



Pembayaran *Cashless* Pada Proses *Check In* dan *Check Out* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Anak Agung Gede Jati Kusuma Putra Pemayun¹, I Wayan Sunarsa^{2*}, I Made Sucipta Adnyanana³

Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*E-mail: wayan.sunarsa@ppb.ac.id

*Corresponding author

ABSTRACT

Cashless-based payments have increased since 2015 with the biggest increase occurring in 2019 with a total transaction of IDR 5.25 billion. Sofitel Bali Nusa Dua Beach itself is one of the hotels in the ITDC Nusa Dua area in which this hotel certainly accepts cashless payments. This study aims to find out whether cashless payments are good or not during the check-in and check-out process at the Sofitel Bali Nusa Beach Resort front desk area. The method of this research is quantitative research with the Technology Acceptance Model approach, collecting research data using research instruments in the form of questionnaires and interviews which will be used to reinforce the data. The results of this study show a very good assessment of the 3 Technology Acceptance Model variables, namely perceived usefulness with 4,40, then perceived ease of use with 4,51 and acceptance of IT with 4,54. The average value of the three variables when added together is 4.48 which shows that cashless payments that occur during the check in and check out process in the Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort front desk area are very good.

Keywords:

cashless, TAM, payment

ABSTRAK

Pembayaran berbasis *cashless* mengalami peningkatan sejak 2015 dengan peningkatan terbesar terjadi di tahun 2019 dengan jumlah transaksi sebesar 5,25 miliar rupiah. Sofitel Bali Nusa Dua Beach sendiri merupakan salah satu hotel yang ada di kawasan ITDC Nusa Dua yang menerima pembayaran *cashless*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui baik tidaknya pembayaran *cashless* ketika proses *check in* dan *check out* pada area *front desk* Sofitel Bali Nusa Beach Resort. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Technology Acceptance Model*. Pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner serta wawancara yang akan digunakan sebagai pemerkuat data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian yang sangat baik terhadap 3 variabel *Technology Acceptance Model* yakni persepsi kegunaan sebesar 4,40 lalu persepsi kemudahan sebesar 4,51 dan penerimaan pengguna terhadap teknologi sebesar 4,54. Nilai rata – rata dari ketiga variabel tersebut jika dijumlahkan ialah 4,48 yang menunjukkan bahwa pembayaran berbasis *cashless* yang terjadi selama proses *check in* dan *check out* di area *front desk* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dikategorikan sudah sangat baik.

Kata kunci:

cashless, TAM, pembayaran

1. PENDAHULUAN

Tamu perlu melakukan proses registrasi di suatu hotel sebelum ingin menginap. Proses registrasi ketika tamu tiba sering disebut dengan check in dan diakhiri dengan proses check out ketika akan pergi meninggalkan hotel. Pengertian check in adalah kedatangan seorang tamu di tempat tujuan (hotel) untuk menginap atau saat tamu memasuki hotel dan mulai mempergunakan kamar yang disewanya (Darmadjati, 2006), sedangkan check out menurut Putri & Purwandari, (2017) adalah proses dimana tamu melapor kepada pihak hotel bahwa dirinya sudah tidak lagi menyewa kamar dan menyelesaikan pembayaran. Selama proses inilah pembayaran/ transaksi dapat dilakukan oleh tamu. Hotel dapat menerima pembayaran secara tunai maupun non-tunai / *cashless*. *Cashless* sendiri merupakan sebuah istilah yang digunakan dalam proses transaksi tanpa menggunakan uang tunai.

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Bank Indonesia (Annur, databoks, katadata.co.id 2022) volume transaksi e-money di Indonesia naik drastis sejak tahun 2019. Transaksi uang elektronik senilai di atas 500 juta dimulai pada tahun 2015. Peningkatan terjadi ditahun 2016 yakni senilai 700 juta, kemudian pada tahun 2017 juga mengalami peningkatan yaitu senilai 900 juta, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan senilai 2,9 miliar. Terjadi peningkatan pesat senilai 5,25 miliar pada tahun 2019. Pandemi juga menyebabkan pembayaran *cashless* mengalami peningkatan sebanyak 44%.

