

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI TRANSAKSI NONTUNAI DI HYATT REGENCY BALI

I Putu Depid Susana, Titien Damayanti*, Anak Agung Istri M. Septiviari
Bali Tourism Polytechnic

*Corresponding Author: titiendamayanti17@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali. Terjadi peningkatan penerimaan kas nontunai dalam 3 tahun terakhir yaitu tahun 2021-2023. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 5 (lima) informan dan melakukan observasi lapangan, dan melakukan studi literatur serta dokumentasi. Penelitian dilaksanakan dalam periode prakerin penulis yaitu Juli 2023 - Januari 2024 dan dilanjutkan hingga Mei 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan kas nontunai di Hyatt Regency Bali sudah cukup efektif dan efisien, akan tetapi masih ada beberapa jenis kartu kredit yang belum efisien karena adanya mesin EDC dan sinyal yang error. Penggunaan alat pendukung pada penerimaan nontunai selain berdampak baik juga terkadang mengalami gangguan ketika sinyal tidak kuat sehingga menghambat transaksi dan menghambat efisiensi dan efektivitas penerimaan kas nontunai. Penerimaan kas nontunai dibuat untuk meminimalisir kekurangan yang dapat muncul dari penggunaan penerimaan tunai dan untuk meningkatkan kinerja accounting dan operasional hotel agar lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Nontunai.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effectiveness and efficiency of non-cash transaction at Hyatt Regency Bali. There has been an increase in non-cash cash receipts in the last 3 years, namely 2021-2023. This research is a descriptive type of research through a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by conducting interviews with 5 (five) informants and conducting field observations, and conducting literature studies and documentation. The research was carried out during the author's internship period, namely July 2023 - January 2024 and continued until May 2024. The results of the study show that non-cash cash receipts at Hyatt Regency Bali are quite effective and efficient, but there are still several types of credit cards that are not efficient due to the presence of EDC machines and error signals. The use of supporting tools for non-cash receipts, in addition to having a good impact, sometimes experiences interference when the signal is not strong, thus inhibiting transactions and inhibiting the efficiency and effectiveness of non-cash cash receipts. Non-cash cash receipts are made to minimize deficiencies that can arise from the use of cash receipts and to improve the hotel's accounting and operational performance to be more effective and efficient.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Non-Cash.

PENDAHULUAN

Bali adalah salah satu destinasi wisata paling populer di Indonesia, yang menarik perhatian wisatawan lokal dan mancanegara. Pulau ini menawarkan berbagai daya tarik seperti keindahan alam, seni, budaya, dan adat istiadat yang unik, menjadikannya tujuan wisata yang istimewa. Pariwisata di Bali memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian daerah, yang tidak hanya meningkatkan pendapatan lokal tetapi juga menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat setempat. Sektor perhotelan menjadi salah satu sektor utama yang berkembang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali setiap tahunnya (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2013).

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk cara bertransaksi. Masyarakat kini semakin menginginkan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi, yang mendorong pergeseran dari transaksi tunai ke transaksi nontunai. Transaksi nontunai dianggap lebih praktis dan aman dibandingkan dengan transaksi tunai yang memiliki risiko seperti kehilangan uang dan kesalahan perhitungan (Yastiari dkk, 2022:2). Bentuk kemajuan ini juga telah diterapkan di berbagai sektor, termasuk sektor perhotelan di Bali.

Di Indonesia, Bank Indonesia meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014. Tujuan utama dari GNNT adalah untuk mengedukasi dan mendorong masyarakat agar lebih memahami manfaat transaksi nontunai. Program ini mengedepankan penggunaan berbagai instrumen pembayaran nontunai seperti kartu kredit, kartu debit, uang elektronik, dan QRIS. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk meminimalisir berbagai risiko yang terkait dengan penggunaan uang tunai, seperti biaya penanganan yang tinggi dan risiko pencurian (Yastiari dkk, 2022:2).

