

## Pengaruh Transformasi Digital Layanan Valet terhadap Performa Front Office Hotel

Muhammad Al Makky<sup>1</sup>, Tito Pandu Raharjo<sup>2</sup>, Isa Mulia Insan<sup>3</sup>, Oktavia Rahmadani<sup>4</sup>, Bulan Nanda Lestari<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Informatika, Fakultas Informatika, Telkom University

<sup>2,4,5</sup>Program Studi Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University

<sup>3</sup>Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Telkom University

e-mail: [malmakky@telkomuniversity.ac.id](mailto:malmakky@telkomuniversity.ac.id), [titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id](mailto:titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id),  
[isamuliainsan@telkomuniversity.ac.id](mailto:isamuliainsan@telkomuniversity.ac.id),  
[oktaviarahmadani@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:oktaviarahmadani@student.telkomuniversity.ac.id),  
[tongsengsemut@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:tongsengsemut@student.telkomuniversity.ac.id)

### Abstrak/Abstract

Transformasi digital pada industri perhotelan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan. Salah satu layanan yang memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman tamu adalah layanan valet parking yang terintegrasi dengan sistem front office hotel. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transformasi digital pada layanan valet terhadap performa front office di Hotel Grand Tjokro Bandung. Penelitian menggunakan metode mixed-method dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pegawai valet dan front office. Variabel penelitian meliputi strategi transformasi digital, budaya transformasi digital, dimensi manusia, serta dimensi prosedural dan teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital pada layanan valet memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi kerja, kecepatan pelayanan, kualitas komunikasi antar departemen, serta kepuasan pelanggan hotel. Penggunaan teknologi digital seperti dashboard valet, sistem antrean digital, dan integrasi data real-time mampu mengurangi kesalahan manual serta mempercepat proses check-in dan check-out tamu. Selain itu, transformasi digital juga meningkatkan kemampuan pegawai front office dalam pengambilan keputusan berbasis data. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan valet dapat menjadi strategi inovatif dalam meningkatkan performa operasional hotel dan kualitas pengalaman pelanggan secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** transformasi digital, valet parking, front office, hotel, pelayanan pelanggan

### 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Industri ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun penciptaan lapangan kerja. Namun, industri perhotelan juga menghadapi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital saat ini. Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Brookes et al., 2018; Mulyana, 2019). Digitalisasi dan adopsi teknologi baru menjadi faktor kunci yang memungkinkan hotel untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan preferensi pelanggan dan dinamika pasar (Thomas et al., 2011).

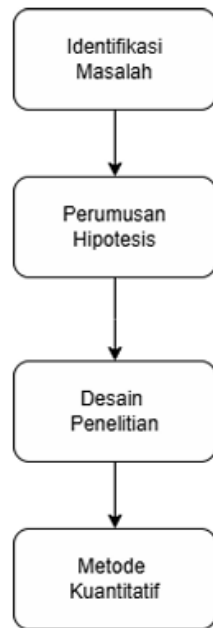
Dalam era perkembangan industri pariwisata dan perhotelan, digitalisasi menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Transformasi digital yang efektif memungkinkan manajer untuk menarik kesimpulan yang lebih akurat dan membuat keputusan strategis guna meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global. Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menggunakan Agen Perjalanan Online (OTA) atau situs web hotel untuk memesan layanan, baik melalui platform web reguler maupun aplikasi seluler (Law et al., 2015; Morosan & Jeong, 2008). Pemanfaatan teknologi ini berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas mereka.

