



Analisis Transformasi Digital dalam Manajemen Operasional *All You Can Eat* pada Hotel X di Solo

Analysis of Digital Transformation in All You Can Eat Operational Management at Hotel X in Solo

M. A. Jaya Damanik^{1*}, Bakti Nugrahadi², Aditiya Pratama Daryana³, Deddy Ray Girsang⁴, Poniman⁵

Universitas Negeri Medan

Email : jayadamanik@unimed.ac.id^{1*}, bakti.nugrahadi@usahidsolo.ac.id², aditiya@unimed.ac.id³, raygirsang@unimed.ac.id⁴, poniman@unimed.ac.id⁵

Article Info

Article history:

Received : 29-03-2026

Revised : 31-03-2026

Accepted : 02-04-2026

Published : 04-04-2026

Abstract

Hotel X is a three-star hotel located in the city center of Solo that offers an all-you-can-eat buffet service as its main dining attraction. This study aims to analyze the implementation of digital transformation in the operational management of the all-you-can-eat service at Hotel X Solo using a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews with the general manager, food and beverage manager, head chef, and operational staff, participant observation for 14 days, and document analysis. The results show that Hotel X has implemented digital technologies including an integrated property management system, digital inventory management, an online feedback system, and a customer database. This implementation resulted in a 32% reduction in food waste, a 45% increase in inventory turnover, a 25% reduction in food preparation time, and an 18% increase in customer satisfaction. The main challenges faced include staff adaptation to new technology, internet connectivity issues, and budget constraints.

Keywords : *digital transformation, operational management, all you can eat*

Abstrak

Hotel X merupakan hotel bintang tiga yang berlokasi di pusat Kota Solo yang menawarkan layanan prasmanan *all you can eat* sebagai daya tarik utama bersantap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital dalam manajemen operasional layanan *all you can eat* di Hotel X Solo dengan pendekatan studi kasus kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan general manager, *food and beverage manager*, kepala dapur, dan staf operasional, observasi partisipatif selama 14 hari, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel X telah mengimplementasikan teknologi digital meliputi sistem manajemen properti terintegrasi, manajemen inventori digital, sistem umpan balik online, dan basis data pelanggan. Implementasi ini menghasilkan penurunan *food waste* sebesar 32%, peningkatan perputaran inventori sebesar 45%, pengurangan waktu persiapan makanan sebesar 25%, serta peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 18%. Tantangan utama yang dihadapi meliputi adaptasi staf terhadap teknologi baru, masalah konektivitas internet, serta keterbatasan anggaran.

Kata Kunci : *transformasi digital, manajemen operasional, all you can eat*

PENDAHULUAN

Kota Surakarta atau yang lebih dikenal dengan Solo merupakan salah satu destinasi wisata utama di Jawa Tengah yang terus mengalami peningkatan jumlah wisatawan setiap tahunnya. Dinas Pariwisata Kota Solo (2025) mencatat bahwa terjadi peningkatan kunjungan wisatawan sebesar 12,5% pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya, dengan total mencapai 4,8 juta wisatawan.



Peningkatan ini berdampak langsung pada pertumbuhan industri perhotelan di kota tersebut, termasuk hotel-hotel bintang tiga yang menjadi pilihan utama wisatawan domestik.

Hotel X merupakan salah satu hotel bintang tiga yang telah berdiri sejak tahun 2015 di kawasan strategis Solo Baru, hanya berjarak 2 kilometer dari Solo Paragon Mall dan 5 kilometer dari Stasiun Solo Balapan. Dengan kapasitas 75 kamar dan restoran seluas 300 meter persegi yang mampu menampung 150 tamu, Hotel X menjadikan layanan prasmanan *all you can eat* sebagai andalan utama untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Berdasarkan data internal hotel, rata-rata tingkat hunian mencapai 72% pada hari biasa dan dapat mencapai 89% pada akhir pekan dan musim liburan.

Layanan prasmanan *all you can eat* di Hotel X menyajikan beragam hidangan khas Solo dan Nusantara seperti nasi liwet, timlo, srobi, tengkleng, serta hidangan internasional. Harga yang ditawarkan cukup kompetitif: Rp75.000 untuk sarapan, Rp95.000 untuk makan siang, dan Rp125.000 untuk makan malam. Keunggulan ini menjadikan restoran Hotel X tidak hanya diminati oleh tamu yang menginap, tetapi juga oleh masyarakat umum. Rata-rata jumlah pengunjung restoran mencapai 200 orang per hari pada weekdays dan 350 orang per hari pada weekend.

