



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis dalam era globalisasi saat ini sudah mengalami transformasi kearah digital dilihat dalam beberapa tahun belakangan, gelombang disrupsi digital atau berbasis teknologi menjadi fenomena yang merubah paradigma bisnis konvensional mulai dari bisnis model sampai ke kegiatan bisnis. Perubahan tersebut membuat proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien, seiring dengan berkembangnya internet dan pengguna internet membuat bisnis harus mengikuti perkembangan jaman, terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Penggunaan Internet dari tahun 2016-2018

Tahun	Pengguna Internet (Dalam Jutaan Jiwa)	Populasi Penduduk Indonesia (Dalam Jutaan Jiwa)	Pengguna Internet Dibanding Populasi Penduduk Indonesia dalam %
2016	132,7 Juta	252,4 Juta	51,8 %
2017	143,26 Juta	262Juta	54,68%
2018	171,17Juta	264,16 Juta	64,8 %

(Sumber: Laporan Survei Penetrasi & Profil Perilaku Penggunaan Internet di Indonesia Tahun 2016-2018, 2018)

Berdasarkan pada tabel diatas penggunaan internet terus bertumbuh seiring dengan masuknya internet dan teknologi membuat masyarakat indonesia saat ini berdasarkan data tahun 2018 sudah 64,8% yang menggunakan internet sehingga aktifitas kegiatan yang dilakukan sudah mengadopsi internet dari populasi penduduk Indonesia berjumlah 264,16 juta jiwa. Penggunaan internet tersebut mendukung aktifitas bisnis, aktifitas, kegiatan dari usaha mikro, menengah dan makro sehingga



Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan PDB Dari Tahun 2015- 2019

membantu Indonesia untuk bertumbuh dan bersaing dalam skala ekonomi.

(Sumber: BPS, 2019)

Dengan mengadaptasi teknologi tersebut Indonesia dari segi ekonomi berkembang dilihat dari pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) 5,07 % pada 2019 dibanding dengan 2018 sebesar 523.927 milyar rupiah, diikuti dengan pertumbuhan dari tahun tahun sebelumnya mulai dari tahun 2015 sampai 2019. Sektor

industri pariwisata di Indonesia yang menyediakan jasa akomodasi bagi wisatawan dalam dan luar negeri membuat industri pariwisata sebagai salah satu penyumbang pendapatan negara di Indonesia sebesar 5,25% dan penerimaan devisa sebesar 223 triliun pada 2018 menurut data kemenpar 2018, Sektor pariwisata selain berkontribusi terhadap PDB juga berkontribusi menyerap tenaga kerja di Indonesia sebesar 12,6 juta orang pada 2018.

Di Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan luas 1.916 juta km<sup>2</sup> terdiri dari 16.056 pulau yang juga memiliki 34 provinsi (BPS,2019) dimana masing masing daerah tersebut memiliki potensi dalam berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pariwisata dimana Indonesia dengan letak geografis yang sangat strategis membuat wilayah pariwisata di Indonesia sangat eksotis, menjadikan industri Pariwisata menjadi salah satu industri yang berkembang dan menarik untuk dikembangkan. Dilihat dari gambar 1.1 Grafik pertumbuhan PDB, salah satu industri yang berpotensi dan memiliki peranan penting berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia yaitu industri pariwisata terlihat pada tahun 2018 menyumbang sebesar 5,25% pada PDB Indonesia dilihat pada laporan kinerja kementerian pariwisata tahun 2018 pada tabel 1.1.

## 1.2 Karakteristik Industri

Tabel 1.2

Kontribusi Industri Pariwisata Terhadap PDB Nasional Tahun 2016-2018

	2016	2017	2018
Kontribusi Sektor Pariwisata Pariwisata terhadap PDB Nasional (%)	4,13%	4,11%	5,25%

(Sumber: Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata Indonesia tahun 2018, 2018)

Dengan berkontribusi terhadap PDB Indonesia, banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara berkunjung ke Indonesia berkontribusi baik langsung dan tidak langsung terhadap perekonomian Indonesia sebesar 5,25% pada tahun 2018 meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya dari 2016. Menurut data BPS tahun 2019 pertumbuhan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami peningkatan dilihat dari tabel kontribusi industri pariwisata terhadap PDB nasional setiap tahunnya mulai dari 2014 sampai 2018, peningkatan wisatawan mancanegara ke Indonesia tahun 2018 mencapai 12.61% dibanding tahun 2017 meningkat setiap tahunnya dari tahun 2014, seperti yang terlihat pada tabel 1.3 dibawah.