Salah satu layanan penting dalam industri perhotelan adalah valet parking, yang menawarkan manfaat signifikan bagi hotel dan restoran dengan meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional. Layanan ini memberikan kenyamanan kepada tamu saat tiba di hotel, dengan disambut oleh petugas valet yang siap membantu, sehingga mengurangi stres dalam mencari tempat parkir di area yang padat (O'Fallon & Rutherford, 2011). Namun, kendala seperti waktu tunggu yang lama, antrian panjang, serta komunikasi yang tidak efektif antara petugas valet dan front desk masih sering ditemui (Burgess et al., 2015). Hal ini menggarisbawahi pentingnya digitalisasi dalam layanan valet parking untuk mempercepat proses check-in dan check-out, meningkatkan konsistensi layanan, serta mengurangi kesalahan manual (Leung et al., 2013). Transformasi digital mencakup perubahan model bisnis, struktur organisasi, serta proses operasional yang memerlukan komitmen dari seluruh elemen sumber daya manusia. Kutnjak et al. dan Stark menyatakan bahwa transformasi digital melibatkan penyesuaian strategis yang mempengaruhi berbagai dimensi dalam perusahaan, termasuk strategi, budaya, dan teknologi (Kutnjak et al., 2019; Stark, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa strategi transformasi digital yang baik melibatkan penetapan visi, misi, serta tujuan yang jelas, disertai dengan implementasi langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan (Shahbaz et al., 2019).

Sebagai salah satu hotel terkemuka di Bandung, Grand Tjokro Bandung telah menerapkan berbagai inovasi digital untuk meningkatkan kinerja dan pengalaman tamu. Hotel ini aktif dalam mengimplementasikan teknologi terbaru, seperti sistem check-in/check-out digital dan aplikasi mobile untuk layanan hotel, guna meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan tamu. Dengan adanya peningkatan ini, diharapkan terjadi peningkatan kinerja kerja karyawan yang berkontribusi langsung pada kepuasan pelanggan.

## 2. METODE PENGABDIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh transformasi digital pada layanan valet terhadap performa front office di hotel Grand Tjokro Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran (mixed-methods), yang mencakup pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Creswell & Plano Clark, 2017). Pada bagian metode penerapan, uraikanlah dengan jelas dan padat metode yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan dalam kegiatan pengabdian. Hasil pengabdian itu harus dapat diukur dan penulis diminta menjelaskan alat ukur yang dipakai, baik secara deskriptif maupun kualitatif. Jelaskan cara mengukur tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian. Tingkat ketercapaian dapat dilihat dari sisi perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi masyarakat sasaran.



Gambar 1. Metode Penelitian

Metode kuantitatif yang mencakup pemilihan Populasi 112 pegawai hotel Grand Tjokro Bandung, Teknik pengumpulan data melalui survei, dan penggunaan instrumen yang relevan. Pegawai yang bekerja di hotel Grand Tjokro Bandung yang menerapkan transformasi digital, khususnya pegawai pada layanan valet dan front office, menjadi fokus utama penelitian ini (Grover & Kohli, 2013). Dengan teknik pengambilan sampel secara acak (random sampling) dari populasi pegawai Hotel Grand Tjokro Bandung, sampel yang dipilih bertujuan untuk merepresentasikan berbagai fungsi dan peran dalam layanan valet dan front office (Saunders et al., 2019). Adapun jumlah sampel yang diambil terdiri dari 31 pegawai: 4 orang admin valet, 3 orang motoris valet, 14 orang driver valet, 4 orang leader Front Office (FO), 4 orang concierge, 2 orang Front Desk Agent (FDA) FO.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \frac{N-1}{d^2 \div z^2} \right] + p(1-p)}$$

Gambar 2. Formula Breakdown

- n: Sample size (31) N: Population size (112)
- Z: Confidence level at 95%
- d: Error proportion (0.05)
- b: Probability (50%)

Kuesioner yang dikembangkan khusus untuk mengukur persepsi tentang efisiensi, kepuasan, dan dampak teknologi digital pada layanan valet serta interaksi dengan front office. Kuesioner akan didistribusikan secara online dan tatap muka kepada manajer, staf valet, dan tamu (Dillman et al., 2014). Survei akan mencakup pertanyaan tertutup dan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan atau kepuasan (Hair et al., 2014). Data yang didapat akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial untuk menentukan hubungan antara penerapan teknologi digital dan performa layanan valet serta dampaknya terhadap front office (Field, 2018).