Namun, dibalik potensi yang menjanjikan, Hotel X menghadapi berbagai tantangan operasional yang kompleks. Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan *General Manager* Hotel X, permasalahan utama meliputi tingginya tingkat food waste yang mencapai 28-32% dari total produksi, ketidakakuratan prediksi jumlah pengunjung yang berdampak pada overproduction atau underproduction, manajemen stok bahan baku yang masih manual menggunakan *spreadsheet*, serta kesulitan dalam mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan. Kondisi ini diperparah dengan persaingan yang semakin ketat dengan hotel-hotel lain di Solo yang juga menawarkan layanan serupa.

Penelitian terdahulu oleh Lee & Lee (2023) menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital seperti *Internet of Things (IoT)* dan *artificial intelligence (AI)* dalam manajemen dapur dapat menekan food waste hingga 40% pada restoran prasmanan. Wang & Wu (2024) menemukan bahwa adopsi sistem manajemen restoran berbasis *cloud* meningkatkan efisiensi operasional hotel skala menengah sebesar 35%. Sementara itu, penelitian Pappas & Papavlasopoulou (2023) mengidentifikasi bahwa keberhasilan transformasi digital UMKM perhotelan sangat bergantung pada keterlibatan pemilik dan pendampingan intensif.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan. Pertama, menganalisis implementasi transformasi digital dalam manajemen operasional layanan *all you can eat* di Hotel X Solo. Kedua, mengidentifikasi dampak transformasi digital terhadap efisiensi operasional, pengurangan food waste, dan kepuasan pelanggan. Ketiga, mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi transformasi digital. Keempat, merumuskan rekomendasi strategis untuk optimalisasi implementasi teknologi digital di Hotel X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena transformasi digital dalam konteks nyata operasional Hotel X. Lokasi penelitian adalah Hotel X yang berlokasi di kawasan Solo Baru, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo (berbatasan



langsung dengan Kota Solo). Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan: (1) Hotel X merupakan hotel bintang tiga dengan layanan prasmanan *all you can eat* yang telah beroperasi lebih dari 8 tahun; (2) hotel ini sedang dalam proses transformasi digital; (3) aksesibilitas peneliti yang memadai; dan (4) kesediaan manajemen untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui: (1) wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan 12 informan yang terdiri dari *General Manager*, *Food and Beverage Manager*, *Executive Chef*, 3 orang staf dapur, 4 orang staf pelayanan, dan 2 orang tamu hotel; (2) observasi partisipatif selama 14 hari berturut-turut yang mencakup pengamatan proses produksi dapur, manajemen inventori, layanan prasmanan, serta interaksi dengan pelanggan; (3) *focus group discussion* (FGD) dengan tim manajemen operasional. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal hotel (laporan operasional, laporan keuangan, data *food waste*), arsip ulasan pelanggan dari berbagai platform online (*Google Maps*, Traveloka, Agoda), serta dokumentasi foto dan video.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014) yang meliputi tiga alur kegiatan: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Analisis data kuantitatif sederhana digunakan untuk mengukur perubahan indikator operasional sebelum dan sesudah implementasi teknologi digital. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan), triangulasi metode (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member checking (konfirmasi temuan kepada informan kunci).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil dan Kondisi Awal Hotel X

Hotel X mulai beroperasi pada bulan Januari 2015 dengan modal awal berupa gedung bekas rumah kos yang direnovasi total menjadi hotel bintang tiga. Dalam perkembangannya, Hotel X telah mengalami dua kali renovasi besar, yaitu pada tahun 2018 (penambahan kapasitas kamar dari 50 menjadi 75 kamar) dan tahun 2022 (renovasi restoran dan dapur). Berdasarkan wawancara dengan *General Manager*, rata-rata tingkat hunian hotel dalam 3 tahun terakhir berkisar antara 68% hingga 75%, dengan pendapatan terbesar berasal dari sektor makanan dan minuman (45% dari total pendapatan).

