the digital era. However, not all companies can easily implement digital transformation, especially in the hospitality industry. The purpose of this research is to find out what inhibiting factors are experienced by Hotel Flamboyan Indah when carrying out digital transformation. This study uses the inhibiting factors of digital transformation, namely (1) Human Resources (HR), (2) technology, (3) the relationship between IT and business processes, and (4) digital leadership. The research method used is qualitative research. The data collection technique used consisted of in-depth interviews with three internal sources from Hotel Flamboyan Indah and one external source which was used as a benchmark. The results showed that three of the six variables studied were factors that hindered the Flamboyan Indah Hotel from carrying out digital transformation. Factors that become obstacles are (1) IT expertise, (2) IT linkages with business processes, and (3) digital leadership, while other factors do not hinder them. Hotel Flamboyan Indah is expected to focus on overcoming three variables which are obstacles in digital transformation and for future research it is hoped that it can be carried out in other business fields.

Keywords : Digital Transformation; Digital Transformation Inhibiting Factors; Hospitality

PENDAHULUAN

Pada masa kini digitalisasi harus dilakukan pada berbagai sektor untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi salah satunya perhotelan. Terkait hal ini salah satu hotel yang berada di Kuningan yaitu Hotel Flamboyan Indah mencari strategi untuk mengembangkan bisnisnya menjadi lebih digital. Dari hasil survey Travelling Trends 2018 dengan 2.905 responden menyatakan bahwa 81,47% para wisatawan lebih banyak menggunakan media online dalam melakukan pemesanan (Katadata, 2019) . Sehingga membuktikan bahwa digitalisasi sangat penting untuk dilakukan oleh Hotel Flamboyan Indah.

Transformasi digital tidak hanya penting dilakukan untuk para 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 terdapat sekitar 65 juta UMKM di Indonesia, namun dari banyaknya UMKM tersebut hanya 17,25 juta yang sudah memanfaatkan transformasi digital atau hanya 26,5% (BankIndonesia, 2022) . Transformasi digital yang dilakukan dalam sebuah perusahaan bisa meningkatkan performa perusahaan tersebut. Banyak peningkatan yang akan didapatkan bagi UMKM yang melakukan transformasi digital seperti produktivitas yang meningkat, mendapat konsumen baru, mengatasi persaingan, serta pengembangan inovasi (Pradisti et al., 2022) . Menurut Wakil et al., (2022) terdapat 3 manfaat dari implementasi transformasi digital sehingga bisa meningkatkan performa suatu perusahaan, yaitu:

1. Meningkatkan mobilitas perusahaan

Dengan adanya perkembangan teknologi seperti smartphone, tablet, laptop dan lain-lain dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam melakukan mobilitas baik untuk proses bisnis ataupun komunikasi.

2. Peningkatan daya saing

Pada era teknologi sekarang ini konsumen lebih menyukai membeli produk atau jasa melalui sistem online. Jika sebuah perusahaan memanfaatkan transformasi digital serta beradaptasi pada perkembangan teknologi maka perusahaan tersebut mampu meningkatkan daya saing dari para pesaing lain.

3. Peningkatan produktivitas

Dengan memanfaatkan transformasi digital, proses bisnis suatu perusahaan akan berubah. Proses bisnis akan mengalami peningkatan menjadi lebih efektif dan efisien dengan penggunaan teknologi sehingga produktivitas akan meningkat.

Pada penelitian ini, yang dijadikan objek penelitian yaitu Hotel Flamboyan Indah yang berada di Kuningan Jawa Barat. Transformasi digital saat ini penting dilakukan bagi berbagai sektor salah satunya pariwisata terutama 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). Dari pernyataan tersebut memberikan peluang bagi para pelaku yang bergerak di sektor pariwisata yang ada di Kuningan untuk meningkatkan pendapatan setelah sebelumnya mengalami penurunan.

