

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

Oleh:

Ike Nur Syafitri

Institut Teknologi dan Bisnis Tuban

Alamat: JL. Mloyo Kusumo, Lebak, Sumurgung, Kec. Montong, Kabupaten Tuban,
Jawa Timur (62357).

Korespondensi Penulis: syaafr.94@gmail.com

Abstract. *This study analyzes the challenges and opportunities in implementing corporate governance supported by digital technology at Hotel Charis Tuban. Using a qualitative approach with a case study method, data were collected through direct interviews with hotel management. The findings reveal that although digital technology has been applied in various hotel operations, such as check-in/out systems and marketing through OTAs, there are still challenges in reporting systems, data management, and employee digital competence. On the other hand, the adoption of a centralized digital reporting system offers the potential to improve transparency, accountability, and operational efficiency. This study concludes that with proper planning, investment in digital infrastructure, and employee training, digital technology can significantly enhance the implementation of Good Corporate Governance (GCG) in the hospitality industry.*

Keywords: *Corporate Governance, Digital Transformation, Hotel Management, Reporting System, Operational Efficiency.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis tantangan dan peluang dalam implementasi tata kelola perusahaan yang didukung oleh teknologi digital di Hotel Charis Tuban. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak manajemen hotel. Hasil penelitian menunjukkan

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

bahwa meskipun teknologi digital telah diterapkan dalam berbagai aspek operasional hotel, seperti sistem *check-in/check-out* dan pemasaran melalui OTA, masih terdapat tantangan dalam sistem pelaporan, pengelolaan data, serta kompetensi digital karyawan. Di sisi lain, penerapan sistem pelaporan digital terpusat menawarkan potensi besar untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi operasional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan perencanaan yang tepat, investasi pada infrastruktur digital, dan pelatihan karyawan yang memadai, teknologi digital dapat secara signifikan memperkuat penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam industri perhotelan.

Kata Kunci: Efisiensi Operasional, Manajemen Hotel, Pelaporan Digital, Tata Kelola Perusahaan, Transformasi Digital.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perusahaan di berbagai sektor, termasuk industri perhotelan, untuk melakukan transformasi dalam sistem tata kelolanya. Penerapan teknologi tidak hanya menyentuh aspek operasional seperti reservasi dan layanan pelanggan, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan manajerial, transparansi informasi, dan efisiensi pengelolaan risiko. Hotel Charis Tuban sebagai salah satu pelaku bisnis di sektor ini dituntut untuk mampu mengintegrasikan teknologi digital dalam praktik tata kelola perusahaannya guna menghadapi tantangan era industri 4.0 yang serba cepat dan kompetitif. Berdasarkan kajian Ciampi et al. (2021), digitalisasi yang selaras dengan kelincahan organisasi terbukti memperkuat daya saing dan keberlanjutan perusahaan, meskipun dalam implementasinya dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, adaptasi sistem, serta perlindungan data. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tantangan dan peluang dalam penerapan tata kelola berbasis teknologi digital di Hotel Charis Tuban sebagai langkah strategis menuju tata kelola yang efektif dan modern (Ciampi *et al.*, 2022).

Di Indonesia, penerapan GCG telah mulai digalakkan sejak krisis moneter tahun 1997. Namun, realisasinya di sektor swasta, khususnya di industri perhotelan, masih menghadapi berbagai tantangan. Faktor-faktor seperti lemahnya struktur organisasi, minimnya pelaporan digital yang transparan, serta resistensi terhadap perubahan teknologi menjadi penghambat utama dalam menciptakan tata kelola perusahaan yang

baik. Padahal, GCG yang diterapkan secara optimal dapat meningkatkan kepercayaan stakeholder, memperkuat kinerja operasional, dan membuka akses terhadap pendanaan yang lebih murah (Purnomo *et al.*, 2002). Transformasi digital telah menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan, termasuk di sektor perhotelan. Penerapan teknologi digital tidak hanya memberikan peluang besar dalam hal efisiensi operasional, transparansi informasi, dan percepatan pengambilan keputusan, tetapi juga dihadapkan pada berbagai tantangan penting. Berdasarkan temuan Adila dan Putri (2024), hambatan umum dalam proses digitalisasi meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi teknologi di kalangan sumber daya manusia, serta resistensi terhadap perubahan budaya organisasi. Hotel Charis Tuban sebagai bagian dari industri perhotelan modern perlu mengidentifikasi dan mengelola tantangan ini secara strategis untuk dapat memaksimalkan peluang digitalisasi dalam menciptakan sistem tata kelola yang adaptif, akuntabel, dan berkelanjutan di era industri 4.0 (Adila, Deby and Putri, 2024).