Pembayaran *cashless* yang diterima di Sofitel Bali Nusa Dua Beach sendiri diantaranya ialah pembayaran berbasis *QR Code*, kartu debit, dan kartu credit. Kartu-kartu tersebut dapat berjenis *Master Card*, *Visa Card*, *American Express Card* dan *Dinners Card*. Tamu lebih banyak menggunakan kartu credit dibandingkan kartu debit dan *QR Code* karena kartu kredit mendukung layanan *cardver*. *Cardver* merupakan proses klarifikasi ketersediaan dana sekaligus pemblokiran dana di kartu kredit yang berfungsi sebagai deposit (Putra, 2015).

Berikut merupakan salah satu contoh kendala yang dihadapi oleh pihak *Front Desk Ambassador* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort berdasarkan *guest feedback summary report* yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut

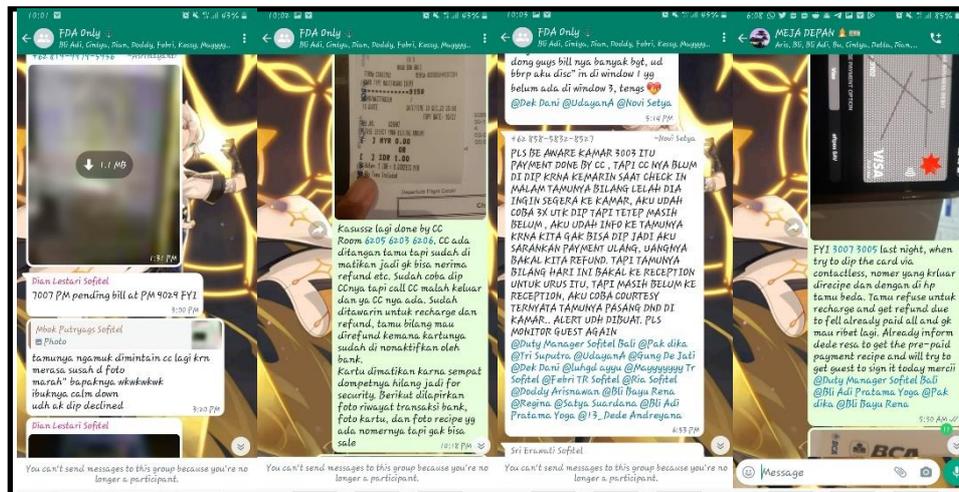
Tabel 1.1: Kronologi Keluhan Tamu Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

No.	Guest Feedback Sofitel. Date: 17/09/22.	Follow up.
1.	<i>Upon check in, guests reported to reception and their credit card was blocked and the money changer was closed. The first payment was done however the rest of the payment is still not settled yet. Guest not able to settle the rest room payment by cash or credit card and asking to meet duty manager.</i>	<i>Duty Manager met the guest at reception and offered to keep the USD and change it by tomorrow. Guest agrees and thanks for assistance. Morning Duty Manager to courtesy.</i>

[Sumber: Data Internal Hotel, data diolah]

Kronologi dari laporan keluhan tamu pada Tabel 1.1 ialah ketika proses *check in* seorang tamu berkewarganegaraan Rusia mengalami kendala dalam melakukan pembayaran tagihan kamarnya karena kartu kredit yang ia bawa di

decline atau ditolak oleh mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Masalah lain yang terjadi ialah tamu mengeluhkan mengenai *dip card* / pembuktian kepemilikan kartu kredit atau debit secara fisik. Pembuktian kepemilikan secara fisik memerlukan kartu kredit atau debit dengan nomer seri yang sama ketika digunakan dalam pembayaran kamar secara *pre-paid* / *manual charge*. Kamar yang dibayarkan dengan cara *manual charge* / *pre-paid* berarti pembayaran kamar dilakukan dimuka terlebih dahulu sebelum tamu tiba di hotel. Nomer seri kartu merupakan serangkaian nomor yang dicetak timbul pada setiap kartu kredit maupun debit yang terdiri dari 16 kombinasi angka dan berfungsi menunjukkan identitas akun bank pemilik kartu. Kendala mengenai pembuktian pembayaran dengan kartu kredit atau debit tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1: Contoh Keluhan Tamu Mengenai Pembuktian Pembayaran. [Sumber Gambar: Grup *WhatsApp* tim FDA dan Departemen Meja Depan.]