Tabel 1.3

Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah wisatawan mancanegara (orang)	Pertumbuhan %
2014	9.435.411	-
2015	10.230.775	8,43%
2016	11.519.275	12,59%
2017	14.039.799	21,88%
2018	15.810.305	12,61%

(Sumber: BPS,2019)

Dari tabel 1.3 tersebut dapat dilihat bahwa industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang menjadi fokus Indonesia untuk dikembangkan, karena memiliki potensi yang menarik bagi wisatawan mancanegara terlihat pada tabel tahun 2018 sebanyak 15 juta wisatawan mancanegara telah berkunjung ke Indonesia yang berasal dari berbagai macam negara.

Tabel 1.4

Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Berdasarkan

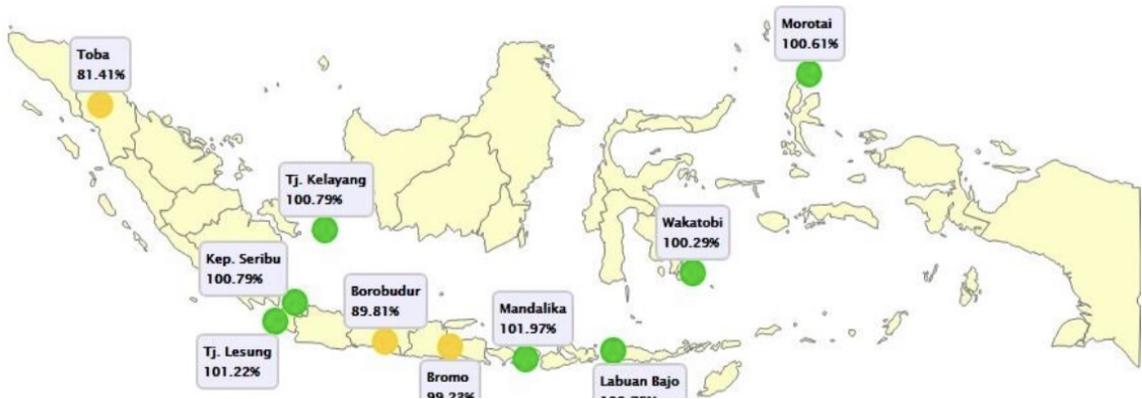
Negara Tahun 2014-2018

Negara	Jumlah wisatawan mancanegara (orang)
Malaysia	2.503.344
Tiongkok	2.139.161
Inggris	392.112
Amerika Serikat	387.856

(Sumber: BPS, 2019)

Dari data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik pada tabel 1.4 wisatawan mancanegara terbanyak dari negara Asia, Eropa dan Amerika. Hal ini membuktikan bahwa destinasi wisata di Indonesia dapat bersaing dengan tempat wisata di dunia, oleh karena itu menjadi hal wajib bagi Indonesia untuk meningkatkan fasilitas dan destinasi wisata yang ada bagi para wisatawan demi mendorong industri pariwisata di Indonesia.

