

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemandian Air Panas “Citra” Melalui Transformasi Digital Pengelolaan Pondok dan Kantin

Muhammad Iqbal¹, Abdul Karim Syahputra, Wiwin Handoko³

^{1,2,3}Dosen Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Royal
¹iqbalmh@royal.ac.id*; ²abdulkarim.syahputra@royal.ac.id; ³win.van.handoko@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel

Diterima: 27/Juli/2024

Ditinjau: 28/Juli/2024

Disetujui: 31/Juli/2024

ABSTRAK

Pemandian Air Panas Citra Teluk Sibayan merupakan pemandian Air Panas pertama di Kabupaten Batubara yang berasal dari panas bumi. Pemandian ini mulai dikenal masyarakat dan menghadapi tantangan dalam pengelolaan kantin dan pondok. Program pengabdian masyarakat dengan menerapkan transformasi digital bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Pengabdian dilakukan dengan dasar pada kebutuhan untuk memperbaiki efisiensi operasional dan kepuasan pengunjung melalui teknologi. Metode pengabdian terdiri dari tiga tahap: pertama, analisis kebutuhan dan perancangan sistem digital untuk pemesanan makanan dan manajemen pondok. Kedua, implementasi teknologi meliputi pengembangan aplikasi, integrasi sistem pembayaran, dan pemasangan perangkat keras. Ketiga, pelatihan staf untuk memastikan penggunaan sistem secara efektif. Hasil awal pengabdian menunjukkan pencatatan hasil penjualan kantin dan kepuasan pengunjung. Sistem pembayaran digital mempercepat transaksi dan mengurangi kesalahan dan perekapian hasil penjualan. *Feedback* positif dari pengunjung dan staf menandakan pengalaman yang lebih baik dan potensi peningkatan pendapatan. Program ini diharapkan menjadi contoh sukses penerapan teknologi digital dalam pengelolaan fasilitas wisata.

Kata Kunci: manajemen, kantin, pondok, teknologi, digital



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2024 by Author. Published by PT Beranda Teknologi Academia

ABSTRACT

Citra Teluk Sibayan Hot Springs is the first geothermal hot spring in Batubara Regency. The hot spring has gained recognition among the public and faces challenges in managing its canteen and lodges. The community service program aims to enhance service quality through digital transformation. The initiative is based on the need to improve operational efficiency and visitor satisfaction through technology. The method of the program consists of three phases: first, a needs analysis and design of a digital system for food ordering and lodge management. Second, the implementation of technology, including the development of an application, integration of a payment system, and installation of hardware. Third, staff training to ensure effective use of the system. The initial results of the program show improved record-keeping of canteen sales and visitor satisfaction. The digital payment system accelerates transactions, reduces errors, and streamlines sales tracking. Positive feedback from visitors and staff indicates a better experience and the potential for increased revenue. This program is expected to serve as a successful model for the application of digital technology in managing tourism facilities.

Keywords: Management, Canteen, Lodging, Technology, Digital

PENDAHULUAN

Basis pengembangan pariwisata adalah potensi sumber daya keragaman budaya, seni dan alam (pesona alam)[1]. Pemandian Air Panas Citra Teluk Sibayan merupakan destinasi wisata unggulan yang menawarkan pengalaman air panas yang bersumber dari panas bumi. Namun, fasilitas pendukung seperti kantin dan pondok di lokasi ini menghadapi masalah pencatatan hasil penjualan kantin dan sewa pondok. Lokasi Pariwisata tidak lengkap tanpa kehadiran kantin sebagai tempat berteduh dan melepas dahaga yang dapat melibatkan masyarakat setempat membuka usaha atau toko di sekitar wisata[2]. Perkembangan sektor pariwisata salah satunya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata yang ada[3]. Pemandian Air Panas Citra mengalami penurunan pengunjung pasca covid-19 dan tak hanya sektor wisata, ekonomi mikro lainnya bahkan kampus juga mengalami penurunan drastis karena mahasiswa melakukan kuliah daring sehingga kantin UMKM melakukan penutupan sementara sampai kondisi membaik[4]. Ketersediaan kantin juga dapat mempengaruhi minat pengunjung apabila disajikan dengan prinsip kantin sehat yang merupakan salah satu bentuk fasilitas pendukung di objek wisata yang dapat membantu Pemerintah Kabupaten Batubara[5]. Kehadiran Pemandian ini menjadikan desa wisata pemandian yang unik dan menghasilkan peluang melalui pemberdayaan masyarakat setempat[6]. Masalah yang menjadi poin utama pengabdian ini meliputi proses pemesanan yang lambat, kesalahan dalam pemrosesan transaksi, serta kurangnya transparansi dalam manajemen pemesanan pondok. Oleh karena itu, transformasi digital dihadirkan untuk dapat meminimalisir masalah tersebut dengan melakukan pelatihan dan pendampingan terhadap anggota/karyawan yang ada di Pemandian Air Panas “Citra”. Kendala tersebut mengakibatkan antrian panjang, ketidakpuasan pengunjung, dan potensi pendapatan yang tidak optimal [7]. Masalah utama yang diidentifikasi terkait ketidakefisienan proses pemesanan dimana proses pemesanan makanan dan minuman di kantin yang lambat dan sering kali tidak akurat. Selain itu, kantin yang dirasa cukup baik dengan tingkat kebersihan kantin yang baik membuat pengunjung tidak ragu untuk membeli makanan di kantin tersebut[8].