Perkembangan teknologi digital, khususnya *Internet of Things* (IoT), telah mengubah lanskap industri perhotelan secara signifikan dengan menciptakan peluang efisiensi operasional, transparansi data, serta percepatan dalam pengambilan keputusan manajerial. Hotel tidak lagi hanya mengandalkan sistem manual, tetapi mulai mengintegrasikan berbagai sistem digital seperti manajemen back-of-house (BoH), layanan otomatisasi, serta platform digital yang berinteraksi langsung dengan tamu. Hotel Charis Tuban sebagai bagian dari industri perhotelan modern perlu menyesuaikan tata kelola perusahaannya agar mampu merespons tuntutan zaman secara adaptif dan kompetitif. Namun, di balik berbagai peluang tersebut, tantangan besar juga muncul, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta kebutuhan akan sumber daya manusia yang melek digital. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam mengenai bagaimana Hotel Charis Tuban menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang dari digitalisasi dalam mewujudkan tata kelola perusahaan yang efektif dan berkelanjutan (Kansakar, Munir and Shabani, 2018).

Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengisi kekosongan studi mengenai praktik tata kelola perusahaan berbasis teknologi digital di sektor perhotelan daerah, yang selama ini lebih banyak difokuskan pada perusahaan besar dan korporasi skala nasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan peluang dalam

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

implementasi tata kelola perusahaan berbasis teknologi digital pada Hotel Charis Tuban, sebagai studi kasus yang dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis bagi pengembangan pengelolaan organisasi digital di Indonesia.

KAJIAN TEORITIS

Tata Kelola Perusahaan (*Corporate Governance*)

Tata kelola perusahaan (*corporate governance*) merupakan kerangka sistematis yang bertujuan mengatur dan mengendalikan jalannya organisasi agar mampu menciptakan nilai tambah secara berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan. Prinsip-prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan menjadi fondasi penting dalam implementasi tata kelola yang efektif. Dalam konteks ini, studi Daud et al. (2023) menegaskan bahwa tata kelola perusahaan memainkan peran krusial dalam memperjuangkan kepentingan stakeholder melalui pengelolaan hubungan perusahaan dengan lingkungan eksternal yang dinamis. Lebih lanjut, prinsip transparansi dan akuntabilitas terbukti berkontribusi signifikan dalam mendukung inisiasi pelaporan keberlanjutan, yang menjadi bagian penting dalam strategi keberlanjutan organisasi secara luas (Daud et al., 2023).

Teknologi Digital dalam Organisasi

Teknologi digital dalam organisasi merupakan penerapan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta daya saing perusahaan dalam menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang cepat berubah. Transformasi digital tidak hanya mencakup adopsi perangkat keras dan lunak, tetapi juga perubahan budaya organisasi, sistem pengambilan keputusan, serta pembentukan model bisnis yang lebih adaptif. Seperti dikemukakan oleh Anita & Julyanna (2021), penerapan teknologi informasi terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja keuangan perusahaan melalui peningkatan efisiensi operasional dan kemampuan adaptasi terhadap tantangan eksternal. Dalam sektor jasa seperti perhotelan, penerapan sistem manajemen hotel, layanan otomatisasi pelanggan, dan platform digital lainnya merupakan bentuk konkret transformasi digital yang mendukung tata kelola yang lebih responsif dan akuntabel (Jurnal and Mea, 2021).

Integrasi Tata Kelola dan Teknologi Digital

Integrasi antara tata kelola perusahaan dan teknologi digital merupakan upaya strategis yang krusial dalam menghadapi tantangan modernisasi bisnis, di mana perusahaan dituntut untuk tidak hanya efisien dalam pengelolaan operasional, tetapi juga responsif terhadap risiko-risiko digital seperti keamanan data dan privasi informasi. Capurro et al. (2023) menegaskan bahwa integrasi digitalisasi dan keberlanjutan ke dalam proses strategis perusahaan telah mendorong munculnya mekanisme baru dalam tata kelola, termasuk pembentukan komite khusus, pelaporan akuntabel, dan keterlibatan para ahli independen. Dalam konteks ini, teknologi digital memungkinkan terwujudnya sistem pelaporan real-time, audit digital, serta pelacakan transaksi yang transparan dan dapat diakses lintas divisi. Hal ini menandakan bahwa tata kelola yang adaptif terhadap teknologi bukan hanya menciptakan nilai tambah, tetapi juga memperkuat hubungan perusahaan dengan pemangku kepentingan melalui sistem pengawasan dan pengendalian yang modern dan akuntabel (Capurro *et al.*, 2023).