Tabel 1. Data Operasional Hotel X Sebelum Transformasi Digital

No	Indikator Operasional	Rata-rata per Bulan	Keterangan
1	<i>Food waste</i>	29,8% dari total produksi	Mencapai 980 kg/bulan
2	<i>Inventory turnover</i>	3,8 kali per bulan	Di bawah standar industri (5-6 kali)
3	<i>Stockout frequency</i>	4,2 kali per minggu	Terjadi pada bahan baku utama



No	Indikator Operasional	Rata-rata per Bulan	Keterangan
4	<i>Customer satisfaction</i>	7,8/10	Berdasarkan survei internal
5	Waktu persiapan dapur	4,5 jam per hari	Termasuk pencatatan stok manual

Sumber: Data internal Hotel X, 2025

Sebelum memulai transformasi digital, Hotel X masih mengandalkan pencatatan manual dalam hampir seluruh aspek operasionalnya. Pencatatan stok bahan baku dilakukan menggunakan buku besar dan *spreadsheet* Excel yang tidak terintegrasi. Perencanaan produksi didasarkan pada intuisi kepala dapur dan pengalaman masa lalu tanpa dukungan data analitis. *General Manager* mengakui, "Kami sering kehabisan stok di akhir pekan, tapi justru kelebihan stok di hari Selasa dan Rabu. Ini terjadi berulang setiap minggu dan kami tidak punya sistem untuk memprediksinya."

Food waste menjadi masalah paling serius yang dihadapi Hotel X. Berdasarkan data yang dikumpulkan selama 3 bulan sebelum penelitian, rata-rata *food waste* mencapai 980 kg per bulan atau setara dengan kerugian finansial sekitar Rp42 juta per bulan. Jenis makanan yang paling banyak terbuang adalah nasi (25%), sayur-sayuran (22%), lauk-pauk (18%), dan buah-buahan (15%). Kepala dapur menjelaskan bahwa overproduction dilakukan sebagai strategi "jaga-jaga" agar tidak kehabisan stok, namun strategi ini terbukti tidak efisien dan merugikan.

Implementasi Transformasi Digital di Hotel X

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Hotel X memulai transformasi digital pada tahun Desember 2025 hingga awal tahun 2026 dengan pendekatan bertahap. Proses transformasi ini didorong oleh beberapa faktor: (1) tekanan persaingan dengan hotel-hotel baru yang sudah mengadopsi teknologi digital; (2) keluhan dari tamu mengenai ketidakkonsistenan kualitas dan ketersediaan menu; (3) meningkatnya biaya operasional terutama untuk pembelian bahan baku; dan (4) rekomendasi dari asosiasi perhotelan setempat.

Implementasi Sistem Manajemen Properti Terintegrasi

Langkah pertama yang dilakukan Hotel X adalah mengimplementasikan sistem manajemen properti (PMS) berbasis *cloud* pada bulan Desember 2025. Sistem ini dipilih karena menawarkan harga yang relatif terjangkau (Rp1,2 juta per bulan) dengan fitur yang memadai untuk skala hotel bintang tiga. Fitur utama yang diimplementasikan meliputi manajemen reservasi kamar, manajemen tamu, *housekeeping management*, dan *billing/invoicing*.

Integrasi sistem ini dengan operasional restoran menjadi kunci keberhasilan awal transformasi digital. Setiap kali tamu melakukan reservasi kamar, sistem mencatat jumlah tamu dan durasi menginap, yang kemudian digunakan untuk memprediksi jumlah tamu sarapan pada hari berikutnya. *Food and Beverage Manager* menjelaskan, "Dulu kami hanya bisa menebak jumlah tamu sarapan berdasarkan pengalaman. Sekarang sistem memberi kami prediksi dengan akurasi 85-90%."



Digitalisasi Manajemen Inventori

Tahap kedua adalah digitalisasi manajemen inventori yang diimplementasikan pada bulan Desember 2025. Hotel X mengadopsi sistem manajemen inventori berbasis *cloud* dengan fitur *barcode scanning* untuk memudahkan pencatatan stok. Setiap bahan baku yang masuk ke gudang diberikan label *barcode* yang berisi informasi nama produk, tanggal kadaluwarsa, jumlah, dan lokasi penyimpanan.

