

Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Efisiensi Kerja dan Kualitas Pelayanan Karyawan Fave Hotel

Ni Kadek Sutrianingsih^{1*}, dan Armi Sulthon Fauzi²

^{1,2} IAHN Gde Pudja Mataram, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 16 February 26
Final Revision: 28 March 26
Accepted: 17 April 26
Online Publication: 30 June 26

KEYWORDS

Service Digitalization, Work Efficiency, Service Quality, Hospitality Industry, Fave Hotel

KATA KUNCI

Digitalisasi Layanan, Efisiensi Kerja, Kualitas Pelayanan, Industri Perhotelan, Fave Hotel

CORRESPONDING AUTHOR

sutria702@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v8i3.408

ABSTRACT

This study aims to empirically examine the effect of service digitization on work efficiency and service quality of employees at Fave Hotel. In the era of the Fourth Industrial Revolution, digitization has become a key pillar in maintaining competitiveness, but its effectiveness is often hampered by the readiness of human resources. This study uses an explanatory quantitative approach. The population is all Fave Hotel employees who are directly involved in guest services. From this population, 30 respondents were selected as samples using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire with 15 statements analyzed using simple linear regression. The results showed that service digitalization had a positive but insignificant effect on employee work efficiency (p-value 0.077), thus rejecting the first hypothesis. This phenomenon reflects a productivity paradox influenced by obstacles such as digital literacy and technostress. Conversely, service digitization was found to have a positive and significant effect on service quality (p-value 0.007), which strengthens technical dimensions such as response speed and accuracy of information provided to guests. The managerial implication of these findings is that digital transformation should not be technocentric, but must be balanced with increased human resource capacity to maintain a balance between technical efficiency and human hospitality.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh digitalisasi layanan terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan karyawan di Fave Hotel. Di era Revolusi Industri 4.0, digitalisasi menjadi pilar utama dalam mempertahankan daya saing, namun efektivitasnya sering kali terhambat oleh kesiapan sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori. Populasi yang ditetapkan adalah seluruh karyawan Fave Hotel yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu. Dari populasi tersebut, dipilih 30 responden sebagai sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 15 pernyataan yang dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap efisiensi kerja karyawan (p-value 0,077), sehingga hipotesis pertama ditolak. Fenomena ini mencerminkan adanya paradoks produktivitas yang dipengaruhi oleh faktor hambatan seperti literasi digital dan *technostress*. Sebaliknya, digitalisasi layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (p-value 0,007), yang memperkuat dimensi teknis seperti kecepatan respons dan ketepatan informasi kepada tamu. Implikasi manajerial dari temuan ini adalah transformasi digital tidak boleh hanya bersifat teknosentris, melainkan harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas SDM untuk menjaga keseimbangan antara efisiensi teknis dan sentuhan keramahan manusiawi.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Era Revolusi Industri 4.0 telah membawa transformasi fundamental pada sektor industri perhotelan, di mana digitalisasi layanan kini menjadi pilar utama dalam mempertahankan daya [1]. Perkembangan teknologi informasi yang masif beriringan dengan pergeseran ekspektasi konsumen yang menuntut pelayanan serba cepat, akurat, dan efisien. Implementasi teknologi seperti *Property Management System* (PMS), sistem

reservasi daring, hingga metode pembayaran digital bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan kebutuhan operasional untuk mengintegrasikan berbagai unit kerja dalam hotel **Error! Reference source not found., [3]**.

Secara teoretis, adopsi teknologi digital diproyeksikan mampu menyederhanakan alur kerja [4], meminimalisir kesalahan manusia (*human error*) [5], serta meningkatkan responsivitas karyawan terhadap kebutuhan tamu **Error! Reference source not found., [7]**. Integrasi data yang terstruktur melalui sistem

digital memungkinkan organisasi untuk mencapai efisiensi kerja yang lebih tinggi sekaligus menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa otomatisasi dan digitalisasi dalam administrasi mampu memangkas waktu proses dan biaya operasional secara signifikan **Error! Reference source not found.**, [9].