Keluhan-keluhan yang terjadi pada gambar 1.1 terjadi ketika tamu hendak melakukan proses *check/in* dan tamu tersebut tidak membawa kartu pembayaran dengan seri nomor yang sama yang digunakan untuk *pre-paid* tagihan kamarnya. Tamu menolak untuk membuktikan kartu kredit atau debit yang dimilikinya dan beberapa tamu juga tidak dapat menunjukkan kartu-nya dengan alasan sudah expired atau dikarenakan kartu tersebut hilang. Pihak reservasi sudah mengingatkan untuk setiap tamu yang akan menginap dan pembayaran sudah dibayarkan dengan *pre-paid* wajib membawa kembali kartu dengan nomor seri yang sama. Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort untuk proses registrasi menyebutkan untuk setiap FDA agar memastikan kepemilikan kartu yang digunakan untuk pembayaran oleh setiap tamu yang sudah membayar secara *pre-paid*. Tujuan prosedur ini ialah untuk menghindari penipuan nomer kartu kredit atau debit dan sebagai pembuktian kepada pihak bank bahwa transaksi yang dilakukan tamu dengan kartu tersebut legal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adi Yoga selaku FDA *Team Leader* di hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, apabila kartu yang digunakan tidak dapat dibuktikan kepemilikannya maka berpotensi pembayaran yang telah dibayarkan akan menjadi *cashback* / uang kembali kepemilik kartu karena dianggap pembayaran tidak sah dari pihak bank. Pihak hotel memerlukan pembayaran baru dengan kartu lain atau secara tunai apabila tamu tidak dapat

membukti kepemilikan sah atas kartu tersebut. Sedangkan pembayaran yang sudah dibayarkan akan dikembalikan atau *refund* oleh hotel. Bapak Adi Yoga juga menyebutkan bahwa kejadian tamu tidak dapat membuktikan kepemilikan kartunya sudah cukup sering terjadi, dengan frekuensi kira – kira sekitar 1 tamu perhari.

Penelitian kali ini digunakan untuk mencari tahu lebih jauh mengenai Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resot dalam menangani proses *check/in* dan *check/out* tamu dengan menggunakan pembayaran *cashless* atau non tunai dengan metodologi pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*). Penelitian dengan menggunakan reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut dan sejalan dengan hal yang ingin diteliti.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah metode peneletian kuantitatif dengan pendekatan TAM menggunakan kuesioner yang akan diperkuat dengan wawancara. Objek pengambilan data dalam penelitian ini adalah proses transaksi pembayaran ketika tamu *check in* dan *check out* pada area *front desk* di hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Pengambilan data untuk penelitian ini dilakukan di hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang beralamat di Lot N5 ITDC Tourism Complex, Nusa Dua, South Kuta, Badung Regency, Bali 80363, Telp: (0361) 8492888, E-mail: h9078@sofitel.com, Website: <https://sofitelbalinusadua.com/id/>.

Penelitian menggunakan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif merupakan data dengan paparan menggunakan angka-angka yang dapat di hitung dengan satuan hitung berupa hasil dari kuesioner. Data kualitatif merupakan data yang berupa keterangan – keterangan yang diberikan berkaitan dengan penelitian ini. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini ialah hasil wawancara dengan *Front Desk Team Leader* dan *Front Office Manager* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Sumber data didapatkan dari data primer berupa hasil kuesioner serta hasil wawancara beserta data sekunder berupa *daily complaint report* dari hotel terkait masalah pembayaran *cashless*.

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Sampel dalam penelitian ini ialah tamu yang pernah melakukan pembayaran secara *cashless* ketika *check in* dan/atau *check out* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Jumlah sampel yang berhasil didapatkan ialah sejumlah 35 orang tamu yang telah melakukan pembayaran secara *cashless* ketika *check in* dan/atau *check out* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Koesioner disebarkan kepada 35 orang tamu sebagai responden. Koesioner dibuat dengan menggunakan 5 skala likert yakni: sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Sedangkan wawancara wawancara dilakukan dengan Front Office Manager dan FDA Team Leader Sofitel Bali yang berkaitan dengan pembayaran *cashless*. Data hasil dari

wawancara akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperkuat data hasil kuesioner.