Variabel strategi transformasi digital diukur melalui indikator yang berkaitan dengan visi dan misi transformasi digital, kesesuaian strategi dengan tujuan perusahaan, dukungan kebijakan organisasi, komunikasi digital, struktur organisasi, hingga kemampuan finansial perusahaan dalam mendukung transformasi digital layanan valet. Sementara itu, budaya transformasi digital diukur berdasarkan keterlibatan pegawai, penyebaran budaya inovasi, pengembangan layanan digital, pertukaran informasi elektronik, serta dukungan manajemen terhadap modernisasi sistem pelayanan.

Dimensi manusia dalam transformasi digital diukur melalui kemampuan perusahaan dalam merencanakan sumber daya manusia, memberikan pelatihan teknologi digital, mendorong kreativitas pegawai, serta menghadirkan tenaga ahli teknologi informasi yang mendukung proses transformasi digital. Adapun dimensi prosedural dan teknis diukur melalui keamanan sistem elektronik, perlindungan data, penggunaan teknologi terbaru, dukungan teknis berkelanjutan, pertukaran informasi antar departemen, serta kemampuan infrastruktur teknologi yang dimiliki hotel.

Variabel performa kerja pegawai front office diukur berdasarkan kemampuan adaptasi pegawai terhadap teknologi digital, fleksibilitas lingkungan kerja, efektivitas pelatihan, peningkatan kreativitas kerja, kemampuan pengambilan keputusan berbasis data, kualitas komunikasi digital, serta kemampuan sistem digital dalam membantu penyelesaian masalah operasional. Dengan adanya indikator-indikator tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai dampak transformasi digital terhadap peningkatan performa kerja pegawai hotel.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban kuesioner, sedangkan analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian dan membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan. Pengujian model penelitian dilakukan melalui evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan dengan melihat nilai Average Variance Extracted (AVE), sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,7.

Selain itu, model struktural penelitian dianalisis menggunakan evaluasi nilai R-Square ( $R^2$ ) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Pengujian signifikansi jalur dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping dengan melihat nilai t-statistik pada setiap hubungan antarvariabel. Penelitian juga menggunakan evaluasi Predictive Relevance ( $Q^2$ ) untuk mengetahui kemampuan prediktif model penelitian yang digunakan. Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan hasil yang valid, reliabel, dan mampu menjelaskan pengaruh transformasi digital layanan valet terhadap performa front office di Hotel Grand Tjokro Bandung secara menyeluruh.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada layanan valet memberikan dampak signifikan terhadap performa front office di Hotel Grand Tjokro Bandung. Implementasi teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat proses pelayanan pelanggan hotel. Sistem valet berbasis digital memungkinkan proses pencatatan kendaraan dilakukan secara otomatis dan terintegrasi dengan sistem front office hotel sehingga mengurangi risiko kesalahan manual.

Penerapan dashboard digital valet juga meningkatkan koordinasi komunikasi antar departemen hotel. Informasi kendaraan pelanggan dapat dipantau secara real-time oleh petugas valet dan front office sehingga proses pelayanan tamu menjadi lebih

cepat dan efisien. Selain itu, penggunaan notifikasi digital membantu petugas valet dalam mengatur antrean kendaraan secara lebih efektif sehingga waktu tunggu pelanggan dapat dikurangi secara signifikan.

Dari aspek strategi transformasi digital, penelitian menunjukkan bahwa keberadaan visi dan misi digital yang jelas memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi teknologi pada layanan valet. Manajemen hotel yang mendukung transformasi digital mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inovatif dan adaptif terhadap perubahan teknologi.

Pada aspek budaya transformasi digital, pegawai menunjukkan peningkatan kesiapan dalam menggunakan teknologi digital sebagai bagian dari operasional kerja sehari-hari. Budaya organisasi yang mendukung inovasi digital mendorong pegawai untuk lebih terbuka terhadap penggunaan sistem baru dan meningkatkan kolaborasi antar departemen hotel.