Perkembangan industri pariwisata didukung dengan program pemerintah yang merupakan amanat Presiden Jokowi tertulis didalam surat Sekretariat Kabinet Nomor B 652/Seskab/Maritim/2015 tanggal 6 Nopember 2015 perihal Arahan Presiden Republik Indonesia mengenai Pariwisata dan Arahan Presiden pada Sidang Kabinet Awal Tahun pada tanggal 4 Januari 2016 yaitu mencetuskan 10 destinasi wisata Bali baru yaitu Mandalika, Nusa Tenggara Barat; Pulau Morotai, Maluku Utara; Tanjung Kelayang, Kepulauan Bangka Belitung; Danau Toba, Sumatera Utara; Wakatobi, Sulawesi Tenggara; Borobudur, Jawa Tengah; Kepulauan Seribu, DKI Jakarta; Tanjung Lesung, Banten; Bromo, Jawa Timur; dan Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur, Seperti yang terlihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Pengembangan Destinasi Pariwisata di 10 Destinasi Pariwisata Prioritas Bali Baru

(Sumber kemenpar.go.id, 2019)

Dengan meningkatnya jumlah kedatangan wisatawan mancanegara tersebut dibutuhkan akomodasi tempat penginapan. Di Indonesia saat ini akomodasi penginapan dibagi menjadi 2 kategori yaitu Hotel Bintang, dan Hotel Non Bintang.

Hotel Bintang merupakan sebuah tempat penginapan yang memiliki fasilitas lengkap yang terdiri dari berbagai tipe ruangan dan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai klasifikasi hotel bintang sampai bintang lima, sedangkan untuk Hotel Non Bintang dikategorikan sebagai tempat untuk berlibur dan relaksasi dibangun dekat dengan pemandangan alam.

Tabel 1.5  
 Jumlah Akomodasi Penginapan Untuk Para Wisatawan yang Berkunjung ke  
 Indonesia Tahun 2019

	<b>Jumlah Hotel</b>	<b>Jumlah Kamar</b>	<b>Tingkat hunian Kamar</b>
Hotel Bintang	3314 Unit	314.501 Unit	58.75%
Hotel Non Bintang	24.916 Unit	398.151 Unit	74.27%

(Sumber BPS, 2019)

Dengan terus meningkatnya wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara maka permintaan akan akomodasi penginapan akan tinggi pula, berdasarkan data BPS akomodasi Hotel bintang dan Non Bintang pada tabel 1.5 sebagai penyedia akomodasi ikut meningkat seiring dengan meningkatnya industri pariwisata, dengan tingkat hunian kamar hotel 58,75% dan non bintang 74,27%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Industri pariwisata menjadi salah satu industri yang menarik bagi investor terutama di wilayah 10 destinasi baru Bali salah satunya adalah pulau Belitung.

Pulau Belitung yang berlokasi dekat dengan pulau Sumatera dan merupakan bagian dari Provinsi Bangka Belitung yang merupakan salah satu dari 10 destinasi wisata Bali baru sejak 2015 mengalami pertumbuhan dilihat dari PDRB (Pendapatan Domestik Regional Bruto) dalam 5 tahun terakhir sejak dicetuskan Belitung sebagai salah satu prioritas pemerintah.

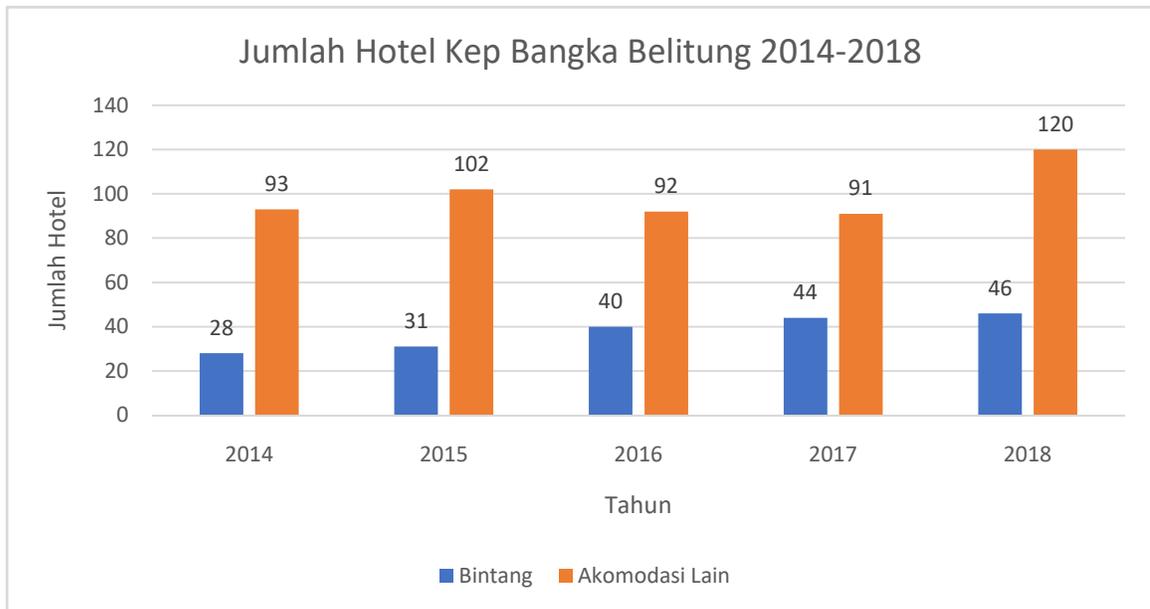
Tabel 1.6  
Pendapatan Domestik Regional Bruto Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Tahun 2013-2018 (juta rupiah)