Gambar 1. Lokasi Tampak Depan Pemandian Air Panas “Citra” Teluk Sibayan Kab. Batubara

Pengelolaan Pondok yang tidak transparan dan belum terstruktur, mengakibatkan kesalahan dan ketidaknyamanan bagi pengunjung karena tertukarnya menu pesanan. Selain itu, kurangnya data analitik untuk pengambilan keputusan terkait minimnya data yang tersedia untuk evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Untuk mengatasi permasalahan ini, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menerapkan transformasi digital pada pengelolaan kantin dan pondok. Tujuan utama

kegiatan ini, Untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan merancang dan mengimplementasikan sistem digital yang mempermudah proses pemesanan makanan dan minuman serta manajemen pondok. Kedua, Meningkatkan kepuasan pengunjung melalui sistem yang mempercepat transaksi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan. Ketiga, Memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data dengan menyediakan data analitik yang berguna untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan.



Gambar 2. Pondok dan Kolam Pemandian Air Panas “Citra”

Program ini terdiri dari tiga tahap: analisis kebutuhan dan perancangan sistem digital, implementasi teknologi termasuk pengembangan aplikasi dan integrasi sistem pembayaran, serta pelatihan staf untuk penggunaan sistem yang efektif. Penerapan solusi digital ini telah memperbaiki proses operasional, meningkatkan kepuasan pengunjung, dan mengoptimalkan pendapatan dari fasilitas pendukung pada tahap awal. Selain itu, program ini bertujuan menjadi model penerapan teknologi digital yang dapat diadaptasi oleh destinasi wisata lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Kegiatan pengabdian ini menerapkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tim Universitas Royal sebelumnya dalam penerapan aplikasi kasir di Toko IBIL yang diperoleh melalui tahapan survei awal ke lokasi wisata[9]. Program kasir tersebut dimodifikasi dan dikembangkan sebagai pengelolaan pondok.

METODE

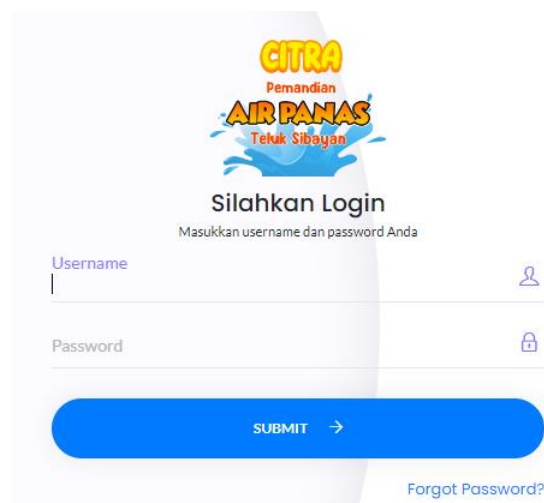
Langkah pertama dalam metode pengabdian masyarakat ini adalah melakukan analisis kebutuhan dan perencanaan. Tahap ini dimulai dengan survei awal, yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk pengunjung dan karyawan pemandian air panas "Citra." Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan utama yang dihadapi dalam pengelolaan fasilitas pondok penginapan dan kantin. Dalam survei ini, pertanyaan-pertanyaan dirancang untuk menggali pengalaman pengguna, tingkat kepuasan, serta masukan terkait proses reservasi, pelayanan, dan kualitas fasilitas. Setelah survei, analisis SWOT dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada dalam sistem pengelolaan saat ini [10]. *Strenght* dapat mencakup keunikan fasilitas dan reputasi yang sudah terbangun, sementara *Weak* mungkin melibatkan kurangnya teknologi dalam proses operasional. *Oppurtunity* diperoleh dari tren digitalisasi yang semakin meluas dan peningkatan minat masyarakat terhadap wisata kesehatan.

Sementara itu, *Threats* dapat meliputi persaingan dari tempat wisata serupa yang lebih modern dan digital [11].