Dimensi manusia juga memberikan pengaruh signifikan terhadap keberhasilan transformasi digital. Pelatihan teknologi digital yang diberikan kepada pegawai front office dan valet membantu meningkatkan kompetensi pegawai dalam menggunakan sistem digital. Selain itu, transformasi digital mendorong pegawai untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pada dimensi prosedural dan teknis, sistem digital valet memberikan peningkatan pada keamanan data, kecepatan akses informasi, dan efektivitas pengelolaan operasional hotel. Hotel mampu melakukan monitoring data kendaraan dan aktivitas pelayanan secara lebih terstruktur dan real-time. Penggunaan teknologi digital juga membantu manajemen hotel dalam pengambilan keputusan berbasis data operasional.

Secara keseluruhan, transformasi digital pada layanan valet terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan performa pegawai front office hotel. Implementasi teknologi digital tidak hanya memberikan manfaat operasional, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan hotel secara menyeluruh. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan valet dapat menjadi strategi inovatif dalam meningkatkan daya saing industri hospitality di era transformasi digital.

#### 4. KESIMPULAN

Transformasi digital pada layanan valet memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan performa front office di Hotel Grand Tjokro Bandung. Implementasi sistem valet berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pelayanan pelanggan, memperkuat komunikasi antar departemen, serta meningkatkan kualitas pengalaman tamu hotel.

Keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh strategi organisasi, budaya inovasi, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan teknologi yang memadai. Oleh karena itu, hotel perlu terus mengembangkan inovasi digital dan meningkatkan kompetensi pegawai agar implementasi teknologi dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

#### 5. SARAN

Hotel perlu melakukan pengembangan sistem digital valet secara berkelanjutan melalui integrasi dengan layanan hotel lainnya seperti reservasi, pembayaran digital, dan customer relationship management. Selain itu, diperlukan pelatihan rutin bagi pegawai agar kemampuan penggunaan teknologi digital terus meningkat.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian terkait implementasi artificial intelligence dan Internet of Things (IoT) pada layanan hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan secara lebih inovatif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom dan Hotel Grand Tjokro Bandung yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi pengembangan industri hospitality berbasis digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brookes, M., Altinay, L., & Ringham, L. 2018. Digital transformation: The use of digital technologies in the tourism industry. *Journal of Tourism Futures*, 4(2), 93–102.
- Burgess, S., Sellitto, C., Wenn, A., & Deveney, T. 2015. The role of digital marketing in hotel service innovation: The impact of digital service innovation on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 6(1), 1–17.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. 2017. *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. 2014. *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Field, A. 2018. *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). London: Sage Publications.
- Grover, V., & Kohli, R. 2013. Revealing your hand: Caveats in implementing digital business strategy. *MIS Quarterly*, 37(2), 655–662.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2014. *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson.
- Kutnjak, A., Sedmak, G., & Planinc, T. 2019. Strategic management of digital transformation: Empirical evidence from Slovenia. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 1952–1965.
- Law, R., Leung, R., Lo, A., Leung, D., & Fong, L. 2015. Distribution channel in hospitality and tourism: Revisiting disintermediation from the perspectives of hotels and travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 431–452.
- Leung, D., Law, R., Van Hoof, H., & Buhalis, D. 2013. Social media in tourism and hospitality: A literature review. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(1–2), 3–22.
- Morosan, C., & Jeong, M. 2008. The impact of mobile reservation systems on loyalty in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 419–439.
- Mulyana, A. 2019. The impact of digital innovation on the competitive advantage of the hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 548–566.

- O'Fallon, M. J., & Rutherford, D. G. 2011. *Hotel Management and Operations* (5th ed.). New Jersey: Wiley.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. 2019. *Research Methods for Business Students* (8th ed.). New York: Pearson Education.
- Shahbaz, M., Rafiq, M., Mallick, H., & Dogan, E. 2019. The impact of digital technology and innovation on economic growth: Evidence from developing countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 143, 255–263.
- Stark, E. 2020. Organizational transformation through digital innovations: A case study. *Journal of Business Research*, 112, 511–521.
- Thomas, R., Shaw, G., & Page, S. J. 2011. Understanding small firms in tourism: A perspective on research trends and challenges. *Tourism Management*, 32(5), 963–976.