<b>Tahun</b>	<b>PDRB (juta rupiah)</b>	<b>Pertumbuhan %</b>
<b>2013</b>	50.388.364,17	<b>11,88%</b>
<b>2014</b>	56.373.615,10	
<b>2015</b>	60.987.324,50	<b>8,18%</b>
<b>2016</b>	65.048.232,09	<b>6,66%</b>
<b>2017</b>	69.861.297,88	<b>7,34%</b>
<b>2018</b>	73.069.313,34	<b>4,59%</b>

(Sumber: BPS Provinsi Bangka Belitung, 2018)

Dilihat dari PDRB Provinsi Bangka Belitung mengalami pertumbuhan setiap tahunnya mulai dari tahun 2013 sampai tahun 2018 membuat pulau Belitung menjadi salah satu provinsi yang ikut bertumbuh secara signifikan dengan program pemerintah setiap tahunnya, dilihat dengan dibangunnya rute internasional pada bandara pulau Belitung menjadi HAS (Hanandjoeddin International Airport) berlokasi di Tanjungpandan, kota Belitung yang dibangun sejak 2015 tersebut berubah melayani rute internasional dari dan ke Singapura, Malaysia mulai 2017 untuk mendukung destinasi strategis di pulau Belitung (sumber: Angkasapura yang diakses pada website

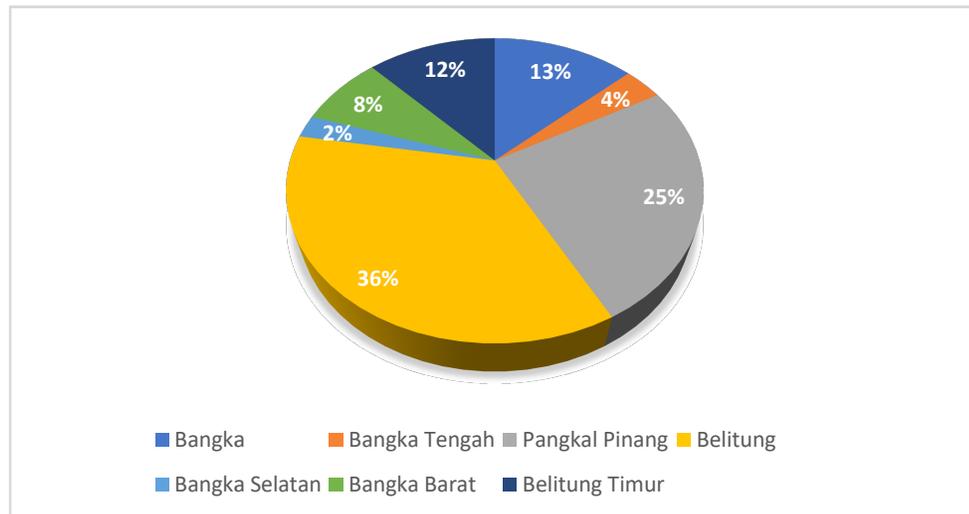
[https://www.angkasapura2.co.id/id/business\\_relation/our\\_airport/33-bandar-udara-internasional-has-hanandjoeddin](https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/33-bandar-udara-internasional-has-hanandjoeddin)).



