



MAKNA FINTECH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN HOTEL KOKOON BANYUWANGI DI JAWA TIMUR

Mochamad Hamzah

Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta
Mochamad.hamzah08@gmail.com

Abstrak

Makna aplikasi fintech dalam meningkatkan pendapatan Hotel Kokoon Banyuwangi di Jawa Timur. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berbasis etnometodologi, data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik hotel, pengelola IT, dan staf keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi finansial memungkinkan hotel untuk mengelola data dan transaksi secara lebih efisien. Integrasi solusi fintech, seperti TrustYou, meningkatkan pengalaman pelanggan melalui sistem pembayaran yang lebih cepat dan aman, serta mempermudah proses pemesanan dan check-in. Selain itu, TrustYou berperan penting dalam mengelola reputasi online hotel melalui ulasan dan umpan balik dari pelanggan. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, reputasi digital sangat memengaruhi keputusan tamu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa fintech tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pendapatan Hotel Kokoon Banyuwangi.

Kata kunci: Fintech, TrustYou, peningkatan pendapatan

Abstrak

This research aims to explore the meaning of fintech applications in increasing the revenue of the Kokoon Banyuwangi hotel in East Java. Utilizing qualitative research methods based on ethnmethodology, data was collected through interviews with the hotel owner, IT manager, and financial staff. The findings reveal that the application of financial technology allows hotels to manage data and transactions more efficiently. The integration of fintech solutions, such as TrustYou, enhances customer experience through faster and more secure payment systems while simplifying booking and check-in processes. Additionally, TrustYou plays a crucial role in managing the hotel's online reputation through customer reviews and feedback. In the competitive hotel industry, digital reputation significantly influences guest decisions. This study concludes that fintech not only improves operational efficiency but also significantly contributes to revenue enhancement for the Kokoon Banyuwangi Hotel.

Keywords: Fintech, TrustYou, revenue enhancement

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di era digital saat ini menjadi hal yang sangat penting bagi pelaku usaha untuk mengembangkan dan menjalankan usahanya agar tetap terus berjalan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pendapatan pada usaha tersebut. Penggunaan teknologi dalam dunia usaha menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa dipungkiri lagi untuk digunakan demi menunjang kelancaran dari kegiatan usaha tersebut.

Keberadaan teknologi juga didukung dengan perkembangan penggunaan internet di lingkungan pebisnis ataupun masyarakat sudah menjadi suatu kebutuhan dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini secara langsung mengubah cara aktivitas manusia dalam skala lingkungan maupun indikator antar hubungan di dalam suatu kegiatan usaha menjadi lebih mudah untuk diakses. Perubahan lingkungan yang diakibatkan oleh perkembangan teknologi ini sudah menjadi sebuah gaya hidup baru bagi seluruh masyarakat di dunia. Hal ini memberikan peluang bagi para pelaku usaha dalam meningkatkan usaha dan pendapatannya baik dari proses produksi barang maupun pemberian jasa

Perkembangan teknologi di era digital saat ini menjadi hal yang sangat penting bagi pelaku usaha untuk mengembangkan dan menjalankan usahanya agar tetap terus berjalan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pendapatan pada usaha tersebut. Penggunaan teknologi dalam dunia usaha menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa dipungkiri lagi untuk digunakan demi menunjang kelancaran dari kegiatan usaha tersebut.

Keberadaan teknologi juga didukung dengan perkembangan penggunaan internet di lingkungan pebisnis ataupun masyarakat sudah menjadi suatu kebutuhan dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini secara langsung mengubah cara aktivitas manusia dalam skala lingkungan maupun indikator antar hubungan di dalam suatu kegiatan usaha menjadi lebih mudah untuk diakses. Perubahan lingkungan yang diakibatkan oleh perkembangan teknologi ini sudah menjadi sebuah gaya hidup baru bagi seluruh masyarakat di dunia. Hal ini memberikan peluang bagi para pelaku usaha dalam meningkatkan usaha dan pendapatannya baik dari proses produksi barang maupun pemberian jasa. Adapun tujuan penelitian ini sejalan dengan rumusan masalah diatas yaitu, untuk mengetahui makna aplikasi fintech dalam upaya meningkatkan pendapatan hotel Kokoon Banyuwangi di Jawa Timur.