Penelitian Terdahulu

Tata kelola perusahaan berbasis teknologi digital dalam sektor perhotelan mengacu pada penerapan sistem informasi dan perangkat *Internet of Things* (IoT) guna meningkatkan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan, serta pengambilan keputusan berbasis data. Menurut Mercan et al. (2020), adopsi teknologi digital seperti *smart room*, sensor cerdas, dan layanan personalisasi dalam industri perhotelan terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas pengelolaan sumber daya. Namun, digitalisasi ini juga memunculkan tantangan serius, seperti kerentanan terhadap serangan siber, pelanggaran privasi, serta kebutuhan akan perangkat dan infrastruktur yang saling kompatibel. Oleh karena itu, tata kelola digital dalam perhotelan tidak hanya membutuhkan inovasi teknologi, tetapi juga penguatan etika bisnis, kebijakan privasi, dan kesiapan sumber daya manusia untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital di tingkat organisasi (Mercan *et al.*, 2020). Tata kelola perusahaan berbasis teknologi digital dalam sektor perhotelan mencakup integrasi teknologi seperti IoT untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Inovasi seperti *smart room* dan layanan personalisasi memungkinkan hotel merespons kebutuhan tamu secara cepat. Namun, tantangan seperti resistensi internal, keterbatasan infrastruktur, serta isu keamanan dan

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

privasi data masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tata kelola memerlukan kesiapan teknologi, SDM, dan strategi manajemen risiko yang matang (Mercaný and Thomas, 2020).

Tantangan dalam industri perhotelan

Transformasi digital dalam industri perhotelan menghadapi tantangan seperti gangguan pada interaksi manusia, keterbatasan kemampuan SDM, dan kesulitan memilih serta mengelola teknologi yang tepat. Penggunaan data dalam skala besar juga menuntut sistem yang aman dan terintegrasi. Jika tidak ditangani dengan strategi yang tepat, digitalisasi justru dapat menciptakan kesenjangan layanan. Karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur, pelatihan SDM, dan pendekatan yang tetap menempatkan (Marques, 2023). Dengan faham yang baik peluang maupun hambatan yang terkait dengan penggunaan sistem digital, manajer hotel mampu mempersiapkan strategi yang tepat untuk memaksimalkan keuntungan dari investasi teknologi digital mereka dan berhasil mengintegrasikannya ke dalam operasional hotel (Harji and Suharto, 2024).

Peluang dalam industri perhotelan

Adopsi teknologi kamar pintar membuka peluang besar bagi industri perhotelan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu. Fitur seperti asisten suara, kontrol otomatis, dan analitik data memungkinkan layanan lebih personal, hemat energi, dan responsif. Teknologi ini juga mendorong inovasi layanan seperti *check-in* mandiri dan pemeliharaan prediktif, sehingga memperkuat daya saing dan loyalitas pelanggan (Issn and No, 2024). Digitalisasi telah membuka peluang transformatif dalam industri perhotelan, khususnya dalam meningkatkan pengelolaan pengalaman pelanggan (*Customer Experience Management/CEM*). Penerapan teknologi seperti big data, machine learning, dan artificial intelligence memungkinkan personalisasi layanan yang lebih akurat sesuai preferensi tamu, sementara penggunaan aplikasi mobile, chatbot, dan media sosial memfasilitasi komunikasi real-time yang efektif dan membangun kedekatan emosional dengan pelanggan. Selain itu, digitalisasi mendukung efisiensi operasional melalui proses otomatisasi seperti *check-in* mandiri dan sistem reservasi digital, serta memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih tepat sasaran. Pengalaman tamu yang terpadu di berbagai saluran layanan (omnichannel) juga

meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan potensi rekomendasi dari pelanggan. Bahkan, dengan adopsi teknologi baru seperti virtual reality dan augmented reality, hotel dapat menciptakan inovasi layanan yang memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, digitalisasi tidak hanya menjadi alat bantu operasional, tetapi juga strategi kunci untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta mendorong pertumbuhan berkelanjutan dalam industri perhotelan (Collins, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus yang difokuskan pada Hotel Charis Tuban. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi tata kelola berbasis teknologi digital dalam operasional hotel serta tantangan dan peluang yang muncul dari proses tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajemen hotel, observasi langsung terhadap penggunaan sistem digital dalam kegiatan operasional, serta dokumentasi internal yang relevan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara holistik bagaimana teknologi diterapkan dalam tata kelola hotel serta dampaknya terhadap efisiensi dan pelayanan pelanggan (Anwar and Deliana, 2024).

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak internal hotel yang memiliki peran dalam proses pengambilan keputusan, penerapan sistem digital, dan evaluasi tata kelola. Wawancara bersifat semi-terstruktur untuk memberi ruang eksplorasi data yang lebih luas (Simatupang and Adrianto, 2024). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan naturalistik, serta menangkap realitas sosial yang kompleks, khususnya terkait tantangan dan peluang dalam implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dengan dukungan teknologi digital (Suzano *et al.*, 2024).

Desain Penelitian

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui sumber primer dan sekunder. Sumber primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di Hotel Charis Tuban untuk mengetahui secara rinci praktik tata kelola digital yang diterapkan. Sementara itu, sumber sekunder meliputi dokumen perusahaan, jurnal ilmiah, buku, dan publikasi daring yang relevan mengenai transformasi digital di sektor perhotelan. Teknik

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan mengidentifikasi pola dan tema yang berkaitan dengan strategi digitalisasi, respons terhadap tantangan internal dan eksternal, serta upaya perusahaan dalam memanfaatkan peluang digital untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing (Saini, Kumari and Thakur, 2022).

Penelitian dilakukan di Hotel Charis Tuban, sebuah hotel yang berlokasi di Kabupaten Tuban, Jawa Timur, yang tengah melakukan inisiatif transformasi digital dalam tata kelola internalnya. Subjek penelitian meliputi manajemen hotel, staf bagian teknologi informasi (IT), serta divisi operasional yang terlibat langsung dalam penerapan sistem digital dan pengambilan keputusan strategis berbasis data. Pendekatan ini selaras dengan studi sejenis yang dilakukan pada hotel-hotel di wilayah Andalusia, Spanyol, di mana keterlibatan aktor kunci internal organisasi dianggap krusial dalam memahami kapasitas serta hambatan dalam proses digitalisasi sektor perhotelan (María *et al.*, 2025).

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak manajemen dan staf kunci yang relevan. Observasi langsung terhadap aktivitas operasional dan penggunaan sistem digital dalam proses manajerial. Dokumentasi dari arsip, laporan internal, SOP digitalisasi, dan materi presentasi perusahaan. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara yang disusun berdasarkan indikator-indikator prinsip tata kelola perusahaan dan kerangka adopsi teknologi dalam organisasi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Wawancara dilakukan terhadap informan yang dipilih secara purposive, yaitu pihak manajemen hotel, kepala bagian teknologi informasi, dan staf kunci lainnya yang terlibat langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kebijakan GCG dan digitalisasi. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi informasi lebih dalam (Maulina, 2023).

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*) sebagaimana dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006), yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi dan mengelompokkan pola-pola tematik dari data kualitatif. Proses ini dilakukan melalui tahapan pembiasaan data, koding awal, pencarian tema, peninjauan

tema, penamaan tema, hingga penyusunan laporan akhir. Koding dilakukan secara manual berdasarkan transkrip hasil wawancara dan dokumentasi, untuk menghindari ketergantungan terhadap perangkat lunak serta menjaga kedalaman interpretasi. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, serta refleksi kritis terhadap setiap tahap analisis guna memastikan keandalan dan transparansi temuan penelitian (Christou, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Hotel Charis Tuban, dengan metode kualitatif melalui wawancara langsung pada Minggu, 20 April 2025, yang bertempat di Jl. Letda Sucipto No. 210, Tuban. Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis tantangan dan peluang dalam implementasi tata kelola perusahaan berbasis teknologi digital di hotel tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Hotel Charis telah menerapkan teknologi digital dalam sejumlah aspek operasional, termasuk sistem *check-in/check-out*, pengelolaan SDM, dan strategi pemasaran melalui Online Travel Agent (OTA).