Gambar 1.3 Perkembangan Jumlah Hotel Bintang dan Akomodasi Lain di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2014-2018

(Sumber: BPS Bangka Belitung, 2018)

Berdasarkan data BPS provinsi Bangka Belitung dapat dilihat bahwa pertumbuhan industri pariwisata di daerah tersebut seperti jumlah hotel bintang dan non bintang mengalami peningkatan setiap tahunnya sejak 2014- 2018 dari semula 28 hotel bintang bertumbuh menjadi 46 pada 2018 dan 93 hotel non bintang menjadi 120 hotel non bintang pada 2018.



Gambar 1.4 Jumlah Hotel Bintang dan Akomodasi Lain Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2018

(Sumber: BPS Bangka Belitung, 2018)

Dilihat pada gambar 1.4 berdasarkan data yang diperoleh oleh BPS Bangka Belitung jumlah hotel bintang dan akomodasi lain terbanyak berada di Belitung dengan jumlah 59 hotel (19 hotel bintang dan 40 akomodasi lainnya) 36% jumlah hotel bintang dan non bintang 36% berada di wilayah Belitung, diikuti Belitung Timur berjumlah 20 dengan 12% dari keseluruhan yang berada di Provinsi Bangka Belitung, hal ini menunjukkan bahwa Belitung dengan wilayah memiliki jumlah hotel terbanyak di provinsi Bangka Belitung dibandingkan wilayah Bangka.



Gambar 1.5 Jumlah Kamar dan Tempat Tidur Hotel Bintang dan Akomodasi Lain di Provinsi Kepulauan Banga Belitung, 2018

(Sumber: BPS Bangka Belitung, 2018)

Wilayah Belitung dengan banyak jumlah akomodasi hotel berbintang dan non bintang dilihat dari data menunjukkan bahwa jumlah kamar terbanyak berada di wilayah Belitung yaitu 1.941, dan 2.891 jumlah tempat tidur. Hal ini menunjukkan bahwa wilayah Belitung yang mempunyai jumlah penduduk cukup besar dan mempunyai sarana dan prasarana lengkap mendukung pertumbuhan pariwisata di provinsi Bangka Belitung terutama daerah Belitung dibanding wilayah Pangkal Pinang, Bangka, Bangka Barat, Bangka Tengah, Bangka Selatan maupun Belitung Timur.

### **1.3 Konteks Transformasi Digital Secara Umum**

Dengan era globalisasi dan era digital yang terus berkembang menggunakan teknologi menjadikan bisnis perlu melakukan transformasi digital agar meningkatkan produktifitas pendapatan suatu usaha dan meningkatkan efisiensi pengeluaran usaha.

Transformasi digital adalah perubahan dasar organisasi dengan cara mengubah cara tradisional dalam berbisnis dengan mendefinisikan kembali kemampuan bisnis proses dan hubungan bisnis (Lucas et.al, 2013). Transformasi digital melakukan perubahan organisasi dengan mengadopsi penggunaan teknologi secara radikal dengan melibatkan orang, proses, strategi, dan struktur organisasi untuk meningkatkan kinerja atau mencapai tujuan perusahaan (Westerman et.al,2011).

Transformasi digital dalam penerapannya memungkinkan teknologi digital untuk mengembangkan kinerja bisnis utama (Fitzgerald et.al, 2013). Transformasi digital bisa dikarakteristikan dengan menggunakan teknologi digital baru untuk meningkatkan performa bisnis secara signifikan (Piccinini et.al,2015). Transformasi digital akan mengintegrasikan teknologi digital kedalam proses bisnis (Liu et.al,2011).

Dalam penerapan transformasi digital memungkinkan mendorong perubahan model bisnis di semua aspek masyarakat (Henriette et al 2015), mempertimbangkan

perubahan teknologi digital yang dapat dihasilkan dalam bisnis model perusahaan dengan menghasilkan produk atau struktur organisasi dalam suatu proses otomatisasi (Hess et al, 2016). Dengan transformasi digital tersebut banyak sektor industri akan bertransformasi menggunakan digital (McKinsey, 2016), banyak sektor industri yang akan melakukan penggunaan digital dan sudah menerapkannya.

