

Dyah Ayu Damayanti¹, Anindita Budi Astuti², Swastono Putro Pirastyo³

PERBANDINGAN EFISIENSI PADA *PREPARATION VOUCHER* SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN *TRANSFORMASI DIGITAL* DI TANJUNG KODOK BEACH RESORT

Dyah Ayu Damayanti¹, Anindita Budi Astuti², Swastono Putro Pirastyo³

Dyah Ayu Damayanti (Pengelolaan Perhotelan/Pariwisata/Politeknik Negeri Media Kreatif, Jakarta,
Indonesia)
dyaha251216@gmail.com

Abstract

Digital transformation serves as a solution for improving operational efficiency in the hospitality industry. One process that requires optimization is voucher preparation, which is still conducted manually in many establishments. This study aims to compare work efficiency between manual and QR Code-based Digital systems in the preparation voucher process. A qualitative method was used, with data collected through observation, interviews, and workflow simulations. The findings indicate that QR Code implementation has the potential to streamline workflow, reduce staff workload, minimize recording errors, and support practical service digitalization. The study recommends adopting the QR Code-based Digital system as a more efficient and environmentally friendly alternative in hotel operations.

Keywords: *QR Code; Digital transformation; work efficiency; manual voucher; hotel service.*

Abstrak

Transformasi Digital menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi operasional di industri perhotelan. Salah satu proses yang perlu dioptimalkan adalah *preparation voucher* yang selama ini masih dilakukan secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan efisiensi kerja antara sistem manual dan sistem *Digital* berbasis *QR Code* dalam proses *preparation voucher*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan simulasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *QR Code* memiliki potensi dalam mempercepat alur kerja, mengurangi beban staf, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mendukung *digitalisasi* layanan secara praktis. Temuan ini merekomendasikan penerapan sistem *Digital* berbasis *QR Code* sebagai alternatif yang lebih efisien dan ramah lingkungan dalam pelayanan perhotelan.

Kata kunci : *QR Code; Transformasi digital; efisiensi kerja; voucher manual; pelayanan hotel.*

Corresponding author : dyaha251216@gmail.com

PENDAHULUAN

Industri perhotelan terus beradaptasi dengan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu. Tanjung Kodok Beach Resort masih menggunakan sistem voucher sarapan dan makan malam secara manual, yang memakan waktu, dan meningkatkan beban kerja staf, terutama saat okupansi tinggi. Selain itu, penggunaan kertas dalam jumlah besar tidak ramah lingkungan. Sebagai solusi, penerapan QR Code pada kartu kunci kamar diharapkan dapat mempercepat validasi fasilitas, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian ini mengeksplorasi implementasi QR Code di Tanjung Kodok Beach Resort dan dampaknya terhadap efisiensi layanan, guna menciptakan sistem yang lebih modern dan berkelanjutan.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Brennen dan Kreiss (2016), transformasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing organisasi dengan mempermudah aksesibilitas data. Maulani (2020) serta Basuki (2019 dalam Maulani, 2020) menekankan bahwa efisiensi layanan dapat dicapai melalui optimalisasi sumber daya dengan pemanfaatan teknologi dan otomatisasi. Salah satu teknologi yang berperan dalam efisiensi ini adalah QR Code, yang pertama kali dikembangkan oleh Denso Wave pada 1994 dan telah diterapkan di berbagai sektor (Sugiantoro & Hasan, 2015).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data berupa kata-kata dari hasil observasi dan wawancara. Penelitian dilaksanakan di Tanjung Kodok Beach Resort pada rentang waktu Februari 2025 hingga Juni 2025. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, sedangkan teknik

pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanjung Kodok Beach Resort (TKBR) adalah taman rekreasi yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dan berfungsi sebagai akomodasi bagi wisatawan. Resort ini memiliki standar bintang 3-plus dan menawarkan berbagai fasilitas, dengan berjumlah 83 kamar pemandangan laut, memiliki 1 restoran all day dinning dan 1 restoran khusus event tertentu serta akses ke Wisata Bahari Lamongan.

TKBR masih menggunakan sistem voucher manual untuk sarapan dan makan malam, di mana resepsionis mencatat nomor kamar dan cap tanggal secara manual. Proses ini dinilai kurang efisien, terutama saat okupansi tinggi, yang dapat memakan waktu hingga 2-3 menit perkamar untuk mempersiapkan voucher.

Kelebihan voucher manual termasuk kemudahan kontrol dan fleksibilitas bagi tamu. Namun, kekurangan mencakup ketidakakuratan dalam jumlah voucher, waktu persiapan yang lama, dan pemborosan kertas.

TKBR mulai mempertimbangkan penerapan sistem digital untuk menunjang pelayanan

Proses implementasi QR Code meliputi pembuatan database dari WEB QREXPLORE, penempelan QR Code pada kunci kamar, dan penggunaan aplikasi SCAN IT TO OFFICE untuk memindai QR Code saat tamu menggunakan fasilitas. Hasil uji coba menunjukkan bahwa sistem ini dapat

mempersingkat waktu persiapan voucher secara signifikan.

Setelah uji penerapan sistem QR Code, efisiensi waktu kerja dalam pelayanan meningkat. Proses yang sebelumnya memakan waktu 2-3 menit per kamar kini hanya memerlukan 15 menit untuk seluruh kamar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem preparation voucher secara manual di Tanjung Kodok Beach Resort masih mengandalkan metode pencetakan dan distribusi fisik yang membutuhkan waktu pengerjaan cukup lama, ketelitian ekstra, serta keterlibatan beberapa staf. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diajukan prototipe Transformasi Digital berupa penggunaan QR yang dirancang untuk menggantikan fungsi voucher manual dengan mengintegrasikan data layanan yang dapat dipindai secara otomatis menggunakan perangkat digital. Hasil observasi dan simulasi menunjukkan bahwa sistem berbasis QR Code berpotensi memberikan efisiensi kerja yang jauh lebih tinggi dibandingkan metode konvensional, baik dari segi waktu, akurasi, maupun kemudahan operasional. Dengan demikian, sistem digital ini dinilai sebagai alternatif yang efektif dan adaptif terhadap kebutuhan pelayanan modern di sektor perhotelan, serta mendukung upaya digitalisasi layanan yang lebih efisien, ramah lingkungan, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini.

Penelitian ini merekomendasikan Tanjung Kodok Beach Resort untuk mengadopsi sistem digital QR Code sebagai pengganti voucher manual guna meningkatkan efisiensi layanan dan kenyamanan tamu, dengan melakukan uji coba terbatas dan mempersiapkan infrastruktur serta pelatihan staf. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi Transformasi Digital dalam pelayanan

perhotelan, termasuk pengukuran dampak implementasi dan integrasi dengan platform manajemen hotel, sehingga dapat memperkaya literatur inovasi pelayanan digital di industri perhotelan Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). *Digitalization*. In *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy* (pp. 1–11). <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect111>
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v5i2.3248>
- Sugiantoro, B., & Hasan, F. (2015). Pengembangan QR Code Scanner Berbasis Android untuk Sistem Informasi Museum Sonobudoyo Yogyakarta. *Telematika*, 12(2), 134–145. <https://doi.org/10.31315/telematika.v12i2.1410>