Namun, pada realitasnya, efektivitas digitalisasi tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kinerja. Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai operator utama teknologi tersebut. Hambatan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan pelatihan, serta ketidakstabilan sistem sering kali menjadi anomali yang menghambat optimalisasi teknologi di lapangan. Di sektor perhotelan, tantangan ini menjadi krusial karena interaksi antara teknologi dan pelayanan langsung kepada tamu memerlukan keseimbangan antara efisiensi teknis dan sentuhan keramahan manusiawi [10], [11], [12].

Meskipun penelitian mengenai digitalisasi layanan telah banyak dilakukan, sebagian besar masih berfokus pada sektor pelayanan publik [13], [14] atau perbankan [15], [16]. Potensi digitalisasi pada bidang layanan perhotelan yang memiliki peran krusial mesti dilakukan untuk melihat bagaimana hal ini berdampak pada dua dimensi kinerja karyawan sekaligus: efisiensi kerja internal dan kualitas pelayanan eksternal di industri *hospitality*. Fave Hotel, sebagai salah satu penyedia layanan akomodasi yang agresif dalam menerapkan sistem digital, menjadi subjek yang relevan untuk mengevaluasi fenomena ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh digitalisasi layanan terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan karyawan di Fave Hotel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi transformasi digital. Hasil tersebut juga tidak hanya berorientasi pada teknologi saja, tetapi juga berbasis pada kesiapan kapasitas sumber daya manusia untuk keberlanjutan mutu pelayanan.

1.2. Tinjauan Literatur

1.2.1. Digitalisasi Layanan

Digitalisasi pelayanan merupakan penerapan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan untuk mempercepat alur kerja, meningkatkan ketepatan informasi, serta mendukung efektivitas dan efisiensi operasional suatu organisasi. Dalam sektor perhotelan, digitalisasi mencakup penggunaan berbagai sistem teknologi informasi seperti platform pemesanan *online*, sistem manajemen properti berbasis digital, pembayaran elektronik, dan sistem administrasi terintegrasi yang mendukung pelayanan kepada tamu. Tujuan utama digitalisasi layanan adalah menggantikan atau melengkapi proses manual sehingga layanan dapat

dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan konsisten sesuai standar yang berlaku [17], [18].

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mencakup lima hal:

- a) Pertama, kemudahan penggunaan, yang menggambarkan sejauh mana sistem digital yang diterapkan mudah dimengerti dan dioperasikan oleh karyawan tanpa menimbulkan hambatan berarti. Sistem yang ramah pengguna akan membantu karyawan bekerja lebih cepat dan mengurangi kesalahan operasional [4];
- b) Kedua, kecepatan akses informasi, yang mencerminkan kemampuan sistem digital dalam menyajikan data dan informasi secara cepat, terutama secara *real-time*. Akses yang responsif sangat penting untuk memperlancar pengambilan keputusan dan pelayanan kepada tamu [19];
- c) Ketiga, integrasi antar bagian, menunjukkan seberapa baik keterhubungan sistem digital yang digunakan oleh berbagai divisi dalam hotel. Dengan sistem yang terintegrasi, koordinasi antar departemen dapat berjalan lebih efisien, menghindari duplikasi tugas dan meningkatkan kinerja operasional [20];
- d) Keempat, keandalan sistem, yang dengan stabilitas dan konsistensi performa teknologi digital dalam menunjang pelayanan. Sistem yang stabil akan meminimalkan gangguan teknis dan menjaga kelancaran proses layanan [19];
- e) Kelima, dukungan pelatihan dan SOP digital, yang menunjukkan tingkat komitmen manajemen dalam menyediakan pelatihan serta prosedur operasi standar yang terkait teknologi. Pelatihan yang memadai dan SOP yang jelas membantu karyawan menguasai penggunaan teknologi dan menjalankan layanan sesuai standar yang ditetapkan.

1.2.2. Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja menggambarkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan optimal—memanfaatkan waktu, tenaga, dan sumber daya sedemikian rupa agar menghasilkan keluaran (*output*) terbaik. Efisiensi tidak hanya terkait dengan kecepatan menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga mencakup ketelitian, rendahnya tingkat kesalahan, serta pengelolaan proses kerja yang teratur [21], [22]. Dalam industri perhotelan, efisiensi kerja sangat krusial karena operasi hotel harus mampu menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan tamu [23].