Sebagai contoh industri pariwisata atau perhotelan menerapkan *Artificial Intelligence* and IOT (*Internet of Things*) akan meningkatkan *customer experience*, Marriot menerapkan IOT *room* menawarkan pelayanan seperti *mirrors with on demand* dengan menunjukkan tampilan digital tutorial yoga dan dapat *upload* foto bersama teman dan keluarga saat menginap (Salazar, 2018).

Contoh lain penerapan digital transformasi pada sebuah hotel seperti *keyless entry* membuat pelanggan dalam proses *check in* tidak perlu menggunakan kunci hanya perlu menggunakan aplikasi yang disediakan seperti yang diterapkan oleh Hilton, Marriot, Hyatt dan Intercontinental Hotels Group. Penerapan teknologi menggunakan *Chatbots* dan *mobile technology* sehingga membantu pelanggan dalam menjawab pertanyaan, membantu kebutuhan pelanggan dan dapat mengetahui profil pelanggan berdasarkan sosial media yang mereka gunakan akan membantu dalam penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*.

Tren lain dalam industri pariwisata dengan menggunakan OTA (*Online Travel Agent*) seperti Agoda, Traveloka dan Tiket.com dengan menerapkan OTA

membantu bisnis hotel untuk melakukan promosi secara digital dan mendapatkan pemesanan. Melalui kerjasama B2B dengan OTA tersebut mempermudah hotel yang ingin melakukan transformasi secara digital melalui *booking engine*.

Penerapan transformasi digital dalam industri perhotelan lainnya yaitu dengan menggunakan *website*, jaringan *Wi-fi*, aplikasi dan sistem IT yang mempermudah proses bisnis dalam berkoordinasi dengan departemen terkait seperti sumber daya manusia, pemasaran, keuangan dan operasional. Dengan menerapkan aplikasi yang berbasis teknologi dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan berdasarkan analisa data yang ada sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sebagai contoh dengan menerapkan POS (*Point of Sale*) membantu mengelola produk dan harga yang dijual seperti menu makanan pada restoran, membantu untuk mengelola stok ketersediaan menu makanan dan bahan baku serta dapat melihat transaksi penjualan secara *real time* dengan berbasis teknologi dan internet. Dengan menerapkan sistem POS bukan hanya membantu dari segi operasional tetapi membantu dalam keuangan dan pemasaran, sebagai contoh dengan data yang dimiliki melalui POS dapat menghasilkan laporan keuangan dan laporan penjualan dengan cepat dan akurat, serta membantu dalam pengambilan keputusan untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat.

Dari beberapa contoh diatas dan gambaran terkait industri yang ada, maka penulis ingin menerapkan transformasi digital terkait teknologi POS (*Point of Sale*)

yang akan membantu proses bisnis *resort* yang berlokasi di Belitung Indonesia terkait kendala proses karena proses bisnis manual yang masih diterapkan. Diharapkan perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor dan dapat mencapai *competitive advantage* yang akan membantu perusahaan dalam menentukan *Business Process* yang tepat agar menang dalam persaingan.

#### **1.4 Peluang dan Manfaat Transformasi Digital**

Rancangan digital transformasi pada *resort XYZ* ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam bentuk:

1. Untuk mentransformasikan proses dari manual menjadi digital.
2. Untuk meningkatkan tingkat efisiensi dan efektifitas proses bisnis dalam penggunaan teknologi digital.
3. Untuk meningkatkan penjualan dan profit bisnis dalam penggunaan teknologi digital.
4. Untuk mengurangi biaya perusahaan dalam penggunaan teknologi digital.
5. Untuk mengetahui laporan pendapatan, pengeluaran dan inventori secara langsung, aktual dan cepat dalam penggunaan teknologi digital.
6. Untuk membantu pengambilan keputusan yang dilakukan manajemen terkait bisnis dalam penerapan teknologi digital.
7. Untuk menciptakan model bisnis yang bisa berkembang bagi perusahaan.