Namun demikian, proses transformasi ini tidak lepas dari tantangan. Salah satu isu utama yang dihadapi adalah efektivitas sistem pelaporan internal. Saat ini, alur pelaporan masih dilakukan secara konvensional, dari setiap kepala departemen kepada General Manager, dan selanjutnya ke pemilik (*owner*). Meskipun sistem ini telah berjalan dengan baik, potensi keterlambatan dalam penyampaian informasi dan kurangnya visibilitas data secara real-time dinilai menjadi kendala utama dalam mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.

Tantangan lainnya mencakup:

Persaingan ketat di sektor perhotelan yang memaksa hotel untuk terus berinovasi melalui teknologi (Wijaya et al., 2024). Kebutuhan pelatihan SDM agar mampu mengoperasikan sistem berbasis digital. Keamanan data tamu yang semakin penting, seiring meningkatnya digitalisasi proses reservasi dan transaksi (Suzano et al., 2024). Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa peluang strategis. Kepala resepsionis menilai bahwa integrasi sistem pelaporan digital terpusat akan sangat mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola. Sistem ini memungkinkan pemantauan data kinerja harian secara real-time oleh manajemen puncak, serta pengurangan kesalahan

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

input data yang umum terjadi pada sistem manual. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas (Effendi, 2016).

Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dapat memperkuat kecepatan akses informasi dan mengoptimalkan proses evaluasi kerja di semua tingkatan. Sebagaimana dijelaskan oleh Lun et al. (2025), kemampuan organisasi untuk mengadopsi sistem digital yang terintegrasi akan sangat menentukan keberhasilan implementasi GCG dalam sektor perhotelan, terutama dalam hal pengambilan keputusan berbasis data. Temuan ini diperkuat oleh studi sebelumnya yang menyoroti bahwa penerapan sistem digital dalam tata kelola organisasi mampu memberikan nilai tambah berupa efisiensi operasional, peningkatan reputasi perusahaan, serta pelayanan pelanggan yang lebih responsif (Sigala et al., 2025). Namun, aspek seperti budaya organisasi dan resistensi terhadap perubahan harus terus dimitigasi melalui pendekatan manajemen perubahan yang partisipatif dan adaptif (Kotter, 1996).

Dengan demikian, hasil studi ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital dapat secara signifikan memperkuat pelaksanaan prinsip GCG di sektor perhotelan, asalkan disertai dengan kesiapan manajerial, pelatihan SDM yang memadai, serta perhatian terhadap keamanan informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi tata kelola perusahaan berbasis teknologi digital di Hotel Charis Tuban telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam hal digitalisasi operasional seperti sistem *check-in/check-out* dan pemasaran melalui platform OTA. Namun, masih terdapat tantangan yang signifikan, terutama dalam efektivitas sistem pelaporan yang saat ini dilakukan secara konvensional. Permasalahan seperti keterlambatan alur informasi, risiko kesalahan input data, serta keterbatasan dalam analisis data mengindikasikan bahwa proses pelaporan belum sepenuhnya mendukung prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) secara optimal. Di sisi lain, peluang besar juga terlihat dalam bentuk adopsi sistem pelaporan digital terpusat yang dinilai mampu meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi manajerial. Implementasi teknologi digital yang tepat tidak hanya akan mempercepat pengambilan keputusan

berbasis data, tetapi juga memperkuat daya saing Hotel Charis di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen Hotel Charis segera melakukan penguatan pada sistem informasi internal, terutama dengan mengintegrasikan sistem pelaporan berbasis teknologi digital yang real-time dan mudah diakses oleh berbagai tingkatan manajemen. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkelanjutan kepada staf agar dapat beradaptasi dengan perubahan sistem digital, serta penerapan standar keamanan informasi untuk melindungi data pelanggan dan operasional hotel. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu hotel sebagai studi kasus, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan objek penelitian dan mengkaji hubungan langsung antara penerapan digital governance dan kinerja keuangan atau kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan.