Berbagai transformasi digital dapat dilakukan salah satunya pemanfaatan teknologi dalam industri hotel yaitu dengan menggunakan media sosial. Hotel Flamboyan Indah sudah memiliki media sosial seperti whatsapp dan instagram namun tidak digunakan secara aktif. Dengan penggunaan media sosial bisa memberikan kemudahan dalam melakukan pemasaran dan memperluas pasarnya. Selain itu, penggunaan *online travel agent* dan aplikasi *travelling* saat ini sudah marak terjadi terutama pada perhotelan. Hal tersebut menjadi ancaman bagi para hotel konvensional yang tidak menggunakannya karena tingkat okupansi hotel konvensional jauh menurun saat hadirnya aplikasi layanan perhotelan. Penurunan tersebut disebabkan karena pada layanan aplikasi *travelling* saat ini jauh lebih banyak pilihan dan harganya terjangkau bahkan kos-kosan, apartemen, rumah pribadi pun bisa menjadi pilihan customer jika memilih menggunakan aplikasi (Kompas, 2020).

Di internet, keunggulan sebuah hotel dapat dilihat konsumen melalui *review* atau *rating* yang ada diberbagai laman *online travel agent*. *Review* atau ulasan yang ada di media sosial bisa dimanfaatkan untuk menentukan strategi dan daya tarik terutama pada bidang pariwisata karena dapat menggambarkan perilaku wisatawan (Alamsyah et al., 2021). Melalui ulasan para tamu hotel sebelumnya akan bisa meningkatkan brand image hotel dan meningkatkan kepercayaan calon konsumen sehingga para tamu baru akan

berdatangan. Menurut tabel 1 tentang perbandingan hasil review dengan hotel lain, saat ini Hotel Flamboyan Indah hanya terdapat ulasan melalui google review saja karena mereka belum memanfaatkan media lain berbeda dari pesaingnya yang sudah memanfaatkan ulasan dari berbagai media lain seperti google review, booking.com, traveloka dan lain-lain.

Saat ini Hotel Flamboyan Indah sudah menerapkan beberapa transformasi digital seperti adanya sosial media, sistem pembukuan secara sistematis, penggunaan fasilitas teknologi informasi seperti wifi. Namun, penerapan yang dilakukan masih belum efektif. Menurut Kwon & Park, (2017) transformasi digital memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi transformasi digital, yaitu: Human Resource, Technology, IT and Strategy Business, dan Digital Leadership. Faktor-faktor tersebut juga telah digunakan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lutfiansyah et al., (2020) dengan menggunakan faktor sumber daya manusia dengan variabel (1) kepercayaan dan (2) komitmen, faktor teknologi dengan variabel (3) keahlian IT dan (4) peran strategis IT, (5) Keterkaitan TI dengan proses bisnis, dan (6) Kepemimpinal digital. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang faktor-faktor penghambat transformasi digital bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya. Selain itu, 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.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI (KUALITATIF)

Strategi

Strategi memiliki pengertian yaitu sebuah rencana yang dilakukan dengan berbagai tindakan untuk mencapai sebuah tujuan jangka panjang (Panjaitan & Yadiman, 2019). Strategi memiliki tiga tingkatan dalam pelaksanaannya: (1) Strategi Korporasi, (2) Strategi Bisnis, dan (3) Strategi Fungsional (Panjaitan & Yadiman, 2019).

Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah sebuah ilmu dalam menyusun, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan yang akan diambil dalam mencapai tujuannya (Panjaitan & Yadiman, 2019). Proses manajemen strategi memiliki 3 tahapan utama (Panjaitan & Yadiman, 2019), yaitu:

1. Perumusan Strategi
2. Pelaksanaan Strategi
3. Evaluasi Strategi

Transformasi Digital

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

Menurut Osmundsen et al., (2018) menyatakan bahwa transformasi digital dapat dilakukan karena terdapat 4 faktor yang mempengaruhinya, yaitu: (1) Berubahnya regulasi, (2) Lanskap persaingan, (3) Berubah menjadi digital, dan (4) Perubahan perilaku konsumen. Selain itu menurut (Kwon & Park, 2017) transformasi digital memiliki beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi transformasi digital, yaitu:

1. *Human Resource*, sumber daya manusia merupakan faktor yang berhubungan dengan budaya perusahaan dengan melibatkan komunikasi dan kerjasama antar karyawan, serta tantangan bagi karyawan. Sehingga sumber daya manusia penting untuk disesuaikan dalam langkah transformasi digital
2. *Technology*, teknologi berguna untuk mengembangkan inovasi perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap transformasi digital
3. *IT and Strategy Business*, antara IT dan strategi bisnis memiliki hubungan yang berbanding lurus. Jika hubungan TI dan Strategi Bisnis kuat maka akan berpengaruh kuat terhadap transformasi digital dan sebaliknya.
4. *Digital Leadership*, dalam sebuah perusahaan kepemimpinan digital melalui para manajer dan pemimpin perusahaan akan lebih efektif dalam melakukan transformasi digital dan kepemimpinan digital memiliki hubungan dengan faktor lain seperti faktor sumber daya manusia, teknologi, dan TI strategi bisnis.