Sejalan dengan inisiatif GNNT, industri perhotelan di Bali juga beradaptasi dengan sistem pembayaran nontunai. Hotel-hotel besar di Bali, termasuk Hyatt Regency Bali, telah menerapkan berbagai jenis transaksi nontunai untuk memberikan kemudahan kepada tamu mereka. Hyatt Regency Bali, sebagai salah satu hotel bintang lima di Bali, telah mengimplementasikan sistem penerimaan nontunai yang melibatkan penggunaan alat pembayaran seperti kartu kredit, debit, dan aplikasi pembayaran elektronik. Implementasi ini menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional hotel.

Penerimaan kas nontunai di Hyatt Regency Bali telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2021, penerimaan nontunai mencapai 85,4%, sementara pada tahun 2023, penerimaan nontunai meningkat menjadi 95% dari total penerimaan kas hotel. Tren ini menunjukkan bahwa adopsi transaksi nontunai semakin diterima dan diminati oleh tamu hotel. Faktor-faktor seperti kenyamanan, keamanan, dan kemudahan transaksi menjadi alasan utama meningkatnya penggunaan transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali.

Namun, di balik berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh transaksi nontunai, terdapat pula tantangan yang perlu dihadapi. Salah satu kendala yang sering muncul adalah gangguan pada mesin Electronic Data Capture (EDC) yang digunakan dalam transaksi kartu kredit dan debit. Gangguan seperti sinyal yang lemah atau error pada mesin EDC dapat menghambat kelancaran transaksi, sehingga menurunkan efisiensi dan efektivitas penerimaan kas nontunai di hotel. Selain itu, masalah teknis lainnya, seperti biaya merchant discount rate (MDR), juga perlu diperhitungkan dalam penerapan transaksi nontunai di sektor perhotelan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi penerimaan transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali. Fokus penelitian meliputi bagian-bagian penting dalam proses penerimaan kas, yaitu Account Receivable, General Cashier, Income Audit, Front Office Cashier, dan Restaurant & Bar Cashier. Dengan mengevaluasi kinerja transaksi nontunai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung efisiensi operasional di Hyatt Regency Bali..

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis

efektivitas dan efisiensi transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mendalami fenomena transaksi nontunai berdasarkan perspektif para pelaku yang terlibat secara langsung dalam proses transaksi.

Data dikumpulkan melalui wawancara dengan lima informan dari bagian Account Receivable, General Cashier, Income Audit, Front Office Cashier, dan Restaurant & Bar Cashier. Selain itu, dilakukan observasi langsung di lapangan serta studi literatur dan dokumentasi untuk memperkaya pemahaman terkait sistem transaksi nontunai yang diterapkan di hotel.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Observasi dilakukan untuk mengamati praktik langsung dan mendokumentasikan aktivitas terkait transaksi nontunai. Wawancara bertujuan menggali informasi mendalam mengenai pengalaman dan pandangan informan terhadap efektivitas dan efisiensi transaksi nontunai.

Data yang terkumpul dianalisis dengan cara memadukan temuan dari berbagai sumber, sehingga menghasilkan gambaran komprehensif mengenai penggunaan transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali selama periode penelitian dari Juli 2023 hingga Mei 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Hyatt Regency Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Sanur, Bali. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas seperti kamar yang nyaman, restoran, layanan spa, dan rekreasi, yang didukung oleh sistem pembayaran modern, termasuk transaksi nontunai. Sejak beberapa tahun terakhir, Hyatt Regency Bali telah mengadopsi transaksi nontunai untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mempermudah transaksi bagi para tamu. Implementasi transaksi nontunai di hotel ini dilakukan di berbagai departemen, termasuk bagian Front Office Cashier dan Restaurant & Bar Cashier.

2. Sumber Transaksi Nontunai

Di Hyatt Regency Bali, sumber utama transaksi nontunai berasal dari berbagai layanan yang disediakan hotel, seperti pemesanan kamar, layanan makanan dan minuman, serta layanan spa. Transaksi ini dilakukan melalui alat pembayaran nontunai seperti kartu kredit, kartu debit, dan QRIS. Menurut data yang diperoleh, transaksi nontunai menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, mencerminkan pergeseran preferensi pelanggan terhadap metode pembayaran yang lebih praktis dan aman.