#### A. Bagi Perusahaan

-Meningkatkan daya saing bagi bisnis dalam memenangkan persaingan bisnis, dan peningkatan pendapatan dan mengurangi biaya perusahaan.

-Memberikan dukungan kepada manajerial untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan lebih baik, saran bagi perusahaan dalam kemampuan berinovasi melalui gambaran *roadmap* jangka panjang solusi alternatif dalam implementasi penerapan teknologi digital strategi bisnis yang dapat diimplementasikan.

-Menghadirkan *platform* berbasis teknologi digital agar semua data terorganisir.

#### B. Bagi Pemerintah

-Mendukung pertumbuhan pariwisata di daerah setempat yang bertujuan meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah dan pusat.

-Membantu masyarakat daerah agar melek teknologi.

-Mendukung untuk melakukan kerjasama dengan pelaku bisnis di industri pariwisata.

### **1.5 Ancaman dan Tantangan Transformasi Digital**

Menurut Penelitian (Fevzi, 2017) Dalam penerapan IT pada industri perhotelan menghadapi ancaman dan tantangan mulai dari karyawan dan kebijakan manajemen pusat perusahaan yang harus dihadapi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sedangkan, ancaman dan tantangan yang akan dihadapi dalam rencana penerapan proses digital transformasi di *resort XYZ* ini adalah:

Ancaman Penerapan Transformasi Digital:

- Bentuk Transformasi Digital yang dilakukan mudah ditiru oleh pesaing dalam industri pariwisata.
- Ada kemungkinan peretasan data.
- Ketergantungan dengan vendor dalam penerapan teknologi.

Tantangan Penerapan Transformasi Digital:

- Kebiasaan karyawan dalam menggunakan teknologi transformasi digital.
- Perlu dilakukan pelatihan terkait teknologi yang digunakan untuk transformasi digital.
- Adanya penolakan antar manajemen perusahaan seperti pertimbangan biaya dan keuntungan perusahaan.
- Budaya setiap karyawan dan setiap lokasi berbeda.
- Butuh waktu yang lebih lama dalam implementasi transformasi digital seperti integrasi sistem yang sesuai.
- 

## **1.6 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang ditemukan dalam perancangan proyek transformasi digital pada *resort xyz* adalah sebagai berikut:

- Tidak menganalisa tren pasar berdasarkan data
- Interaksi dengan konsumen melalui media digital sangat kurang
- Tingkat kepuasan dan kepercayaan konsumen masih rendah
- Kesalahan pencatatan data
- Laporan keuangan tidak actual dan transparan
- Keputusan manajemen tidak gesit
- Data stok barang dan bahan baku tidak valid & aktual
- Belum ada sistem untuk melakukan pengawasan bisnis proses dan kinerja karyawan

## **1.7 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam perancangan proyek transformasi digital pada proyek transformasi digital *resort xyz* ini adalah bagaimana menerapkan POS (*Point of Sales*) untuk meningkatkan kinerja bisnis proses pada *resort xyz* yang di Belitung, Indonesia.

## **1.8 Batasan Masalah**

Agar Pembahasan tidak meluas maka ruang lingkup rancangan proyek transformasi digital akan dibatasi kepada studi kasus pada *resort xyz* berlokasi di Belitung Indonesia.

## 1.9 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan penggunaan POS (*Point of Sales*) untuk meningkatkan kinerja bisnis proses di *resort xyz* di Belitung, Indonesia.

## 2.0 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari perancangan proyek transformasi digital POS pada *resort xyz* adalah sebagai berikut:

1. Membantu industri hotel dan *resort* untuk melakukan transformasi digital dalam penerapan teknologi POS.
2. Membantu penulis dalam memahami penerapan teknologi saat melakukan transformasi digital.
3. Membantu *resort xyz* untuk meningkatkan performa bisnis proses sehingga dapat lebih efektif dan efisien.
4. Membantu perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dengan implementasi teknologi POS.