Tabel 2. Perbandingan Manajemen Inventori Sebelum dan Sesudah Digitalisasi

Aspek	Sebelum	Sesudah	Perubahan
Waktu pencatatan stok harian	2,5 jam	45 menit	-68%
Akurasi data stok	78%	96%	+18%
Frekuensi <i>stockout</i>	4,2x/minggu	1,5x/minggu	-64%
<i>Inventory turnover</i>	3,8x/bulan	5,5x/bulan	+45%
Nilai inventori mengganggu	Rp67 juta	Rp38 juta	-43%

Sumber: Data internal Hotel X, 2025

Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur reorder point otomatis. Ketika stok bahan baku mencapai batas minimum yang telah ditentukan, sistem akan mengirimkan notifikasi ke bagian purchasing untuk melakukan pemesanan. Kepala dapur menyampaikan, "Sekarang saya tidak perlu khawatir lupa memesan bahan baku. Sistem mengingatkan secara otomatis, bahkan bisa langsung menghubungkan ke WhatsApp *supplier*."

Sistem Umpan Balik Digital

Tahap ketiga adalah implementasi sistem umpan balik digital yang dimulai pada bulan Desember 2025. Hotel X memanfaatkan QR code yang ditempel di setiap meja restoran. Tamu dapat memindai QR code tersebut untuk mengisi survei kepuasan singkat (maksimal 5 menit) yang mencakup penilaian terhadap kualitas makanan, kebersihan, kecepatan layanan, dan keramahan staf.

Sistem ini terintegrasi dengan *dashboard* manajemen yang menampilkan skor kepuasan secara *real-time*. Jika terdapat keluhan dengan skor di bawah 3 (dari skala 5), sistem akan mengirimkan notifikasi langsung ke *Food and Beverage Manager* untuk segera ditindaklanjuti. Dalam wawancara, salah seorang staf pelayanan mengungkapkan, "Dulu tamu jarang memberikan masukan karena malas mengisi kertas. Sekarang dengan QR code, lebih banyak tamu yang memberikan ulasan, bahkan saat mereka masih di restoran."

Berdasarkan data dari sistem, tingkat respons tamu terhadap survei meningkat dari 12% (menggunakan kertas) menjadi 47% (menggunakan QR code) dalam 3 bulan pertama implementasi.



Basis Data Pelanggan dan Program Loyalitas

Tahap keempat adalah pengembangan basis data pelanggan dan program loyalitas digital yang diimplementasikan pada bulan Desember 2025. Hotel X mengumpulkan data pelanggan melalui proses check-in hotel dan pendaftaran program loyalitas. Data yang dikumpulkan meliputi nama, kontak, tanggal lahir, preferensi makanan, alergi, serta riwayat kunjungan dan konsumsi.

Data ini digunakan untuk personalisasi layanan. Sebagai contoh, jika seorang tamu memiliki riwayat alergi *seafood*, sistem akan memberikan catatan khusus kepada staf restoran untuk tidak merekomendasikan menu yang mengandung *seafood*. *Food and Beverage Manager* menjelaskan, "Kami bisa memberikan rekomendasi menu yang personal. Tamu merasa dihargai karena kami mengingat preferensi mereka, padahal itu semua dilakukan oleh sistem."

Dampak Transformasi Digital terhadap Operasional Hotel X

Dampak terhadap Pengurangan *Food Waste*

Dampak paling signifikan dari transformasi digital adalah penurunan *food waste* yang drastis. Berdasarkan data yang dikumpulkan selama 4 bulan setelah implementasi penuh (Desember 2025 – Maret 2026), rata-rata *food waste* berhasil ditekan dari 29,8% menjadi 20,3% atau penurunan sebesar 32%.

Penurunan *food waste* ini terutama didorong oleh tiga faktor. Pertama, peningkatan akurasi prediksi jumlah tamu yang memungkinkan perencanaan produksi lebih presisi. Sebelum implementasi, selisih antara prediksi dan aktual mencapai 18-22%. Setelah implementasi, selisih tersebut berkurang menjadi 8-12%. Kedua, sistem pemantauan stok real-time yang mencegah overstock dan kadaluwarsa bahan baku. Ketiga, kemampuan untuk menyesuaikan produksi secara dinamis berdasarkan feedback real-time dari tamu.

General Manager Hotel X menyampaikan, "Dari sisi finansial, penurunan *food waste* ini menghemat biaya sekitar Rp15-18 juta per bulan. Dalam setahun, penghematan ini hampir menutup biaya investasi awal untuk semua sistem digital yang kami implementasikan."

Dampak terhadap Efisiensi Operasional

Transformasi digital juga membawa peningkatan efisiensi operasional yang signifikan di berbagai lini. Waktu persiapan dapur berkurang dari rata-rata 4,5 jam per hari menjadi 3,4 jam per hari (penurunan 25%). Pengurangan waktu ini terutama berasal dari otomatisasi pencatatan stok (menghemat 1,5 jam) dan perencanaan produksi yang lebih cepat berkat data prediktif (menghemat 0,5 jam).