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan yang berarti untuk penerapan fintech dalam meningkatkan pendapatan Hotel Kokoon Banyuwangi di kemudian hari sehingga semakin baik loyalitas atau kesetiaan pelanggan yang terbentuk sehingga berdampak pada peningkatan pendapatan hotel. Penulis yakin dengan melakukan penelitian ini maka penulis memiliki wawasan yang baru tentang penerapan fintech dalam meningkatkan pendapatan



hotel yang mungkin bermanfaat bagi penulis dikemudian jika memasuki dunia bisnis. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi para pembacanya khususnya mahasiswa dan juga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan bagi para mahasiswa yang akan atau sedang melakukan penelitian yang sama dengan penulis.

2. Kajian Pustaka

2.1 Teknologi Komunikasi atau Fintech

Fintech merupakan singkatan dari kata Financial Technology, yang dapat diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi teknologi keuangan. Secara sederhana, Fintech dapat diartikan sebagai pemanfaatan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan di industri keuangan. Definisi lainnya adalah variasi medel bisnis dan perkembangan teknologi yang memiliki potensi untuk meningkatkan industrri layanan keuangan. Bank Indonesia mendefinisikan Fintech sebagai fenomena perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan yang mengubah model dan penghalang model keuangan yang lemah. Hal tersebut bertujuan untuk masuk yang mengarahkan pada peningkatan pemain dalam menjalankan layanan serta membantu inklusi keuangan. Fintech adalah salah satu yang mewakili industri baru yang menggabungkan semua inovasi di bidang jasa keuangan yang telah dilaksanakan melalui perkembangan baru dalam teknologi. Fintech didedikasikan untuk sektor jasa keuangan dan sedang berkembangan untuk memanfaatkan seluruh teknologi yang digunakan dalam industri jasa keuangan dan bukan hanya inovasi baru

2.2 Trust You

TrustYou adalah perusahaan yang mengutamakan jarak jauh dengan tujuan untuk membantu perusahaan lain meraih kesuksesan dengan mencapai keunggulan pelanggan. Dengan memastikan bahwa memenuhi standar lokal dan regional dari klien dan mitra melalui pendekatab globar terhadap produk, pola piker, dan visi dari perusahaan. Di TrustYou, nilai-nilai dibentuk melalui lingkungan kerja, tim, dan hubungan bisnis yang baik. Dengan menjaga kebahagiaan pelanggan merupakan fondasi bagi setiap keberhasilan bisnis. Melalui upaya peningkatan pelayanan pelanggan dan menjalankan serta menerapkan budaya umpan balik yang terbuka (Website TrustYou, 2008). Sejak 2008, TrustYou telah memelopori solusi umpan balik pelanggan di bidang perhotelan, TrustYou adalah aplikasi pertama yang mengumpulkan ulasan dari seluruh web, menggabungkannya dengan data survei untuk memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti kepada industry perhotelan dalam bentuk manajemen reputasi online. Maju cepat, TrustYou telah menemukan kembali pendekatan teknologi sekali lagi dengan platform data pelanggan (CDP) asli pertama serta chatAI. Platform TrustYou sekarang secara kolektif menggabungkan data pelanggan



publik dan pribadi untuk lebih dari 1 juta akomodasi di seluruh dunia, 100 ribu mitra mempercayai layanan TrustYou di lebih dari 100 negara