Faktor-faktor dari penelitian Kwon & Park, (2017) ini digunakan juga dalam penelitian sebelumnya oleh Lutfiansyah et al., (2020) menggunakan faktor sumber daya

manusia dengan variabel (1) kepercayaan dan (2) komitmen, faktor teknologi dengan variabel (3) keahlian IT dan (4) peran strategis IT, (5) Keterkaitan TI dengan proses bisnis, dan (6) Kepemimpinal digital.

Dalam melakukan transformasi digital memiliki empat dimensi (Matt et al., 2015). Empat dimensi konseptual tersebut yaitu:

1. *Use of technology*, dengan mengetahui penggunaan teknologi yang ada pada perusahaan sekarang dapat mengetahui kemampuan perusahaan dalam menggunakan dan mengembangkan teknologi baru.
2. *Changes in value creation*, dimensi ini menggambarkan adanya keterkaitan antara transformasi digital dengan nilai pada perusahaan.
3. *Structured changes*, pada dimensi ini dilakukannya perubahan pada proses operasional dan struktur organisasi perusahaan.
4. *Financial aspects*, dimensi ini menjelaskan seberapa besar kemampuan yang dimiliki perusahaan terkait keuangan dalam melakukan proses transformasi digital.

Transformasi Digital pada UMKM

Saat ini UMKM penting untuk memiliki pemahaman tentang kapabilitas teknologi, seperti memiliki keterampilan dasar dalam penggunaan teknologi, paham dalam menerapkan teknologi informasi dalam suatu bisnis, mengetahui manfaat penggunaan teknologi dalam bisnis serta mengetahui pentingnya memiliki kepemimpinan yang mampu menghadapi perubahan (Anggadwita et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229).

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya tidak bergantung pada angka-angka atau dikuantifikasi dan analisisnya berupa deskripsi (Indrawati, 2018) . Berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono, (2017) penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan berbagai variabel yang akan diteliti. Menurut fungsinya, penelitian ini berfungsi untuk memahami

fenomena (need to know) dan mendapatkan pengetahuan serta menggambarkan fakta dari permasalahan yang ada (Sugiyono, 2017). Penelitian ini memiliki unit analisis pada tingkat organisasi yaitu Hotel Flamboyan Indah. Untuk rentang waktu pelaksanaannya, penelitian ini berjenis *Cross Sectional*. Penelitian *Cross Sectional* merupakan penelitian yang dilakukan hanya sekali dan langsung selesai tanpa ada kelanjutan (Sugiyono, 2017).

Definisi Operasional

Variabel yang digunakan terdiri dari Sumber Daya Manusia (Kepercayaan dan Komitmen), Teknologi (Keahlian IT dan Peran Strategis IT), Keterkaitan TI dengan proses bisnis, dan Kepemimpinan digital.

1. Kepercayaan

Dengan saling percaya dalam pengembangan teknologi informasi yang ada pada organisasi akan saling menguntungkan apabila semua bekerja sama (Kwon & Park, 2017).

2. Komitmen

Komitmen dalam tata kelola IT merupakan variabel yang berdasarkan pada tingkat partisipasi serta antusiasme anggota organisasi (Kwon & Park, 2017).

3. Keahlian IT

Keahlian IT bertujuan untuk melakukan pengembangan dan menetapkan sebuah keputusan organisasi sehingga diperlukan keahlian IT yang terampil (Kwon & Park, 2017).

4. Peran Strategis IT

Bagaimana peran IT di sebuah organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing secara strategis (Kwon & Park, 2017).

5. Keterkaitan TI dengan proses bisnis.

Penerapan teknologi informasi secara tepat waktu bertujuan untuk memenuhi tujuan organisasi, strategi organisasi, dan juga dalam kegiatan berbagi informasi (Kwon & Park, 2017).