Bentuk skala likert yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada Sugiono, (2018) yakni:

- a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (ST) diberi skor 4
- c. Ragu-Ragu (RG) diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Rata – rata sendiri dapat dicari dengan rumus:

$$\bar{v} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

\bar{v} = Rata-rata total validitas

x_i = Skor total pernyataan ke-x

n = Jumlah responden

Interval kelas penilaian yang digunakan untuk penelitian mengenai bagaimana implementasi pembayaran *cashless* ialah 0,8 yang mana dapat di skorkan sebagai (Kusuma & Devie, 2013):

1,00 – 1,80 = Tidak Baik

1,81 – 2,60 = Kurang Baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Uji Validitas menentukan apakah suatu alat ukur yang telah ditentukan dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validitas tes atau uji validitas instrumen merupakan alat ukur pada derajat kecermatan instrumen penelitian (Nisfiannoor, dalam Mulyanto dkk., 2020). Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai *corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai signifikan r tabel (Supriadi dalam Mulyanto, dkk., 2020).

Uji Reliabilitas digunakan sebagai alat ukur pada suatu indikator atau variabel kuesioner. Indikator yang reliabel atau handal merupakan indikator yang konsisten. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *repeated measure* (pengukuran ulang) dan *one shot* (pengukuran sekali). Pengujian reliabilitas pada SPSS menggunakan fungsi *Cronbach Alpha* (α) (Sunyoto dalam Mulyanto dkk., 2020). Suatu variabel pada kuesioner dapat dikatakan handal atau reliabel, jika nilai *Cronbach alpha* di atas 0.7. Hasil uji reliabilitas menggambarkan tingkat kepercayaan suatu instrumen penelitian dengan menyatakan bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar setelah dilakukan pengukuran (Supriadi dalam Mulyanto dkk., 2020).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai pembayaran *cashless* ketika proses *check in* dan *check out* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort akan disajikan berdasarkan tindakan dan pembahasan penelitian yang dilakukan dengan merujuk pada teori

Technology Acceptance Model (TAM) dari Freed D Davis yang telah dikembangkan oleh Agus Mulyanto, dkk.

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Tabel 3.1: Instrumen Penelitian Kuesioner

Variable	Kode	Pernyataan
Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	X1.1	Pembayaran <i>cashless</i> mempercepat proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
	X1.2	Membayar dengan <i>cashless</i> lebih efisien dibanding dengan membayar secara tunai dengan uang kartal ketika melakukan proses <i>check in</i> dan <i>check out</i> .
	X1.3	<i>Cashless</i> mempermudah proses transaksi pembayaran tagihan tamu.
	X1.4	<i>Cashless</i> memberikan berbagai manfaat, baik dari segi promo maupun point bonus dari pihak penyedia layanan (misalnya Bank).
	X1.5	Kemungkinan terjadinya kesalahan perhitungan dengan metode <i>cashless</i> lebih kecil dibandingkan dengan pembayaran tunai.
	X1.6	<i>Cashless</i> memberikan rasa aman kepada saya karena tidak perlu khawatir membawa dan menghitung uang dalam jumlah besar.
	X1.7	Pembayaran dengan <i>cashless</i> dapat diselesaikan bahkan sebelum waktu tamu tiba di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort (menggunakan sistem penyerahan deposit) sehingga dapat juga digunakan sebagai jaminan kedatangan dan mempercepat proses <i>check in</i> .
	X1.8	Proses pembayaran <i>cashless</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang fleksibel karna tidak dibatasi hanya dengan uang kartal dan kartu saja.
	X1.9	Waktu untuk menghitung dan memberikan kembalian sudah tidak ada lagi dengan membayar secara <i>cashless</i> .
Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	X2.1	Pembayaran <i>cashless</i> mudah dan tidak merepotkan.
	X2.2	Metode pembayaran <i>cashless</i> yang diterima oleh pihak Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort merupakan pembayaran <i>cashless</i> yang umum tersedia.
	X2.3	Pilihan pembayaran secara <i>cashless</i> dapat dipahami dengan mudah dan jelas.
	X2.4	Mudah memahami mengenai cara melakukan transaksi secara <i>cashless</i> baik dengan kartu maupun <i>QR code</i> .
	X2.5	Pembayaran <i>cashless</i> dapat dengan mudah diakses dan digunakan melalui gawai / <i>smartphone</i> setiap orang.
	X2.6	Pembayaran <i>cashless</i> yang dapat digunakan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort mudah dan beragam yang terdiri dari pembayaran dengan kartu, <i>QR Code</i> , dan <i>mobile banking</i> .
	X2.7	Pembayaran <i>cashless</i> mudah terlaksana, karena pihak Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort hanya memerlukan bantuan sebuah mesin EDC dan ketersediaan tamu untuk melakukan berbagai jenis transaksi <i>cashless</i> selama proses <i>check in</i> ataupun <i>check out</i> .
Penerimaan Pengguna (<i>Acceptance of IT</i>)	X3.1	Pembayaran dengan <i>cashless</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort nyaman untuk digunakan.
	X3.2	Saya menikmati pembayaran secara <i>cashless</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
	X3.3	Saya tidak merasa keberatan untuk menggunakan pembayaran <i>cashless</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