2.3 Pengertian Pendapatan

Ikatan akuntansi Indonesia dalam PAI (1984) yang dikutip dari (Suhardi et al., 2023) mendefinisikan pendapatan sebagai: "peningkatan jumlah aktiva atau menurunnya kewajiban suatu badan usaha yang timbul dari penyerahan barang dagang/jasa atau aktivitas usaha lainnya di dalam suatu periode. Tidak termasuk dalam pengertian pendapatan adalah peningkatan aktiva perusahaan yang berasal dari pembelian harta, investasi oleh pemilik, pinjaman atau koreksi rugi laba periode tahun sebelumnya". Pendapatan merupakan istilah yang sering digunakan mulai dari orang pribadi sampai perusahaan-perusahaan, istilah ini sangat erat kaitannya dengan usaha yang dilakukan oleh orang pribadi maupun badan usaha. Namun apakah kita mengetahui pengertian dari pendapatan itu sendiri. Menurut PSAK No 23 tentang pendapatan yang menyatakan bahwa "Pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal entitas selama periode jika arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal" Pendapatan timbul dari peristiwa ekonomi antara lain penjualan barang, penjualan jasa, penggunaan aktiva perusahaan oleh pihak lain yang menghasilkan bunga, royalti dan dividen.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada interpretif khususnya etnometodologi. Etnometodologi merupakan salah satu strategi penemuan dalam penelitian kualitatif dalam bidang sosiologi pada awalnya, yang mencoba mempelajari bagaimana perilaku sosial dapat digambarkan sebagaimana adanya (Nursapia Harahap, 2020). Pada penelitian ini berusaha menggambarkan mengenai makna Fintech dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan di Hotel Kokoon Banyuwangi. Lebih mendalam terkait penelitian kehidupan sosial serta budaya warga di lokasi penelitian, penggunaan metode ini akan menjadi lebih efektif dalam memahami konteks budaya serta menangkap perbedaan makna, norma-norma, serta nilai-nilai yang sebagai berasal dari masyarakat (Nartin et al., 2024). Lebih lanjut pendekatan ini dapat membantu peneliti buat bisa mengakrabkan korelasi dengan warga lokal sebagai subjek penelitian serta asal informasi yang menjadi kunci pada penelitian ini, sehingga peneliti dapat memperoleh data yg sinkron serta nyata asal warga secara eksklusif. Data dikumpulkan melalui teknik berikut :

- a. Waeancara



Wawancara dilakukan secara langsung ke Pemilik Hotel, Pengelola IT dan Staff keuangan untuk menggali informasi secara langsung dari informan. Pertanyaan difokuskan pada pemahaman mereka mengenai penggunaan fintech dalam meningkatkan pendapatan hotel.

b. Observasi

Observasi terhadap penerapan fintech di Hotel Kokoon untuk mendapatkan konteks yang lebih jelas mengenai interaksi antara teknologi dan operasional hotel.

4. Hasil dan Pembahasan

Hotel Kokoon Banyuwangi, sebuah hotel yang sedang berkembang di kawasan Banyuwangi, telah menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan daya saing dan pendapatan. Salah satu langkah yang diambil oleh manajemen hotel adalah dengan memanfaatkan TrustYou, sebuah platform fintech yang berfokus pada pengelolaan ulasan tamu dan reputasi online. Platform ini memungkinkan hotel untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan ulasan dari tamu yang menginap, yang pada gilirannya dapat memengaruhi keputusan calon tamu dan meningkatkan pendapatan.

Sebagian besar informan memahami fintech sebagai teknologi yang mempermudah transaksi keuangan, termasuk pembayaran digital, integrasi sistem reservasi, dan pengelolaan pendapatan. Para pemilik hotel melihat fintech sebagai solusi modern untuk meningkatkan efisiensi operasional. Seperti yang disampaikan oleh pemilik Kokoon Hotel Banyuwangi, yaitu:

“Fintech membantu kami mempermudah proses transaksi dan meningkatkan kepuasan tamu, karena mereka lebih suka melakukan pembayaran digital karena lebih mudah dan fleksibel. Selain itu, fintech juga membuka peluang untuk meningkatkan pendapatan melalui layanan baru dan analisis data”

Hal ini juga disampaikan oleh staf bagian keuangan Kokoon Hotel Banyuwangi, yaitu:

“Pembayaran yang mudah dapat mendorong tamu untuk melakukan transaksi tambahan”