Terdapat 5 Indikator efisiensi kerja yang digunakan dalam penelitian ini:

- a) Pertama, kecepatan kerja, yang menunjukkan sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan

tugas dalam rentang waktu yang relatif singkat, tanpa mengorbankan mutu hasil kerja. Penerapan sistem digital membantu mempercepat proses pelayanan dan administrasi [23], [24];

- b) Kedua yaitu penurunan kesalahan/duplikasi. Aspek ini mencerminkan sejauh mana penerapan sistem kerja dapat mengurangi kesalahan *input* data dan pekerjaan yang berulang serta tidak perlu. Digitalisasi proses kerja mendukung peningkatan akurasi dan konsistensi hasil kerja [23], [24];
- c) Ketiga, produktivitas, berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menghasilkan *output* yang lebih banyak atau berkualitas lebih tinggi dalam jangka waktu yang sama. Tingkat efisiensi yang tinggi pada akhirnya akan mendorong produktivitas kerja yang lebih besar [18], [25];
- d) Keempat, kemudahan koordinasi, menunjukkan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan bekerja sama dengan unit lain secara lancar. Sistem digital yang terintegrasi memfasilitasi pertukaran informasi dan mendukung kerja sama efektif antarbagian [18], [25];
- e) Kelima, kemudahan pelaporan, yaitu terkait kemampuan karyawan dalam menyusun serta menyampaikan laporan kerja dengan cepat dan akurat juga menjadi indikator efisiensi. Sistem digital memungkinkan pembuatan laporan secara otomatis dan *real-time*, sehingga mendukung pengambilan keputusan manajerial [26].

1.2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu secara konsisten sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka **Error! Reference source not found.**, [27]. Di industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap, kemampuan, dan profesionalisme staf dalam melayani tamu. Pelayanan berkualitas terlihat dari kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang tepat, cepat, ramah, serta efektif dalam menangani keluhan tamu. Konsistensi penerapan standar layanan penting agar setiap tamu mendapatkan pengalaman pelayanan yang seragam dan sesuai dengan standar hotel. Dukungan teknologi digital, terutama dalam hal kecepatan akses informasi dan ketepatan pelayanan, turut membantu staf dalam menjaga kualitas pelayanan [28], [29].

Indikator kualitas pelayanan meliputi lima hal:

- a) Pertama, ketepatan pelayanan, mencerminkan kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dan kebutuhan tamu tanpa kesalahan. Hal ini

menunjukkan tingkat profesionalisme dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan **Error! Reference source not found.**;

- b) kedua, respons cepat, menggambarkan seberapa sigap karyawan memberikan tanggapan terhadap permintaan, pertanyaan, maupun keluhan tamu. Kecepatan dalam merespons sangat mempengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel [30];
- c) Ketiga, komunikasi dan keramahan, aspek ini menunjukkan kemampuan karyawan berinteraksi dengan tamu secara sopan, jelas, dan bersahabat. Sikap ramah dan komunikasi yang baik akan menciptakan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan tamu [28];
- d) Keempat, penanganan keluhan, menggambarkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi tamu dengan cepat, tepat, dan profesional. Kinerja yang baik dalam hal ini dapat meningkatkan rasa percaya tamu terhadap hotel [31];
- e) Kelima, konsistensi standar layanan, berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menerapkan prosedur dan standar pelayanan yang sama kepada setiap tamu. Hal ini penting untuk menjaga citra dan mutu pelayanan hotel secara keseluruhan **Error! Reference source not found.**

1.3. Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

Keterkaitan antara digitalisasi layanan dengan efisiensi kerja terletak pada transformasi proses operasional. Indikator digitalisasi seperti kemudahan penggunaan dan integrasi antar bagian secara langsung mengeliminasi hambatan birokrasi manual yang selama ini memakan waktu. Ketika sistem digital mampu menyajikan akses informasi yang cepat dan andal, karyawan dapat mencapai kecepatan kerja yang lebih tinggi serta meminimalisir duplikasi tugas. Dengan berkurangnya beban administratif dan tingkat kesalahan *input*, fokus karyawan bergeser pada peningkatan produktivitas dan kemudahan koordinasi lintas departemen. Berdasarkan alur pemikiran tersebut, dirumuskan hipotesis:

H1: Digitalisasi layanan berpengaruh positif terhadap efisiensi kerja karyawan.