- | | |
|------|---|
| X3.4 | Pihak Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memberikan informasi mengenai metode pembayaran <i>cashless</i> yang disediakan secara akurat. |
| X3.5 | Saya lebih memilih untuk menggunakan membayar dengan <i>cashless</i> untuk transaksi kedepannya di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. |

[Sumber: Instrumen Penelitian Pernyataan Kuesioner, 2023]

Pada tabel Tabel 3.1 dapat dilihat instrumen penelitian yang kemudian disusun dalam bentuk koesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring dengan menggunakan media *google form*, terdapat total 21 butir pernyataan yang diberikan kepada 35 orang responden. Pernyataan tersebut didasarkan dari 3 variabel yang ada pada TAM yakni kegunaan (*Perceived of Usefulness*) kemudahan (*Perceived Ease of Use*), dan penerimaan pengguna (*Acceptance of IT*). Hasil dari uji validitas menggunakan *tool* SPSS dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2: Hasil Uji Validitas

Kode	Nilai korelasi <i>r</i> _{hitung}	Nilai <i>r</i> _{tabel} 0,5	Keterangan
X1.1	0,633	0,333	Valid
X1.2	0,795	0,333	Valid
X1.3	0,646	0,333	Valid
X1.4	0,612	0,333	Valid
X1.5	0,574	0,333	Valid
X1.6	0,474	0,333	Valid
X1.7	0,816	0,333	Valid
X1.8	0,477	0,333	Valid
X1.9	0,564	0,333	Valid
X2.1	0,576	0,333	Valid
X2.2	0,606	0,333	Valid
X2.3	0,629	0,333	Valid
X2.4	0,681	0,333	Valid
X2.5	0,705	0,333	Valid
X2.6	0,635	0,333	Valid
X2.7	0,480	0,333	Valid
X3.1	0,625	0,333	Valid
X3.2	0,372	0,333	Valid
X3.3	0,552	0,333	Valid
X3.4	0,614	0,333	Valid
X3.5	0,616	0,333	Valid

[Sumber: Data Hasil Pengujian IBM SPSS Stastik Ver. 25, 2023]

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa total ke-21 butir pernyataan kuesioner memiliki nilai lebih besar dari *r*-tabel, sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3: Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>No of Item</i>
0,828	21

[Sumber: Data Hasil Pengujian IBM SPSS Stastik Ver. 25, 2023]

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3.3 menunjukkan bahwa nilai *alpha* > 0,7 yakni nilai *alpha* sebesar 0,828 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument penelitian yang digunakan reliabel. Karakteristik dari para responden dapat dilihat pada Tabel 3.4 untuk usia serta pekerjaan.