Implementasi fintech memiliki peran signifikan dalam meningkatkan pendapatan hotel. Mayoritas hotel yang diwawancara telah menggunakan berbagai teknologi finansial, seperti e-wallet, QRIS, dan pembayaran digital melalui kartu kredit. Teknologi ini tidak hanya memudahkan proses transaksi, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan, terutama dalam hal efisiensi dan fleksibilitas pembayaran. Menurut Davidtjipto selaku pemilik Kokoon Hotel Banyuwangi, penggunaan fintech memberikan dampak positif terhadap operasional. Ia menjelaskan bahwa:



" Sistem pembayaran digital mempercepat proses check-in dan check-out, yang sebelumnya sering menjadi keluhan tamu. Manajer tersebut juga mencatat bahwa kemudahan menerima pembayaran dari tamu internasional membantu memperluas pangsa pasar hotel".

Hotel menggunakan fintech dalam berbagai aspek, seperti pembayaran digital, pemesanan melalui platform daring (online travel agents), dan pengelolaan keuangan hotel. Fintech juga membantu hotel dalam menawarkan promosi dan program loyalitas kepada pelanggan. Sesuai yang disampaikan pengelolah IT Kokoon Hotel Banyuwangi, yaitu:

"Kami bekerja sama dengan beberapa aplikasi fintech salah satunya trustyou, untuk memberikan diskon khusus bagi tamu yang membayar melalui aplikasi mereka. Ini membantu meningkatkan jumlah pemesanan kamar."

Dari sudut pandang keuangan, fintech mempermudah pencatatan transaksi dan mengurangi risiko kesalahan manusia dalam pengelolaan keuangan. Semua transaksi yang dilakukan melalui platform digital tercatat secara otomatis, sehingga data dapat dianalisis untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Hal ini disampaikan oleh ibu staf bagian keuangan, yaitu:

"Fintech sangat membantu kami dalam pencatatan keuangan. Transaksi yang dilakukan tamu otomatis tercatat di sistem, sehingga memudahkan kami dalam rekonsiliasi dan analisis data."

Hal ini juga disampaikan oleh pengelolan IT, ia menyampaikan bahwa:

"Sistem pembayaran digital yang aman dan canggih dapat meningkatkan kehandalan transaksi, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan pelanggan. Pelanggan yang percaya diri dalam melakukan transaksi digital akan lebih rentan untuk melakukan ulang pesanan, sehingga meningkatkan frekuensi kunjungan dan pendapatan hotel'

Informan juga mengungkapkan bahwa penggunaan fintech berdampak langsung pada peningkatan pendapatan melalui promosi, akses yang lebih luas ke pasar, dan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Hal ini disampaikan oleh staf bagian keuangan yaitu:

"kami memberikan diskon khusus untuk bagi tamu yang melakukan pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit dari bank tertentu yang bekerja sama dengan platform fintech"

Adapun strategi yang digunakan oleh pihak hotel Kookon Banyuwangi, yang disampaikan oleh penegelola IT, yaitu:

"Mengintegrasikan aplikasi pemesanan online dan sistem pembayaran yang mudah digunakan akan meningkatkan kenyamanan bagi

pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses pemesanan tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih intuitif dan responsif. Departemen Akuntansi memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola laporan keuangan yang berkaitan dengan peningkatan reservasi yang dihasilkan dari TrustYou. Ketika tingkat hunian hotel meningkat, hal ini akan berdampak langsung pada pendapatan kamar yang lebih tinggi. Oleh karena itu, Departemen Akuntansi harus memastikan bahwa setiap transaksi yang berkaitan dengan pembayaran kamar dicatat secara akurat dan transparan, baik itu transaksi tunai maupun non-tunai. Sebagaimana dijelaskan oleh staf bagian keuangan, yaitu:

"Kenaikan tingkat hunian secara langsung akan meningkatkan pendapatan kamar. Departemen akuntansi harus mencatat dengan cermat setiap transaksi terkait pembayaran kamar, baik secara tunai maupun non-tunai"

Pihak hotel juga melaporkan peningkatan tingkat hunian hingga 20% setelah mengintegrasikan pembayaran digital dan promosi berbasis fintech. Seperti yang disampaikan oleh pengelola IT kokoon Hotel Banyuwangi, yaitu:

"Tingkat hunian hotel meningkat cukup tinggi setelah hotel telah menggunakan aplikasi trustyou"

Penerapan fintech memberikan manfaat yang banyak untuk pihak hotel, salah satunya mengurangi angka pembatalan hotel yang terjadi, karena dengan penerapan fintech, calon tamu bisa melihat ulasan mengenai hotel tersebut, sehingga calon tamu bisa menilai dari jauh mengenai hotel yang akan dia huni dari rating yang terdapat pada aplikasi fintech tersebut salah satunya aplikasi trustyou yang merupakan aplikasi terbaru yang digunakan dari tahun 2022 hingga sekarang. Peryataan ini juga disampaikan oleh staf bagian keuangan, yaitu:

"Dengan integrasi antara sistem pemesanan hotel dan platform fintech, proses pembayaran menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini meningkatkan kenyamanan tamu dan mengurangi kemungkinan pembatalan pesanan".

Hal ini juga disampaikan oleh staff keuangan, yaitu:

"Platform pemesanan online yang didukung fintech memungkinkan hotel menjangkau lebih banyak calon tamu dan meningkatkan jumlah pemesanan kamar".

Dalam hal pendapatan, ada peningkatan yang signifikan sejak hotelnya bermitra dengan platform fintech. Program promosi seperti diskon dan cashback, yang ditawarkan oleh fintech, berhasil menarik lebih banyak tamu untuk memesan langsung melalui aplikasi. Dengan meningkatnya jumlah



hunian hotel sesudah mengimplementasikan aplikasi fintech, maka berdampak pula pada pendapatan hotel. Pemilik hotel menyampaikan bahwa:

" Pendapatan kami meningkat sejak bekerja sama dengan platform fintech. Salah satu alasan utamanya adalah promosi seperti cashback dan diskon yang disediakan platform tersebut. Itu menarik lebih banyak tamu untuk memesan langsung melalui aplikasi. Kenaikan pendapatan Kokon hotel Banyuwangi dari tahun 2020, sebelum menerapkan fintech hingga tahun 2023 setelah penerapan fintech sebesar 8%".

Staf keuangan juga mengamati adanya peningkatan loyalitas pelanggan karena pengalaman transaksi yang lebih baik. staf bagian keuangan menyatakan bahwa:

"Dengan transaksi yang lebih cepat dan akurat, tingkat kepuasan pelanggan meningkat. Banyak tamu yang kembali karena merasa proses di hotel kami sangat praktis."

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam mengadopsi teknologi fintech. Salah satu kendala yang diungkapkan oleh pemilik hotel adalah sulitnya mengintegrasikan teknologi baru dengan sistem operasional lama. Selain itu, pelatihan staf untuk memahami penggunaan teknologi ini membutuhkan waktu dan biaya tambahan.

Fintech memiliki peran strategis dalam meningkatkan pendapatan hotel melalui efisiensi operasional, pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan peluang pemasaran yang lebih luas. Namun, keberhasilan implementasi teknologi ini memerlukan upaya untuk mengatasi tantangan seperti integrasi teknologi, pelatihan staf, dan investasi awal yang signifikan. Sebagaimana dijelaskan oleh pemilik hotel, yaitu:

"Dengan transaksi yang lebih cepat dan akurat, tingkat kepuasan pelanggan meningkat. Banyak tamu yang kembali karena merasa proses di hotel kami sangat praktis."

Pihak hotel juga tidak lupa untuk mempertimbangkan implementasi program loyalitas berbasis fintech. Sehingga para tamu yang sudah pernah bertamu di hotel Kokoon Banyuwangi bisa balik kembali karena service dan pelayanan yang diberikan. Hal ini disampaikan oleh pemilik hotel, yaitu:

"Program loyalitas dapat membantu mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan memberikan insentif untuk kembali menginap. Dengan reward yang menarik, seperti diskon atau upgrade kamar, pelanggan lebih cenderung memilih hotel yang menawarkan program tersebut"

Pemilik hotel juga menyatakan bahwa dalam hal ini pihak hotel selalu memberikan program yang baik sehingga bisa bersaing dengan kompetitor lainnya, hal ini didukung dengan pernyataannya yang mengatakan bahwa:



"Implementasi program loyalitas berbasis fintech memungkinkan tamu untuk mengumpulkan poin dari setiap transaksi yang mereka lakukan. Poin ini dapat ditukarkan dengan diskon atau layanan tambahan, seperti upgrade kamar atau paket spas. Program ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankannya dengan insentif yang menarik'

Selain itu, tantangan yang mungkin dihadapi dalam proses rekonsiliasi pembayaran atau pencatatan keuangan yang melibatkan TrustYou adalah perbedaan mata uang dalam transaksi, terutama jika hotel menerima tamu dari berbagai negara. Hal ini mengharuskan konversi mata uang yang akurat dan tepat waktu. Proses ini memerlukan sistem yang mampu menangani berbagai mata uang dan memastikan bahwa nilai tukar yang digunakan sesuai dengan nilai pasar pada saat transaksi. Ketidakakuratan dalam konversi mata uang dapat mengarah pada perbedaan antara jumlah yang tercatat dan jumlah yang seharusnya diterima atau dibayar, yang dapat mempengaruhi laporan keuangan dan proses audit. Selain itu, ketidakpastian nilai tukar dan fluktuasi yang cepat juga dapat menambah kompleksitas dalam pencatatan dan rekonsiliasi keuangan. Hal ini disampaikan oleh pengelola IT, ia menyampaikan bahwa:

"Industri perhotelan harus beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang dibawa oleh teknologi digital. Ini termasuk investasi dalam pelatihan staf untuk mengelola teknologi baru serta memahami operasional bisnis yang berubah"

Hal ini juga disampaikan oleh staf keuangan yang menyatakan bahwa:

"Jika hotel menerima tamu dari berbagai negara, maka akan ada perbedaan mata uang dalam transaksi. Ini memerlukan konversi mata uang yang akurat dan tepat waktu"

Namun hal tersebut mampu diatasi oleh pihak hotel Kokoon Banyuwangi dengan cara melakukan rekonsiliasi. Hal ini disampaikan juga oleh staf keuangan yang menyatakan bahwa:

"Dalam menanggati tantangan ini kami melakukan rekonsiliasi antara data pemesanan di TrustYou dengan data transaksi di sistem akuntansi secara berkala, misalnya setiap akhir bulan".

Hal ini juga disampaikan oleh pemilik hotel Kokoon Banyuwangi. Ia menyatakan bahwa:

"Implementasikan sistem keamanan data yang kuat, seperti enkripsi data, firewall, dan sistem deteksi intrusi".

Dari hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa melalui penerapan aplikasi fintech yang memuat ulasan dan rating hotel serta memudahkan tamu dalam transaksi yang dilakukan dalam hotel tersebut berdampak pada pendapatan



hotel serta peningkatkan minat tamu dengan memberikan tanggapan yang cepat dan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang di alami tamu selama berada di hotel Kokoon Banyuwangi sehingga berpengaruh terhadap kesetiaan atau loyalitas tamu kepada pihak hotel untuk tetap menggunakan hotel Kokoon Banyuwangi.

4. Kesimpulan dan Saran

Fintech yang digunakan oleh hotel Kokoon Banyuwangi salah satunya adalah trustyou. TrustYou memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan Hotel Kokoon Banyuwangi dengan membantu hotel mengelola reputasi online melalui ulasan dan umpan balik pelanggan. Dalam industri perhotelan yang kompetitif, reputasi digital sangat menentukan keputusan tamu dalam memilih tempat menginap. TrustYou memberikan platform untuk mengumpulkan dan menganalisis ulasan dari tamu, yang memungkinkan hotel untuk merespons umpan balik dengan lebih cepat dan efisien.

Hasil analisis TrustYou dapat digunakan sebagai bahan pelatihan bagi staf hotel. Fokuskan pada aspek layanan yang mendapat ulasan kurang memuaskan untuk meningkatkan keterampilan staf dalam memenuhi kebutuhan tamu yang dapat berdampak pada pendapatan hotel.