Selanjutnya, digitalisasi juga berperan sebagai pendukung utama dalam memperkuat dimensi teknis kualitas pelayanan. Keandalan sistem dan kecepatan akses informasi yang menjadi ciri khas layanan digital memungkinkan karyawan untuk memberikan respons cepat dan ketepatan pelayanan kepada tamu secara *real-time*. Dengan adanya SOP digital yang jelas, setiap karyawan memiliki panduan yang seragam, sehingga konsistensi standar layanan dapat terjaga meski dalam situasi operasional yang padat. Teknologi tidak

menggantikan interaksi manusia, melainkan memfasilitasi staf agar dapat menangani permintaan maupun penanganan keluhan dengan lebih akurat dan profesional. Berdasarkan argumen tersebut, dirumuskan hipotesis:

H2: Digitalisasi layanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan karyawan.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan karyawan Fave Hotel secara objektif dan terukur.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Fave Hotel yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada tamu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan atau terdampak langsung oleh penerapan sistem digital dalam operasional dan pelayanan hotel. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 karyawan. Ukuran sampel sebanyak 30 responden dianggap cukup untuk penelitian kuantitatif sederhana yang menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dalam penelitian sosial, jumlah sampel minimal 30 sering digunakan sebagai pedoman karena berkaitan dengan *Central Limit Theorem* (CLT), yang menyatakan bahwa distribusi rata-rata sampel akan mendekati distribusi normal ketika ukuran sampel cukup besar.

2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel-variabel yang diteliti secara akurat. Secara keseluruhan, instrumen ini terdiri atas 15 butir pernyataan yang terbagi secara merata ke dalam tiga variabel utama. Variabel tersebut meliputi Digitalisasi Layanan (X), Efisiensi Kerja (Y1), dan Kualitas Pelayanan (Y2), di mana masing-masing variabel diwakili oleh 5 item pernyataan.

Pengukuran persepsi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap setiap butir instrumen. Berdasarkan data yang terkumpul, skor

jawaban responden berada pada rentang 3 hingga 5 yang mencerminkan kecenderungan penilaian positif dari para staf. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori cukup setuju hingga sangat setuju, sehingga menghasilkan data kuantitatif yang solid untuk dianalisis secara statistik.

Penggunaan kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data secara sistematis dan efisien mengenai penerapan teknologi serta mutu pelayanan di Fave Hotel. Data yang diperoleh kemudian akan melalui serangkaian pengujian teknis untuk memastikan keabsahan dan keandalannya sebelum ditarik kesimpulan akhir. Tahapan analisis tersebut mencakup uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier sederhana guna mengetahui pola hubungan antarvariabel dalam penelitian ini.

2.4. Teknik analisis data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan statistik untuk memastikan instrumen yang digunakan tepat serta untuk menguji hubungan antar variabel penelitian. Tahap pertama adalah uji validitas, yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur variabel yang diteliti. Uji ini dilakukan dengan menggunakan Corrected Item-Total Correlation, yaitu pengukuran korelasi antara skor sebuah item dengan total skor seluruh item dalam satu variabel. Item dinyatakan valid jika nilai korelasinya memenuhi kriteria nilai standar (misalnya melebihi *r*-tabel atau nilai *cut-off* yang ditetapkan). Tahap berikutnya adalah uji reliabilitas, yang dimaksudkan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dan keandalan instrumen. Pengujian dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*, yang memperlihatkan seberapa stabil dan konsisten jawaban responden terhadap item-item dalam kuesioner. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, yang menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan saling berkaitan secara internal. Setelah instrumen terbukti valid dan reliabel, tahap selanjutnya adalah analisis regresi linier sederhana. Teknik ini digunakan untuk menguji sejauh mana variabel independen (digitalisasi layanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (efisiensi kerja dan kualitas pelayanan karyawan). Hasil dari analisis ini biasanya disajikan melalui nilai-nilai statistik seperti koefisien regresi, koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan proporsi varians yang dijelaskan, serta nilai signifikansi yang digunakan sebagai dasar untuk menerima atau menolak hipotesis penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1. Distribusi Jawaban