6. Kepemimpinan Digital

Ketepatan dalam mengambil sebuah keputusan untuk transformasi digital seperti visi, organisasi, SDM, dan penggunaan teknologi (Kwon & Park, 2017).

Situasi Sosial

Dalam penelitian kualitatif tidak ada populasi melainkan situasi sosial yang terdiri dari tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) (Sugiyono, 2017). Untuk situasi sosial yang pertama yaitu tempat (place) peneliti akan melakukan penelitian pada Hotel Flamboyan Indah yang di Kuningan Jawa Barat. Pengumpulan data akan dilakukan peneliti secara langsung di Hotel Flamboyan Indah. Situasi sosial kedua yaitu aktor (*actor*) dalam penelitian ini merupakan bagian internal dari Hotel Flamboyan Indah yang terdiri dari Wawan Herdiawan sebagai supervisor, Dudi sebagai koordinator, serta Mimin sebagai administrasi. Untuk narasumber eksternal yaitu Atri sebagai manager Hotel Cordela Kuningan sebagai benchmark penerapan transformasi digital pada perhotelan. Untuk situasi sosial yang terakhir yaitu aktivitas (activity), peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam dengan para narasumber yang sudah dipilih, aktivitas selanjutnya peneliti akan melakukan observasi dan dokumentasi agar data lebih valid.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman yang analisis datanya dilakukan saat pengumpulan data dan setelah dilakukan penelitian.

1. Data Collection

Tahap ini merupakan tahap pengumpulan data dari berbagai sumber melalui wawancara atau observasi yang akan dikumpulkan sampai datanya jenuh (Sugiyono, 2017).

2. Data Reduction

Tahap ini merupakan tahapan peringkasan data dan penentuan hal-hal yang penting untuk memudahkan dalam memahami dan memudahkan dalam pengambilan data selanjutnya (Sugiyono, 2017).

3. Data Display

Tahap ini merupakan tahap penyajian data secara naratif berupa uraian-uraian singkat atau hubungan antar variabel dan lain-lain (Sugiyono, 2017).

4. Data Verifying

Tahap ini merupakan tahap terakhir berupa penarikan kesimpulan dan hasil penelitian berdasarkan data yang valid dan hasilnya dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian (Sugiyono, 2017).

HASIL PENELITIAN

Sumber Daya Manusia

1. Kepercayaan

Variabel kepercayaan bukan merupakan faktor yang menghambat transformasi digital di Hotel Flamboyan Indah. Hal ini karena sumber daya manusia yang ada sudah memiliki kepercayaan pada organisasi dalam menerapkan teknologi dan juga memiliki pengetahuan tentang teknologi informasi. Selain itu, sumber daya manusia pada Hotel Flamboyan Indah sudah melaksanakan kegiatan berbagi informasi mengenai teknologi informasi. Hal ini didukung juga dengan hasil *benchmarking* yang dilakukan pada Hotel Cordela. Hasilnya sumber daya manusia pada Hotel Cordela juga memiliki kepercayaan dan pengetahuan serta melakukan kegiatan berbagi pengetahuan tentang teknologi informasi.

2. Komitmen

Variabel komitmen bukan merupakan faktor yang menghambat transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah. Hal ini karena sumber daya manusia yang ada memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan transformasi digital dan sumber daya manusianya pun mendukung segala bentuk transformasi digital yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini juga didukung dengan hasil *benchmarking* yang dilakukan pada Hotel Cordela. Hasilnya sumber daya manusia pada Hotel Cordela juga memiliki komitmen yang kuat dalam melakukan transformasi digital dan akan mendukung transformasi digital karena sudah merupakan SOP mereka.

Teknologi

1. Keahlian IT

Variabel keahlian IT merupakan faktor yang menghambat transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah. Hal ini karena pada Hotel Flamboyan Indah tidak memiliki tenaga keahlian IT khusus. Keahlian IT yang ada di hotel Flamboyan Indah hanya merupakan karyawan yang ahli dalam mengoperasikan teknologi sesuai kebutuhan pekerjaannya saja tidak ahli secara menyeluruh. Jika ada permasalahan IT, Hotel Flamboyan Indah harus menunggu pihak eksternal untuk datang memperbaiki sehingga akan kesulitan dan tidak efektif. Hal ini didukung juga dengan hasil *benchmarking* yang dilakukan pada Hotel Cordela. Hasilnya pada Hotel Cordela sudah terdapat tenaga ahli IT khusus yang memiliki tugas untuk menjaga dan merawat sistem

yang ada seperti *website*, *apps*, *wifi*, dan lain-lain sedangkan pada Hotel Flamboyan Indah tidak ada.