5. Daftar Pustaka (**bold 12 pt**)

- Anwar, M., & Wicaksono, J. W. (2020). Penggunaan Metode CIRC Pada *Kemampuan Membaca Pemahaman Siswa*. *Buana Pendidikan: Jurnal Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unipa Surabaya*, 16(30), 173–182.
- Chafizah, C., Liyushiana, L., Marpaung, S. M. M., Renaldi, R., & Pramudya, A. (2024). Peranan Program Loyalitas All Accor Limitless Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Hotel Ibis Styles Medan). *Home Journal.*, 6(1), 20–31. <https://doi.org/10.61141/home.v6i1.412>
- Fatmayati, D. M., Trisiana, A., & Wicaksono, L. A. (2021). Analisis Tingkat Capaian Green Building Berdasarkan Greenship untuk Bangunan Baru Versi 1.2 (Studi Kasus: Hotel Kokoon Banyuwangi). *Journal of Applied Civil Engineering and Infrastructure Technology*, 2(1), 27–34. <https://doi.org/10.52158/jaceit.v2i1.150>
- Fiantika, Wasil M, Jumiyati, Honesti, Wahyuni, Jonata, E. a. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Saraswati (Issue Maret)*.
- Galih, A. (2024). Adalah Sebesar 9,771 Atau > Dari T. 3(6), 739–752.
- Gunawan, A. (2021). MENINGKATKAN OCCUPANCY PADA HOTEL AEROTEL SMILE Skripsi Untuk memenuhi salah satu persyaratan Mencapai derajat



- Sarjana S-1 Program Studi Manajemen Diajukan Oleh : ji Tim Peng „ X ICetua Nlariah , SE ., M . IPd aris Seke • g : Ridu7an , SE ` , M . Si.*
- Khadafi, M., & Lestari, I. D. (2022). Pengaruh Penghargaan, Pelatihan dan Pengembangan serta Kepemimpinan Terhadap Keterikatan Karyawan (*Studi Kasus pada Karyawan Hotel Berbintang di Kepulauan Riau*). *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1106–1114. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.699>
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Santoso, Y. H., SE, S., Paharuddin, S. T., Suacana, I. W. G., & Indrayani, E. (2024). *Metode penelitian kualitatif. Cendikia Mulia Mandiri*.
- Nur Ulfha Amelia. (2019) Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Sektor Fashion Di Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 2(1), 2.
- Rizki, Budi. (2022) "Peran Fintech dalam Industri Keuangan di Indonesia.". *Jurnal Teknologi Keuangan*, vol. 5, no. 2, hal. 30-40.
- Studi, P., Dan, H., Ekonomi, F., Sosial, D. A. N. I., & Matana, U. (2022). *MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI HOTEL IBIS*.
- Suhardi, Fitriana, A. V., Indrawati, A., Amrih, M., Sembiring, S., Jannah, L., Budiantara, M., Rifani, R. A., Gaol, R. L., Berry, Y., Diva, S., & Lukman, S. (2023). *Teori Akutansi*.
- Syatauw, G. R., Solehun, S., & Rumaf, N. (2020). Peningkatan Kemampuan Membaca Permulaan melalui Permainan Kartu Huruf Mata Pelajaran Bahasa Indonesia di Sekolah Dasar. *Jurnal Papeda: Jurnal Publikasi Pendidikan Dasar*, 2(2), 80–86.
- TrustYou. (2008). We help make customers happy.
- Ulfiyah. (2024). No Title. *Persepsi Tamu Terhadap Layanan Hotel Satria Wisata Di Kota Parepare*.
- Wajdi, F., Seplyana, D., Juliastuti, Rumahlewang, E., Fatchiatuzahro, Halisa, N. N., Rusmalinda, S., Kristiana, R., Niam, M. F., Purwanti, E. W., Melinasari, S., & Kusumaningrum, R. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif. In Jurnal Ilmu Pendidikan (Vol. 7, Issue 2)*.
- Zanra Sri Wahyuni. (2024). *JURNAL ILMIAH AKUNTANSI 77 TAHUN 2020 DENGAN TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI*. 1(2), 40–55.