Berikut adalah ringkasan distribusi jawaban responden terhadap seluruh item kuesioner yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini, yang dapat dilihat pada Tabel 1. Rangkuman data tersebut mencakup perolehan skor untuk variabel Digitalisasi Layanan (X), Efisiensi Kerja (Y1), serta Kualitas Pelayanan (Y2) secara menyeluruh. Berdasarkan Tabel 1, variabel Digitalisasi Layanan (X) didominasi oleh skor 5 dengan persentase tertinggi mencapai 59,3%. Pada variabel Efisiensi Kerja (Y1), skor 5 juga menjadi penilaian yang paling banyak diberikan oleh responden, yakni sebesar 66,7%.

Tabel 1. Distribusi skor jawaban variabel X, Y1, Y2

Variabel	Skor	Frekuensi	Persen (%)
Digitalisasi Layanan (X)	3	1	0,7
	4	60	40,0
	5	89	59,3
Efisiensi Kerja (Y1)	3	2	1,3
	4	48	32,0
	5	100	66,7
Kualitas Pelayanan (Y2)	3	4	2,7
	4	77	51,3
	5	69	46,0

3.1.2. Statistik Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif digunakan untuk merangkum karakteristik data penelitian melalui nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (*SD*) dari masing-masing variabel. Rangkuman statistik deskriptif ini disajikan untuk variabel Digitalisasi Layanan (X), Efisiensi Kerja (Y1), dan Kualitas Pelayanan (Y2). Analisis ini

melibatkan sampel penelitian sebanyak 30 responden yang disajikan selengkapnya pada Tabel 2.

Tabel 2. Rata-rata variabel (n = 30)

Variabel	Mean	SD
Digitalisasi Layanan (X)	4,59	0,30
Efisiensi Kerja (Y1)	4,65	0,31
Kualitas Pelayanan (Y2)	4,43	0,39

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2, diketahui bahwa nilai rata-rata seluruh variabel berada di atas skor 4,00. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada Efisiensi Kerja (Y1) sebesar 4,65, yang kemudian diikuti oleh Digitalisasi Layanan (X) sebesar 4,59, dan Kualitas Pelayanan (Y2) sebesar 4,43. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa responden secara umum memiliki persepsi yang sangat positif terhadap penerapan digitalisasi layanan, tingkat efisiensi kerja, maupun mutu pelayanan yang diberikan.

3.1.3. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian dengan akurat melalui kriteria korelasi di atas 0,30. Uji validitas ini diterapkan pada indikator-indikator variabel Digitalisasi Layanan (X), Efisiensi Kerja (Y1), dan Kualitas Pelayanan (Y2). Hasil uji validitas berdasarkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* disajikan secara lengkap pada Tabel 3.

Tabel 3. Validitas item (*Corrected Item-Total Correlation*)

	<i>Item-Total Statistics</i>			
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X1	63,93	12,616	0,575	0,758
X2	63,67	15,540	-0,225	0,816
X3	63,67	13,333	0,405	0,773
X4	63,93	12,892	0,420	0,771
X5	63,70	13,390	0,373	0,775
Y1_1	63,97	12,033	0,582	0,755
Y1_2	63,73	13,237	0,407	0,772
Y1_3	63,70	13,528	0,332	0,778
Y1_4	63,60	14,179	0,175	0,788
Y1_5	63,57	13,840	0,305	0,780
Y2_1	63,93	12,478	0,530	0,761
Y2_2	64,00	12,276	0,528	0,761
Y2_3	63,93	12,340	0,660	0,751
Y2_4	63,93	13,237	0,331	0,779
Y2_5	63,87	13,154	0,411	0,772

Merujuk pada hasil yang tertera dalam Tabel 3, sebagian besar item pernyataan dinyatakan valid karena telah memenuhi ambang batas nilai korelasi yang ditetapkan. Namun, terdapat pengecualian pada beberapa item seperti X2 dan Y1_4 yang masing-masing mencatatkan nilai korelasi sebesar -0,225 dan 0,175, di mana angka tersebut berada di bawah kriteria standar 0,30. Meskipun ditemukan beberapa item dengan nilai korelasi yang relatif rendah, secara keseluruhan data tersebut dinilai masih layak dan dapat

dipertanggungjawabkan untuk kebutuhan analisis eksploratif.