2. Peran Strategis IT

Variabel Peran Strategis IT bukan merupakan faktor yang menghambat transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah. Hal ini karena teknologi informasi yang saat ini sudah ada di Hotel Flamboyan Indah sudah bisa meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki kelemahan perusahaan secara signifikan contohnya dengan penggunaan *wifi* yang saat ini sangat penting. Hal ini didukung juga dengan hasil *benchmarking* yang dilakukan pada Hotel Cordela. Hasilnya antara Hotel Flamboyan Indah dan Hotel Cordela sama-sama mengandalkan penggunaan *wifi* sebagai teknologi informasi yang ada dan bisa dijadikan salah satu layanan bagi para pelanggannya. Oleh karena itu, variabel ini tidak menjadi hambatan bagi Hotel Flamboyan Indah.

Keterkaitan TI dengan Proses Bisnis

Variabel Keterkaitan TI dengan proses bisnis merupakan faktor yang menghambat transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah. Hal ini dikarenakan proses bisnis yang dilakukan Hotel Flamboyan Indah tidak otomatis menggunakan sistem dan masih dilakukan secara manual. Dalam melakukan persaingan Hotel Flamboyan Indah hanya mengandalkan penggunaan sosial media yang ada dan para tamu yang sudah berlangganan. Penggunaan sosial media pada Hotel Flamboyan Indah tidak dimanfaatkan secara efektif yang mengakibatkan kegiatan berbagi informasi terutama bagi para konsumen masih terbatas. Hal ini didukung juga dengan hasil *benchmarking* yang dilakukan pada Hotel Cordela. Hasilnya pada proses bisnis pada Hotel Cordela sudah dilakukan menggunakan Teknologi informasi melalui penggunaan *online travel agent* dan *website* sedangkan Hotel Flamboyan Indah belum menggunakan *online travel agent* dan pemanfaatan *website* dalam melakukan proses bisnisnya.

Kepemimpinan Digital

Variabel Kepemimpinan Digital merupakan faktor yang menghambat transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah. Hal ini dikarenakan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh internal Hotel Flamboyan Indah dalam menerapkan transformasi digital tidak dilakukan dengan baik sebagai upaya implementasi transformasi digital. Penggunaan teknologi pada Hotel Flamboyan Indah untuk memahami konsumen, bersaing, dan layanan pelanggan masih belum memadai dan tidak difasilitasi secara

maksimal. Hal ini didukung juga dengan hasil *benchmarking* yang dilakukan pada Hotel Cordela. Hasilnya pengambilan keputusan yang dilakukan Hotel Cordela untuk transformasi digital sudah baik dan difasilitasi secara maksimal dengan menyediakan fasilitas teknologi informasi seperti *gadget* yang bisa digunakan untuk memahami konsumen dengan penggunaan *online travel agent*, pemasaran melalui *social media* dan *website* dengan diberikan fasilitas seperti, dan layanan pelanggan melalui *review* sedangkan pada Hotel Flamboyan Indah masih terbatas dan minim.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa variabel yang menjadi hambatan transformasi digital Hotel Flamboyan Indah. Faktor yang menjadi hambatan dalam implementasi transformasi digital pada Hotel Flamboyan Indah yaitu pada (1) Keahlian IT, (2) Keterkaitan TI dengan proses bisnis, dan (3) Kepemimpinan digital. Dari hasil temuan tersebut diharapkan Hotel Flamboyan Indah fokus dalam mengatasi 3 variabel yang menjadi hambatan dalam transformasi digital. Hotel Flamboyan Indah dapat melakukan strategi dan cara yang sudah diterapkan Hotel Cordela dalam melakukan transformasi digital seperti merekrut karyawan yang ahli IT, penggunaan teknologi dalam proses bisnisnya seperti menggunakan *online travel agent (OTA)*, dan lebih baik dalam pengambilan keputusannya. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada faktor yang menjadi hambatan dalam transformasi digital bagi perhotelan sehingga peneliti berharap dapat dilakukan penelitian berikutnya pada bidang usaha yang lain.