Tabel 3.5: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pekerjaan

Usia	Jumlah Responden
19 – 30	29
31 – 40	6
41 – 50	-
Total	35
Pekerjaan	Jumlah Responden
Pegawai Swasta	14
Pelajar/ Mahasiswa	10
Hotelier	3
Wirausaha	4
Pegawai Negri Sipil	1
Lain – lain	3
Total	35

[Sumber: Kuesioner, data diolah]

Dari data pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki usia antara 19 – 30 tahun dengan jumlah 29 orang (83%). Interval responden usia 31 – 40 tahun berjumlah 6 orang (17%). Dilihat dari karakteristik pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah 14 orang (40%). Responden mahasiswa sejumlah 10 orang (28%), wirausahawan sejumlah 4 orang (11%) dan hotelier sebanyak 3 orang (9%), seorang pegawai negeri sipil (3%) serta 3 orang dari pekerjaan lainnya (9%).

3.2. Pembahasan

Implementasi penerapan pembayaran *cashless* pada saat *check in* dan *check out* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dapat diukur dan dianalisis dengan mencari nilai rata – rata dari data primer berupa hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah disebar dan hasil jawaban wawancara dengan narasumber. Keterangan akan diberikan pada hasil perhitungan rata – rata sesuai dengan kelas interval yang telah ditentukan.

Hasil rekapitulasi nilai rata – rata setiap variabel akan dijadikan dasar dalam menentukan bagaimana baik tidaknya pembayaran *cashless* yang terjadi pada saat *check in* dan *check out* pada area *front desk* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan selanjutnya dibandingkan dengan data hasil wawancara dengan FOM Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Berikut merupakan penjelasan secara rinci mengenai penilaian para tamu tersebut didasarkan pada setiap variabel TAM:

Tabel 3.5: Rekapitulasi Penilaian Pembayaran Berbasis *Cashless* Pada Saat *Check In* Dan *Check Out* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort Berdasarkan Variabel Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

No	Pernyataan	Skala					Jumlah (n)	Bobot Skor					Jumlah Skor (\bar{x})	Rata-Rata (\bar{V})	Ket.
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
1	X1.1	-	1	1	16	17	35	-	2	3	64	85	154	4,40	Sangat Baik
2	X1.2	-	1	2	15	17	35	-	2	6	60	85	153	4,37	Sangat Baik
3	X1.3	-	1	1	13	20	35	-	2	3	52	100	157	4,49	Sangat Baik
4	X1.4	-	1	1	19	14	35	-	2	3	76	70	151	4,31	Sangat Baik
5	X1.5	-	1	2	14	18	35	-	2	6	56	90	154	4,40	Sangat Baik
6	X1.6	-	-	2	10	23	35	-	-	6	40	115	161	4,60	Sangat Baik
7	X1.7	-	1	4	17	13	35	-	2	12	68	65	147	4,20	Baik
8	X1.8	-	-	-	21	14	35	-	-	-	84	70	154	4,40	Sangat Baik
9	X1.9	-	-	2	14	19	35	-	-	6	56	95	157	4,49	Sangat Baik
	Total	-	6	5	13	15	315	-	12	45	556	775	1388	4,40	Sangat Baik

[Sumber: Kuesioner, data diolah]

Dari Tabel 3.5 dapat dilihat bahwa setiap pernyataan dari variabel persepsi kegunaan memiliki nilai rata – rata di atas 4. Nilai rata – rata terkecil ada pada pernyataan X1.7 sebesar 4,20 (Baik) yakni mengenai bagaimana pembayaran kamar secara *cashless* dapat diselesaikan bahkan sebelum tanggal kedatangan dan dapat digunakan sebagai deposit / jaminan pembelian kamar sehingga mempercepat proses *check in*, dimana hal tersebut dapat dikarenakan beberapa tamu lebih memilih untuk membayar tagihan kamarnya ketika tiba saja, dimana mereka masih belum sangat yakin bahwa mereka pasti tiba ditanggal tersebut dan mungkin akan merubah tanggal kedatangan. Total dari seluruh pernyataan dalam variabel kegunaan (*perceived usefulness*) sudah memiliki nilai rata – rata di atas 4,21 yakni total rata – rata sebesar 4,40 yang mana menunjukkan bagaimana implementasi pembayaran berbasis *cashless* pada saat *check in* dan *check out* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dilihat dari variabel / segi kegunaannya sudah sangat baik.