3.1.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat konsistensi instrumen penelitian dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian ini mensyaratkan pencapaian nilai minimal sebesar 0,60 agar sebuah instrumen dapat dinyatakan reliabel. Ringkasan nilai *Cronbach's Alpha* beserta keterangan tingkat

reliabilitas untuk ketiga variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Reliabilitas variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Digitalisasi Layanan (X)	0,545	Reliabilitas moderat
Efisiensi Kerja (Y1)	0,641	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y2)	0,753	Reliabel

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Y2) memiliki tingkat reliabilitas yang baik dengan skor tertinggi mencapai 0,753. Sementara itu, variabel Digitalisasi Layanan (X) dan Efisiensi Kerja (Y1) berada pada kategori moderat,

yang ditunjukkan oleh nilai masing-masing sebesar 0,545 dan 0,641. Walaupun terdapat variasi nilai di antara ketiganya, seluruh instrumen dinyatakan tetap dapat digunakan dalam penelitian karena masih mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil.

3.1.5. Uji Hipotesis (Regresi Linier Sederhana)

Analisis regresi linier sederhana yang pertama dilakukan untuk menguji sejauh mana pengaruh Digitalisasi Layanan (X) terhadap Efisiensi Kerja (Y1) di lingkungan Fave Hotel. Pengujian ini memanfaatkan metode regresi untuk meninjau besaran koefisien serta nilai signifikansi hubungan di antara kedua variabel tersebut. Rincian hasil *unstandardized coefficients*, *standardized coefficients*, dan tingkat signifikansi dari variabel X ke Y1 disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil regresi X → Y1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,380	0,696		4,859	0,000
	X total	0,279	0,152	0,328	1,837	0,077

a. Dependent Variable: Y1_total

Berdasarkan hasil pengujian yang dirangkum dalam Tabel 5, ditemukan bahwa nilai signifikansi menunjukkan angka 0,077, yang berarti nilai tersebut lebih besar dari ambang batas 0,05. Dalam pengujian yang sama, nilai t hitung tercatat di angka 1,837 dengan koefisien Beta sebesar 0,328. Atas dasar hasil statistik tersebut, diputuskan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak karena digitalisasi layanan terbukti tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat efisiensi kerja karyawan.

Selanjutnya, pengujian kedua diarahkan untuk melihat dampak penerapan Digitalisasi Layanan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y2) yang dirasakan oleh tamu. Analisis regresi linier sederhana kembali diaplikasikan untuk mengevaluasi parameter koefisien model dan tingkat signifikansi dari interaksi kedua variabel tersebut. Hasil pengujian komprehensif untuk model regresi variabel X terhadap Y2 disajikan secara rinci pada Tabel ..

Tabel 6. Hasil regresi X → Y2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,083	0,805		2,589	0,015
	X total	0,516	0,176	0,484	2,929	0,007

a. Dependent Variable: Y2_total

Merujuk pada data di Tabel 6, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,007 yang berada jauh di bawah kriteria standar 0,05. Pada model ini, nilai t hitung menempati angka 2,929 yang diiringi oleh koefisien Beta terstandarisasi mencapai 0,484. Temuan ini memberikan bukti yang kuat bagi peneliti untuk menerima hipotesis kedua (H2), yang menegaskan bahwa digitalisasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan hotel secara keseluruhan.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Efisiensi Kerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa digitalisasi layanan memberikan

pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap efisiensi kerja karyawan di Fave Hotel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,077 yang lebih besar dari 0,05, sehingga hipotesis pertama (H1) ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan teknologi digital dalam operasional hotel belum mampu meningkatkan efisiensi kerja secara langsung maupun otomatis.