Sumber transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali berasal dari berbagai layanan yang ditawarkan hotel, seperti pemesanan kamar, layanan makanan dan minuman, serta fasilitas rekreasi. Peningkatan penggunaan transaksi nontunai mencerminkan perubahan preferensi tamu yang lebih memilih metode pembayaran yang cepat dan aman. Dalam tiga tahun terakhir, data menunjukkan bahwa persentase penerimaan kas nontunai meningkat signifikan, yang menunjukkan bahwa tamu lebih nyaman menggunakan kartu kredit dan metode pembayaran digital lainnya. Hal ini juga menunjukkan bahwa Hyatt Regency Bali berhasil mengikuti tren pembayaran modern yang sedang berkembang.

3. Jenis Transaksi Nontunai

Hyatt Regency Bali menggunakan berbagai instrumen transaksi nontunai untuk melayani tamu, antara lain kartu kredit (Visa, MasterCard, American Express), debit, serta dompet digital seperti Gopay dan Apple Wallet. Hotel ini juga mendukung pembayaran melalui QRIS, yang memberikan fleksibilitas tambahan bagi tamu. Data menunjukkan bahwa kartu kredit dan QRIS adalah metode yang paling banyak digunakan, diikuti oleh dompet digital yang terus meningkat penggunaannya dari tahun ke tahun.

Hyatt Regency Bali menggunakan berbagai jenis instrumen nontunai untuk memfasilitasi pembayaran, termasuk kartu kredit, kartu debit, QRIS, dan dompet digital. Transaksi melalui kartu kredit dan QRIS menjadi pilihan utama bagi tamu, dengan tren penggunaan dompet digital juga meningkat. Hal ini sejalan dengan data nasional yang menunjukkan pertumbuhan pesat dalam penggunaan pembayaran nontunai di Indonesia. Keberagaman jenis transaksi nontunai yang diterima menunjukkan adaptabilitas hotel terhadap kebutuhan pelanggan dan kemajuan teknologi keuangan.

4. Dokumen dalam Transaksi Nontunai

Dalam transaksi nontunai, Hyatt Regency Bali menggunakan dokumen pendukung seperti faktur penjualan, slip penjualan kartu kredit, dan laporan harian kasir. Dokumen ini digunakan sebagai bukti transaksi dan untuk keperluan pencatatan akuntansi. Sistem pencatatan yang sistematis membantu meningkatkan akurasi dan akuntabilitas, sehingga memudahkan proses audit dan pelaporan keuangan.

Dokumen pendukung seperti faktur penjualan dan slip kartu kredit sangat penting dalam transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali. Penggunaan dokumen yang tepat memastikan bahwa setiap transaksi dapat dilacak dan diverifikasi, yang penting untuk akuntabilitas dan transparansi. Dengan sistem pencatatan yang sistematis, Hyatt Regency Bali dapat meminimalkan kesalahan dalam pencatatan transaksi, sehingga meningkatkan keakuratan laporan keuangan. Penerapan prosedur yang baik dalam dokumentasi juga membantu dalam mempersiapkan audit yang lebih efisien.

5. Efektivitas Transaksi Nontunai dan Alat Ukur Efektivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali cukup efektif, ditunjukkan dengan kemudahan dan kecepatan dalam proses pembayaran. Efektivitas diukur melalui indikator seperti ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun sebagian besar transaksi berjalan lancar, ada kalanya kendala teknis, seperti gangguan sinyal pada mesin EDC, menghambat proses pembayaran.

Efektivitas dan efisiensi transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali sangat mempengaruhi pengalaman tamu. Efektivitas diukur dari kecepatan dan kemudahan transaksi, yang memungkinkan tamu untuk menyelesaikan pembayaran dengan cepat tanpa harus menunggu antrean.