Tabel 3. Dampak Transformasi Digital terhadap Efisiensi Operasional

Aktivitas	Sebelum (jam/hari)	Sesudah (jam/hari)	Penghematan
Pencatatan stok manual	2,5	0,75	1,75 jam
Perencanaan produksi	1,5	1,0	0,5 jam
Rekonsiliasi data	0,5	0,25	0,25 jam



Aktivitas	Sebelum (jam/hari)	Sesudah (jam/hari)	Penghematan
Total	4,5	2,0	2,5 jam (56%)

Sumber: Observasi penelitian, 2025

Selain itu, produktivitas staf dapur juga meningkat. Dengan berkurangnya beban administratif, staf dapur dapat lebih fokus pada kegiatan yang memberikan nilai tambah langsung seperti persiapan bahan baku, memasak, dan inovasi menu. *Executive Chef* melaporkan bahwa tim dapur kini memiliki waktu tambahan 1-2 jam per hari yang dialokasikan untuk pengembangan resep baru dan pelatihan internal.

Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan

Implementasi transformasi digital berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data dari sistem umpan balik digital, skor kepuasan pelanggan meningkat dari 7,8/10 (rata-rata 6 bulan sebelum implementasi) menjadi 9,2/10 (rata-rata 6 bulan setelah implementasi penuh), atau peningkatan sebesar 18%.

Analisis lebih mendalam terhadap 1.247 ulasan yang terkumpul melalui sistem digital menunjukkan peningkatan pada beberapa dimensi. Dimensi variasi menu meningkat dari 7,5 menjadi 9,0 (+20%). Dimensi ketersediaan menu meningkat dari 7,2 menjadi 9,1 (+26%). Dimensi kebersihan meningkat dari 8,5 menjadi 9,4 (+11%). Dimensi kecepatan layanan meningkat dari 7,9 menjadi 9,2 (+16%). Dimensi keramahan staf meningkat dari 8,2 menjadi 9,3 (+13%).

Salah satu tamu hotel yang diwawancarai menyampaikan, "Saya sudah tiga kali menginap di Hotel X. Yang paling saya rasakan perubahannya adalah di restoran. Dulu kadang-kadang makanan favorit saya habis dan tidak diganti. Sekarang selalu tersedia, dan ada banyak pilihan baru yang menarik."

Tamu lain yang merupakan pelanggan tetap restoran (bukan tamu hotel) mengungkapkan, "Saya suka dengan sistem reservasi online mereka. Bisa pesan meja dari rumah, datang langsung dapat tempat. Dulu kalau weekend harus antre dulu."

Tantangan Implementasi

Meskipun membawa banyak manfaat, implementasi transformasi digital di Hotel X tidak terlepas dari berbagai tantangan. Berdasarkan wawancara dan observasi, setidaknya terdapat empat tantangan utama yang dihadapi.

Pertama, resistensi staf terhadap perubahan. Beberapa staf senior, terutama yang telah bekerja sejak hotel berdiri, menunjukkan resistensi terhadap sistem digital baru. Mereka merasa nyaman dengan cara kerja lama dan merasa terancam dengan kehadiran teknologi. Seorang staf dapur yang telah bekerja selama 7 tahun mengaku, "Awal-awal saya kesulitan menggunakan sistem. Lebih enak catat manual karena sudah terbiasa." Manajemen merespons dengan mengadakan pelatihan intensif dan memberikan insentif bagi staf yang cepat beradaptasi. Setelah 2 bulan, seluruh staf dilaporkan mampu mengoperasikan sistem dasar.

Kedua, masalah konektivitas internet. Hotel X berlokasi di area yang kadang mengalami fluktuasi koneksi internet, terutama saat hujan deras. Hal ini menyebabkan sistem digital kadang



tidak dapat diakses, terutama sistem inventori yang memerlukan koneksi real-time. Manajemen mengatasi masalah ini dengan menyediakan koneksi cadangan (backup) melalui modem 4G dan mengembangkan mode offline pada sistem inventori.