Fenomena ini menunjukkan adanya anomali di mana adopsi teknologi tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kinerja internal organisasi, sebuah kondisi yang sering disebut sebagai paradoks produktivitas [32]. Tidak signifikannya pengaruh ini diduga dipengaruhi oleh faktor penghambat seperti literasi digital yang belum merata dan keterbatasan pelatihan. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Readiness*

yang menyatakan bahwa ketidaksiapan mental (*insecurity*) karyawan dapat menghambat pemanfaatan teknologi [33]. Meskipun secara teoretis digitalisasi bertujuan memangkas alur kerja, realitasnya keberhasilan transformasi sangat bergantung pada kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) seperti pelatihan yang intensif [34]. Tanpa optimalisasi, teknologi justru memicu *technostress*—di mana sistem menjadi beban administratif baru yang rumit (*techno-complexity*) alih-alih menyederhanakan proses kerja, sehingga pada akhirnya menurunkan produktivitas [35].

3.2.2. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan dampaknya terhadap efisiensi kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan nilai signifikansi 0,007 (< 0,05), maka hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini membuktikan bahwa pemanfaatan kanal digital dan sistem administrasi terintegrasi secara efektif memperkuat dimensi teknis pelayanan, terutama dalam hal kecepatan respons dan ketepatan informasi yang diberikan kepada tamu.

Implementasi sistem digital memungkinkan staf untuk memberikan pelayanan yang lebih presisi dan konsisten sesuai standar hotel, sejalan dengan dimensi keandalan dalam kualitas layanan **Error! Reference source not found.**, [18]. Akses data secara *real-time* memfasilitasi koordinasi antarbagian yang lebih lancar [20], sehingga keluhan atau permintaan tamu dapat ditangani dengan lebih profesional melalui respons yang cepat dan akurat [30], [31]. Temuan ini mempertegas bahwa di industri *hospitality*, teknologi berperan sebagai pendukung krusial yang membantu staf menjaga kualitas interaksi eksternal, sekaligus menciptakan pengalaman menginap yang lebih modern dan responsif bagi tamu [7].

Implementasi sistem digital memungkinkan staf untuk memberikan pelayanan yang lebih presisi dan konsisten sesuai standar hotel. Akses data secara *real-time* memfasilitasi koordinasi antarbagian yang lebih lancar, sehingga keluhan atau permintaan tamu dapat ditangani dengan lebih profesional. Temuan ini mempertegas bahwa di industri *hospitality*, teknologi berperan sebagai pendukung krusial yang membantu staf menjaga kualitas interaksi eksternal, sekaligus menciptakan pengalaman menginap yang lebih modern dan responsif bagi tamu.

3.2.3. Sintesis dan Implikasi Manajerial

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyoroti bahwa digitalisasi di Fave Hotel memiliki dampak yang lebih kuat pada dimensi pelayanan eksternal dibandingkan efisiensi operasional internal. Nilai koefisien determinasi yang relatif kecil menunjukkan bahwa efisiensi kerja dan kualitas pelayanan tidak

hanya ditentukan oleh faktor teknologi semata. Terdapat variabel lain seperti kompetensi individu, budaya organisasi, kepemimpinan, dan pelatihan berkelanjutan yang turut menentukan kinerja akhir karyawan.

Hasil ini memberikan implikasi penting bagi manajemen hotel bahwa upaya transformasi digital tidak boleh hanya berorientasi pada pengadaan perangkat lunak atau sistem secara teknosentris [10], [11], [12]. Sebaliknya, investasi teknologi tersebut mutlak harus diimbangi dengan program peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan krusial sebagai operator utama dari sistem yang digunakan. Pada akhirnya, keseimbangan antara efisiensi teknis dan sentuhan keramahmatan manusiawi tetap menjadi kunci utama dalam mempertahankan daya saing di sektor perhotelan, mengingat interaksi langsung dengan tamu akan selalu membutuhkan empati serta profesionalisme staf **Error! Reference source not found.**, [28].