Hasil kuesioner ini juga sejalan dengan hasil dari wawancara dengan FOM Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sebagai pihak manajemen hotel yang menyatakan bahwa pembayaran dengan metode *cashless* akan lebih efisien dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan segala pembayaran atau transaksi tagihan yang dimiliki oleh para tamu. Pembayaran secara non tunai / *cashless* dinilai berguna untuk melakukan pembayaran pada tagihan dengan jumlah besar karena tentunya pembayaran berbasis *cashless* tidak memerlukan uang kembalian dan penghitungan jumlah uang secara manual

sehingga dapat berguna menghemat waktu tamu dan para karyawan FDA. Hasil rekapitulasi selanjutnya dari hasil jawaban kuesioner menggunakan TAM pada variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) akan dijelaskan secara rinci melalui Tabel 3.6.

Tabel 3.6: Rekapitulasi Penilaian Pembayaran Berbasis *Cashless* Pada Saat *Check In* Dan *Check Out* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort Berdasarkan Variabel Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

No	Pernyataan	Skala					Jumlah (n)	Bobot Skor					Jumlah Skor (\bar{x})	Rata - Rata (\bar{V})	Ket.
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
1	X2.1	-	-	-	15	20	35	-	-	-	60	100	160	4,57	Sangat Baik
2	X2.2	-	-	-	19	16	35	-	-	-	76	80	156	4,46	Sangat Baik
3	X2.3	-	-	2	18	15	35	-	-	6	72	75	153	4,37	Sangat Baik
4	X2.4	-	-	3	11	21	35	-	-	9	44	105	158	4,51	Sangat Baik
5	X2.5	-	-	2	14	19	35	-	-	6	56	95	157	4,49	Sangat Baik
6	X2.6	-	-	1	11	23	35	-	-	3	44	115	162	4,62	Sangat Baik
7	X2.7	-	-	-	15	20	35	-	-	-	60	100	160	4,57	Sangat Baik
	Total	-	-	8	103	134	245	-	-	24	412	670	1106	4,51	Sangat Baik

[Sumber: Kuesioner, data diolah]

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa skor nilai rata – rata dari setiap pernyataan pada variabel kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki nilai rata – rata di atas 4,21 (Sangat Baik). Total nilai rata – rata dari variabel kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki hasil sebesar 4,51 yang mana menunjukkan bagaimana implementasi pembayaran berbasis *cashless* pada saat *check in* dan *check out* pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dilihat dari variabel / segi kemudahannya sudah sangat baik.

Hasil rekapitulasi nilai rata – rata di atas sudah sejalan pula dengan pendapat FOM Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Dalam jawaban wawancara dengan beliau, beliau menyatakan bahwa pembayaran dengan metode berbasis *cashless* jauh lebih mudah dan praktis, dimana tamu tidak perlu membawa uang dengan jumlah banyak serta tidak perlu melakukan penukaran uang dari mata uang asing ke mata uang rupiah. Pihak resepsionis juga tidak perlu bersusah payah menghitung uang yang dibawa tamu dan tidak perlu memberikan uang kembalian. Hasil rekapitulasi ketiga dari hasil jawaban kuesioner menggunakan TAM pada variabel penerimaan pengguna (*acceptance of IT*) akan dijelaskan secara rinci melalui Tabel 3.7 seperti berikut:

Tabel 3.7: Rekapitulasi Penilaian Pembayaran Berbasis *Cashless* Pada Saat *Check In* Dan *Check Out* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort Berdasarkan Variabel Penerimaan Pengguna (*Acceptance Of IT*)

No	Pernyataan	Skala					Jumlah (n)	Bobot Skor					Jumlah Skor (x̄)	Rata-Rata (V̄)	Ket.
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
1	X3.1	-	-	1	14	20	35	-	-	3	56	100	159	4,54	Sangat Baik
2	X3.2	-	-	-	17	18	35	-	-	-	68	90	158	4,51	Sangat Baik
3	X3.3	-	-	-	15	20	35	-	-	-	60	100	160	4,57	Sangat Baik
4	X3.4	-	-	1	15	19	35	-	-	3	60	95	158	4,51	Sangat Baik
5	X3.5	-	-	1	12	22	35	-	-	3	48	110	161	4,60	Sangat Baik
	Total	-	-	3	73	99	175	-	-	9	292	495	796	4,54	Sangat Baik