DAFTAR REFERENSI

- Adila, N., Deby, L. and Putri, M. (2024) 'Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia', (2), pp. 1–12.
- Anwar, F.A. and Deliana, D. (2024) 'IJMSIT Digital Transformation in the Hospitality Industry : Improving Efficiency and Guest Experience', 4(December), pp. 428–437.
- Capurro, R. *et al.* (2023) 'The Impact of Digitalization and Sustainability on Governance Structures and Corporate Communication : A Cross-Industry and Cross-Country Approach'.
- Christou, P.A. (2023) 'How to use *Thematic Analysis* in Qualitative Research How to use *thematic analysis* in qualitative', (May). Available at: <https://doi.org/10.4337/jqrt.2023.0006>.
- Ciampi, F. *et al.* (2022) 'The co-evolutionary relationship between digitalization and organizational agility: Ongoing debates, theoretical developments and future research perspectives', *Technological Forecasting and Social Change*, 176. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121383>.
- Collins, G. (2023) 'Impact of Digitalization on *Customer Experience Management* in the Hospitality Industry', *Aga Khan University*, 1(1), pp. 12–23.

ANALISIS TATA KELOLA PERUSAHAAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL PADA HOTEL CHARIS TUBAN: TANTANGAN DAN PELUANG

- Daud, R. *et al.* (2023) ‘Corporate Governance and Sustainability Report in Indonesia: Systematic Literature Review Approach’, 14(2), pp. 161–175. Available at: <https://doi.org/10.26740/jaj.v14n2.p161-175>.
- Harji, L. putri and Suharto, B. (2024) ‘Analisis Peluang Dan Hambatan Penggunaan Sistem Digital Dalam Mengoptimalkan Operasional Bisnis Hotel’, *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 14(2), pp. 193–212. Available at: <https://doi.org/10.22334/jihm.v14i2.280>.
- Issn, M.H. and No, I. (no date) ‘The Impact of *Smart Room* Technology on Guest Satisfaction and Operational Efficiency’.
- Jurnal, J. and Mea, I. (2021) ‘KINERJA PERUSAHAAN DI ERA EKONOMI DIGITAL : PENGARUH IT GOVERNANCE , KARAKTERISTIK DEWAN , DAN JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)’, 5(3), pp. 2779–2803.
- Kansakar, P., Munir, A. and Shabani, N. (no date) ‘Technology in Hospitality Industry : Prospects and Challenges’, pp. 1–6.
- María, A. *et al.* (2025) ‘The Flow of Digital Transition : The Challenges of Technological Solutions for Hotels’, *Social Indicators Research* [Preprint], (0123456789). Available at: <https://doi.org/10.1007/s11205-024-03487-5>.
- Marques, J. (2023) ‘Digital transformation of the Hotel Industry : Theories , practices , and global challenges Tourism , Hospitality & Event Management’, (June). Available at: <https://doi.org/10.1007/978-3-031-31682-1>.
- Maulina, L. (2023) ‘Revitalisasi _Industri_Perhotelan_Dengan_Inovasi_Te’, *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(1), pp. 504–519.
- Mercan, S. *et al.* (2020) ‘Security , Privacy and Ethical Concerns of IoT Implementations in Hospitality Domain’, (iThings).
- Mercaný, S. and Thomas, J. (2020) ‘Keamanan , Privasi dan Masalah Etika IoT Implementasi di Domain Perhotelan’, (November).
- Purnomo, D.B. *et al.* (2002) ‘Analysis of the Implementation of *Good Corporate Governance* on Company Performance (Case Study of Hotel Madani Medan)’, *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Review*, 2(2), pp. 547–552. Available at: <https://doi.org/10.53697/emba.v2i2.1110>.

- Saini, N., Kumari, L. and Thakur, P. (2022) 'Digital Transformation of Hospitality Businesses and Workplaces - A Way Forward to Good Governance and Sustainable Development', 6(5), pp. 1910–1916.
- Simatupang, A. and Adrianto, H.J. (2024) 'Audit Tata Kelola Teknologi Informasi dalam Mendukung Penerapan *Good Corporate Governance* (Studi Kasus PT XYZ)', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), pp. 162–170. Available at: <https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp162-170>.
- Suzano, R. *et al.* (2024) 'Behavior Intention to Stay in a Hotel: Insights Gained from COVID-19 Pandemic in Indonesia', *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 14(2), pp. 213–236. Available at: <https://doi.org/10.22334/jihm.v14i2.282>.