6. Efisiensi Transaksi Nontunai dan Alat Ukur Efisiensi

Efisiensi transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali ditunjukkan dengan kemampuan hotel untuk memproses transaksi tanpa kendala besar, yang menghemat waktu dan biaya. Penggunaan transaksi nontunai juga mengurangi kebutuhan akan pengelolaan uang tunai dan memperkecil risiko kesalahan perhitungan. Namun, biaya transaksi, seperti merchant discount rate (MDR), tetap menjadi perhatian yang perlu dipertimbangkan dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi.

Efisiensi terlihat dari pengurangan waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengelola transaksi tunai. Meskipun demikian, ada kendala teknis yang dapat menghambat efisiensi, seperti gangguan pada jaringan internet atau masalah dengan mesin EDC, yang perlu diatasi untuk memastikan kelancaran proses transaksi.

7. Kelebihan dan Kekurangan Transaksi Nontunai

Meskipun transaksi nontunai memberikan berbagai keuntungan seperti keamanan dan kenyamanan, terdapat pula beberapa kekurangan. Salah satu kekurangan utama adalah ketergantungan pada jaringan internet, yang dapat mempengaruhi kelancaran transaksi ketika terjadi gangguan sinyal. Selain itu, biaya tambahan yang dikenakan untuk transaksi kartu kredit perlu dipertimbangkan dalam pengelolaan operasional hotel. Namun, secara keseluruhan, penerapan transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi.

Kelebihan utama dari penerapan transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali adalah peningkatan keamanan dan kenyamanan bagi tamu, serta efisiensi operasional yang lebih baik. Dengan mengurangi ketergantungan pada uang tunai, hotel dapat mengurangi risiko pencurian dan kesalahan dalam pengelolaan kas. Namun, terdapat beberapa kekurangan, termasuk ketergantungan pada teknologi yang bisa menjadi kendala jika terjadi gangguan teknis. Biaya tambahan seperti merchant discount rate (MDR) juga menjadi perhatian, karena dapat mempengaruhi profitabilitas. Meski demikian, secara keseluruhan, manfaat yang diperoleh dari penggunaan transaksi nontunai jauh lebih besar dibandingkan dengan tantangan yang dihadapi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan transaksi nontunai di Hyatt Regency Bali telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional hotel. Penggunaan berbagai instrumen nontunai, seperti kartu kredit dan QRIS, memberikan kemudahan bagi tamu serta mengurangi risiko yang terkait dengan pengelolaan uang tunai. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan, seperti ketergantungan pada data yang diperoleh dari wawancara dengan informan tertentu, yang mungkin tidak mewakili keseluruhan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar Hyatt Regency Bali terus meningkatkan infrastruktur teknologi dan memberikan pelatihan kepada staf untuk mengatasi kendala yang muncul, serta melakukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan lebih banyak responden untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas dan efisiensi transaksi nontunai di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2020). *Manajemen Keuangan: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit ABC.
- Amran, B., Basrefnaldi, & Silfira. (2021). *Sistem Transaksi Nontunai: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Desiana Kartika Dewi. (2019). Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 45-60.
- Dis Ibnu Syamsi. (2004). *Analisis Efisiensi Sistem Operasional*. Malang: Penerbit DEF.
- Fitrah, N., & Luthfiyah, A. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit GHI.
- Mulyadi. (2016). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2013). *Standar Usaha Hotel*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis Situasi dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Penerbit JKL.
- Sastroatmodjo, S., & Purnairawan, M. (2021). *Dasar-Dasar Akuntansi*. Jakarta: Penerbit MNO.
- Setyowati, D., et al. (2021). *Akuntansi: Prinsip dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit PQR.
- Stoner, J. A. F. (2021). *Manajemen*. Jakarta: Penerbit STU.
- Syam, A. (2020). Efektivitas dan Efisiensi dalam Organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(1), 15-30.
- Wiyasha, A. (2010). *Manajemen Penerimaan Kas di Hotel*. Bandung: Penerbit UVW.
- Yastiari, D., dkk. (2022). Tata Implementasi Penerimaan Kas Nontunai di Hotel. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(1), 1-20.