REFERENSI

- Alamsyah, A., Ditya, I. P. W., & Widarmanti, T. (2021). Tourist Movement Analysis using Social Media Data in Indonesia. *2021 International Conference Advancement in Data Science, E-Learning and Information Systems, ICADEIS 2021*. <https://doi.org/10.1109/ICADEIS52521.2021.9701947>
- Anggadwita, G., Suganda, G. A. D., Azis, E., & Bagus Profityo, W. (2021). The Implementation of Technology Capabilities, Agile Leadership and Innovation Ambidexterity to Improve SMEs' Sustainability in Bandung. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 125–135.
- BankIndonesia. (2022). *Konsumennya Saja Sudah Digital, UMKM-nya Juga Dong!* <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/Pages/Konsumennya-Saja-Sudah-Digital-UMKM-nya-Juga-Dong.aspx>
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., ... D. B.-M. Sloan, & 2014, undefined. (2013). Embracing digital technology: A new strategic imperative. *Emergenceweb.Com*.

- <https://emergenceweb.com/blog/wp-content/uploads/2013/10/embracing-digital-technology.pdf>
- Indrawati. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (Rachmi, Ed.; 1st ed., Vol. 1). PT Refika Aditama.
- Journalgamas. (2022). *Pasca Pandemi Covid-19, Wisatawan Yang Berkunjung Ke Kabupaten Kuningan Mengalami Peningkatan*. <https://www.journalgamas.com/2022/12/pasca-pandemi-covid-19-wisatawan-yang.html>
- Katadata. (2019). *Memajukan Perhotelan di Era Digital untuk Pemberdayaan Ekonomi Daerah - Analisis Data* Katadata.co.id. <https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/analisisdata/5e9a57af1f45/memajukan-perhotelan-di-era-digital-untuk-pemberdayaan-ekonomi-daerah>
- Kompas. (2020). *Fenomena OYO dkk, Bisnis Hotel Melati Terancam? - Kompas.com*. <https://amp.kompas.com/money/read/2020/01/20/110700226/fenomena-oyo-dkk-bisnis-hotel-melati-terancam>
- Kwon, E. H., & Park, M. J. (2017). Critical Factors on Firm's Digital Transformation Capacity: Empirical Evidence from Korea. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12, 12585–12596. <http://www.ripublication.com>
- Lutfiansyah, Tricahyono, & Djatmiko. (2020). STUDY OF IDENTIFICATION OF THE INHIBITING FACTORS OF DIGITAL TRANSFORMATION IN MICRO SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE (Case Study on Proshop and Wellborn). *E-Proceeding of Management*, 7(2).
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business and Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. <https://doi.org/10.1007/S12599-015-0401-5>
- Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018). Digital transformation: Drivers, success factors, and implications. *MCIS 2018 Proceedings*, 37. <https://aisel.aisnet.org/mcis2018/37/>
- Panjaitan, B., & Yadiman. (2019). *Manajemen Strategis* (1st ed., Vol. 1). LEKKAS.
- Pradisti, L., Suparno, C., & Suwandari, L. (2022). MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN MELALUI DIGITAL CONTENT MARKETING DAN TRANSFORMASI DIGITAL PADA UMKM MAKANAN DI BANYUMAS. *Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 24(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.32424/jeba.v24i4.3480>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)* (S. Yustiani, Ed.; 3rd ed., Vol. 1). Alfabeta, CV.
- wakil, abdul, Retno, rusnandari, & Harto, budi. (2022). *Transformasi Digital Dalam Dunia Bisnis* (1st ed.). PT Global Eksekutif Teknologi. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=cbOYEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=transformasi+digital+meningkatkan+performa+bisnis&ots=74O4QCu5B4&sig=1Zo8nBycs-3CRnD7z4CbJDOcIIo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Wantiknas. (2020). *WANTIKNAS - Transformasi Digital Untuk UMKM*. <http://www.wantiknas.go.id/id/berita/transformasi-digital-untuk-umkm>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

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

Tabel 1 Perbandingan Hasil Review dengan hotel lain
Sumber: Diolah oleh penulis