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi layanan terhadap efisiensi kerja dan kualitas pelayanan karyawan Fave Hotel, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan memberikan pengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap efisiensi kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam operasional hotel belum mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan secara langsung dari sisi statistik. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor adaptasi teknologi, kompetensi pengguna sistem, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Implementasi teknologi digital dalam industri perhotelan memang memerlukan kesiapan sumber daya manusia agar dapat memberikan dampak maksimal terhadap kinerja operasional. Di sisi lain, digitalisasi layanan terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan Fave Hotel. Pemanfaatan sistem digital dalam operasional hotel mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, akurasi informasi, serta koordinasi kerja, sehingga mutu pelayanan kepada tamu menjadi lebih baik. Beberapa penelitian di bidang perhotelan juga menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Daftar Rujukan

- [1] Cahyadi, R., & Setiawan, B. (2025). Analisis Pemasaran Digitalisasi Berbasis AI Pada Industri Perhotelan Di Indonesia. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 10(3), 279–287. <https://doi.org/10.56743/jstp.v10i3.690>
- [2] Premadevi, K. T. C. (2025). *Penerapan Penanganan Reservasi Kamar Melalui Online Travel Agent di Holiday Inn Resort Baruna Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- [3] Lestari, D. (2024). Analisis dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel Berbasis Web Dengan Integrasi Pembayaran Online. *Jurnal Dunia Data*, 1(1).

- [4] Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- [5] Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- [6] Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- [7] Tussyadiah, I. (2020). A review of technological innovations in tourism and hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(4), 713–730.
- [8] Nurfadillah, N. (2025). *Artificial Intelligence dalam Ranah Bisnis Jasa: Studi Kasus pada Patra Malioboro Hotel* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- [9] Sianipar, A., Susanto, R. A., & Hasibuan, J. S. (2025). Dampak Orkestrasi Sumber Daya, Pertukaran Informasi Strategis, dan Orientasi Digital terhadap Inovasi dan Efisiensi Operasional dalam Rantai Pasokan Hotel. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(2), 1216–1225. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i2.56916>
- [10] Gantika, S. (2025b). Public Service Transformation: A Literature Review on the Role of Technology in Improving Service Quality. *Golden Ratio of Social Science and Education*, 5(1), 46–52. <https://doi.org/10.52970/grsse.v5i1.952>
- [11] Aprilina, V., Dompok, T., Salsabila, L., & Lodan, K. T. (2025). The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v2i1.183>
- [12] Gantika, S. (2025a). Digitalisasi Administrasi Publik dan Efisiensi Pelayanan Masyarakat: Analisis Peran Moderasi Literasi Digital di Kota Bandung. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 403–413.
- [13] Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- [14] Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- [15] Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113. <https://doi.org/10.22373/justisia.v6i2.11532>
- [16] Agustiyani, V. P., Renaldo, R., & Baza, I. (2025). Inovasi Teknologi Keuangan Syariah melalui Fintech Syariah, Digitalisasi Layanan dan Crowdfunding Halal di Era Digital (Studi Kasus di Bank Riau Kepri Syariah Provinsi Riau). *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(3), 1569–1580. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i3.2274>
- [17] Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77.
- [18] Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. Financial Times Prentice Hall.
- [19] Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- [20] Law, R., Leung, R., & Buhalis, D. (2009). Information technology applications in hospitality and tourism: a review of publications from 2005 to 2007. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(5–6), 599–623. <https://doi.org/10.1080/10548400903163160>
- [21] Sedarmayanti, S. (2007). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- [22] Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2018). *Management, 14th Global Edition*. Pearson.
- [23] Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2016). *Hotel Operations Management*. Pearson.
- [24] Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Global Edition*. Pearson Education.
- [25] Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2011). *Introduction to Management in the Hospitality Industry, 10th Edition*. John Wiley & Sons, Incorporated.
- [26] O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2008). *Management Information Systems*. McGraw-Hill/Irwin.
- [27] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- [28] Kotler, P., Baloglu, S., Makens, J., & Bowen, J. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism Global Edition*. Pearson Deutschland.
- [29] Grönroos, C. (2007). *Service Management And Marketing: Customer Management In Service Competition, 3Rd Ed*. Wiley India Pvt. Limited.
- [30] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- [31] Johnston, R., & Michel, S. (2008). Three outcomes of service recovery. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(1), 79–99. <https://doi.org/10.1108/01443570810841112>
- [32] Brynjolfsson, E. (1993). The productivity paradox of information technology. *Communications of the ACM*, 36(12), 66–77.
- [33] Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (Tri). *Journal of Service Research*, 2(4), 307–320. <https://doi.org/10.1177/109467050024001>
- [34] Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- [35] Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>