[Sumber: Kuesioner, data diolah]

Hasil rekapitulasi skor pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa masing – masing pernyataan dari variabel penerimaan (*acceptance of IT*) menunjukkan skor nilai rata - rata di atas 4,21 (Sangat Baik). Total nilai rata – rata dari variabel penerimaan (*acceptance of IT*) memiliki hasil sebesar 4,54 yang mana menunjukkan bahwa pembayaran berbasis *cashless* pada saat *check in* dan *check out* pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dilihat dari variabel / segi penerimaan pelanggan sudah sangat baik.

Pernyataan yang diberikan oleh FOM Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort juga menyatakan bahwa tamu senang untuk membayar dengan cara *cashless* selain itu pihak resepsionis sendiri juga dimudahkan dalam mengurus tagihan tamu yang ada. Namun berdasarkan pernyataan FOM tersebut tidak semua tamu bersedia membayar dengan metode *cashless* ketika *check out* terutama tamu dengan jumlah tagihan pengeluaran yang masih kecil, sekitar di bawah dua ratus ribu rupiah, mereka akan cenderung membayar dengan cara tunai.

Rata – rata total ketiga variabel dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$\bar{V} = (\bar{V}_1 + \bar{V}_2 + \bar{V}_3) / n \quad (2)$$

Keterangan: \bar{V} = Rata – rata

\bar{V}_1 = Rata – rata variabel 1

\bar{V}_2 = Rata – rata variabel 2

\bar{V}_3 = Rata – rata variabel 3

n = Jumlah variabel

Rata – rata total dari ketiga variabel tersebut dengan rumus di atas ialah 4,48 (Sangat Baik). Dari nilai akhir tersebut dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pembayaran berbasis *cashless* pada saat *check in* dan *check out* pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dilihat dari setiap variabel yang ada sudah sangat baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan analisis data yang telah disajikan dapat disimpulkan bahwa pembayaran *cashless* ketika proses check in dan check out di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah dalam kategori sangat baik dengan total rata-rata 4,48. Dari 21 butir pernyataan yang didasarkan pada 3 variabel yang diteliti menunjukkan nilai rata – rata untuk variabel kegunaan (*perceived usefulness*) dengan angka 4,40 (sangat baik), variabel kemudahan (*percieved ease of use*) dengan nilai 4,51 (sangat baik) dan variabel penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi (*acceptance of IT*) dengan nilai 4,54 (sangat baik).

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2022, January 31). *Bank Indonesia: Transaksi Uang Elektronik RI Tembus Rp 35 Triliun per Desember 2021*. Databook.Katadata.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/31/bank-indonesia-transaksi-uang-elektronik-ri-tembus-rp-35-triliun-per-desember-2021>
- Cambridge Dictionary. (2020) Hospitality Industry Definition. Cambridge English Dictionary. <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/hospitality-industry>.
- Darmadjati. (2006). *Pengertian Check In di Hotel*. Alfabeta.
- KBBI.(n.d). Arti kata transaksi -Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) on line 2021. Retrieved September 25, 2022, from <https://kbbi.web.id/transaksi>.
- Kusuma, F. S. D., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *BUSINESS ACCOUNTING REVIEW*, 1(2), 161–171.
- Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T. F., & Syaka, A. K. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink. *Semesta Teknika*, 23(1).
<https://doi.org/10.18196/st.231253>
- Putra, H. (2015, June 24). Dikomplain Gara-gara Credit Card Verification - Kompasiana.com. *Kompasiana*.
<https://www.kompasiana.com/onick/5518771ba333114607b66577/dikomplain-gara-gara-credit-card-verification>
- Putri, A. F., & Purwandari, N. (2017). Analisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations. *Kalbiscientia*, 4(1), 40–47.
- Sugiono, D. P. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.