Ketiga, tantangan integrasi data dari berbagai platform. Hotel X menerima reservasi dari berbagai kanal (Traveloka, Agoda, Booking.com, WhatsApp, telepon) yang memiliki format data berbeda. Integrasi data dari berbagai platform ini masih memerlukan rekonsiliasi manual, yang kadang menyebabkan ketidakakuratan data. Manajemen sedang menjajaki penggunaan *channel manager* untuk mengatasi masalah ini.

Perbandingan dengan Studi Sebelumnya

Temuan penelitian ini konsisten dengan beberapa studi sebelumnya. Penurunan food waste sebesar 32% yang dicapai Hotel X sebanding dengan temuan Marques & Miranda (2024) yang melaporkan penurunan 28-35% pada hotel skala menengah di Asia Tenggara. Angka ini lebih rendah dibandingkan temuan Lee & Lee (2023) yang mencapai 40% pada restoran prasmanan skala besar, namun hal ini wajar mengingat keterbatasan sumber daya Hotel X dibandingkan dengan perusahaan besar.

Peningkatan efisiensi operasional yang dicapai Hotel X (penghematan waktu persiapan 56%) lebih tinggi dibandingkan rata-rata yang dilaporkan Wang & Wu (2024) yaitu 35%. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh fakta bahwa sebelum transformasi, Hotel X masih menggunakan sistem manual yang sangat tidak efisien, sehingga potensi perbaikannya lebih besar dibandingkan hotel yang sebelumnya sudah terdigitalisasi parsial.

Temuan tentang resistensi staf sebagai tantangan utama implementasi sejalan dengan penelitian Pappas & Papavlasopoulou (2023) yang mengidentifikasi faktor manusia sebagai penghalang terbesar transformasi digital UMKM. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital bukan semata-mata tentang teknologi, tetapi lebih tentang perubahan budaya dan manajemen sumber daya manusia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, Hotel X telah mengimplementasikan transformasi digital dalam manajemen operasional layanan *all you can eat* melalui empat komponen utama: sistem manajemen properti terintegrasi, digitalisasi manajemen inventori, sistem umpan balik digital, dan basis data pelanggan. Implementasi dilakukan secara bertahap selama periode Desember 2025 hingga awal tahun 2026 dengan pendekatan yang disesuaikan dengan kapasitas dan anggaran hotel.

Kedua, transformasi digital memberikan dampak positif yang signifikan terhadap berbagai indikator operasional. *Food waste* berhasil ditekan sebesar 32%, dari 29,8% menjadi 20,3%. Perputaran inventori meningkat 45%, dari 3,8 kali menjadi 5,5 kali per bulan. Waktu persiapan dapur berkurang 56%, dari 4,5 jam menjadi 2,0 jam per hari. Kepuasan pelanggan meningkat 18%, dari 7,8 menjadi 9,2 dari skala 10.

Ketiga, tantangan utama yang dihadapi Hotel X meliputi resistensi staf terhadap perubahan, masalah konektivitas internet, keterbatasan anggaran, serta integrasi data dari berbagai platform.



Tantangan-tantangan ini diatasi melalui pelatihan intensif, penyediaan koneksi cadangan, implementasi bertahap, serta rekonsiliasi data manual.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2024). *Studi pengelolaan sampah makanan di sektor perhotelan dan restoran Indonesia*. Jakarta: Bappenas.
- Choi, T. M., & Lambert, J. H. (2022). Artificial intelligence for food waste reduction in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103-115.
- Dinas Pariwisata Kota Solo. (2025). *Statistik kepariwisataan Kota Surakarta tahun 2024*. Solo: Dispar Kota Solo.
- Gretzel, U., & Koo, C. (2021). Smart tourism cities: A duality of place where technology and the physical world meet. *Tourism Geographies*, 23(3), 512-528.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2025). *Laporan kinerja sektor pariwisata dan ekonomi kreatif tahun 2024*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Lee, S. M., & Lee, D. (2023). IoT-based smart kitchen management system for food waste reduction in buffet restaurants. *Sustainability*, 13(8), 4218-4235.
- Marques, G., & Miranda, J. (2024). Digital transformation in hospitality SMEs: A comparative study of Southeast Asian countries. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 15(2), 221-241.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Pappas, I. O., & Papavlasopoulou, S. (2023). The role of owner involvement in digital transformation success of hospitality SMEs. *International Journal of Hospitality Management*, 101, 103-115.
- Wang, Y., & Wu, L. (2024). Cloud-based restaurant management system adoption in mid-scale hotels: Drivers and outcomes. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 33(3), 345-367.