Berdasarkan hasil survei dan analisis SWOT, langkah berikutnya adalah merancang strategi digital yang sesuai. Perencanaan ini mencakup penentuan solusi digital yang akan diterapkan untuk mengatasi masalah dan memanfaatkan peluang yang ada. Misalnya, pengembangan sistem reservasi online untuk memudahkan pengunjung memesan pondok, aplikasi manajemen kantin untuk mengoptimalkan operasi kantin, dan penggunaan platform digital untuk promosi yang lebih efektif. Semua ini dirancang untuk menciptakan pengalaman yang lebih terintegrasi dan memuaskan bagi pengunjung, serta meningkatkan efisiensi operasional bagi pengelola. Tahap analisis kebutuhan dan perencanaan ini sangat penting karena menentukan arah keseluruhan proyek. Dengan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan potensi pengembangan, langkah-langkah berikutnya dapat diimplementasikan dengan lebih tepat sasaran dan efektif. Metode kegiatan dilakukan melalui program pendampingan. Selama kegiatan berlangsung diterapkan juga metode pelatihan dan praktek langsung terkait aplikasi kantin dan pembuatan laporan, testing dan simulasi secara langsung bersama mitra.

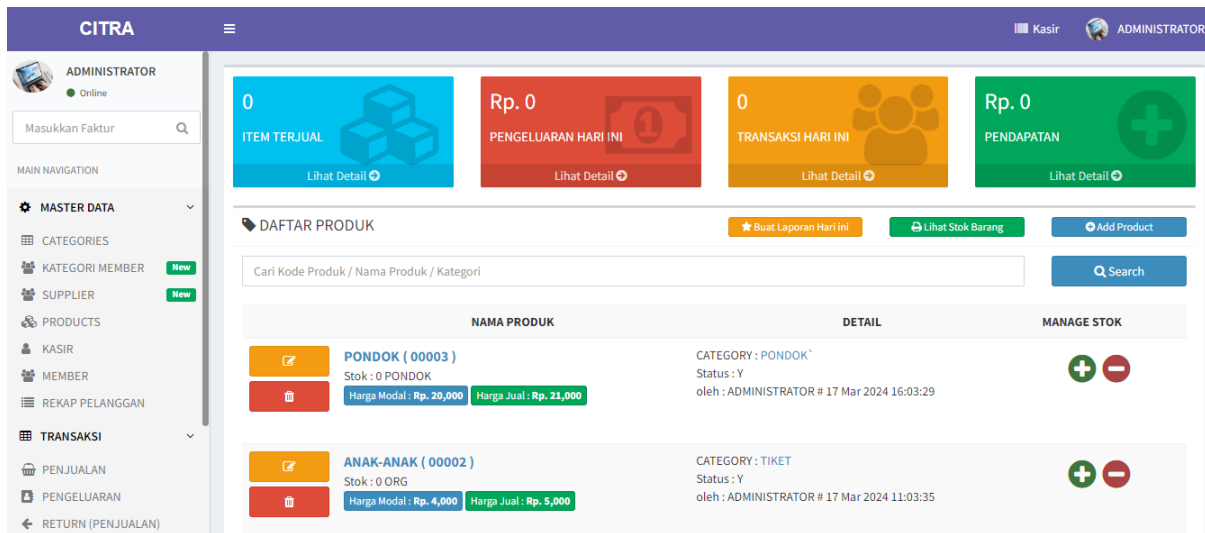
HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mencapai tujuan dari pengabdian masyarakat berjudul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemandian Air Panas 'Citra' Melalui Transformasi Digital Pengelolaan Pondok dan Kantin," serangkaian kegiatan direncanakan dan dilaksanakan secara menyeluruh. Langkah pertama adalah melakukan survei dan analisis awal untuk mengumpulkan data dari pengunjung dan karyawan. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dalam pelayanan saat ini, seperti kesulitan dalam proses reservasi dan transaksi, serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Data yang terkumpul menjadi dasar untuk merancang solusi digital yang tepat dan sesuai kebutuhan. Selanjutnya, dilakukan desain dan pengembangan sistem digital. Sistem ini mencakup pembuatan website dan aplikasi mobile untuk memfasilitasi reservasi pondok dan manajemen kantin. Integrasi pembayaran digital juga disiapkan untuk memudahkan transaksi. Pengembangan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan manual, dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengunjung. Sayangnya, tidak semua hasil survei dan analisa awal ini dapat menyelesaikan permasalahan karena beberapa faktor diantaranya kurangnya sumber daya manusia yang dapat menggunakan teknologi informasi, sehingga aplikasi yang diterapkan hanya berbasis desktop untuk pengelolaan kasir dan pondok.



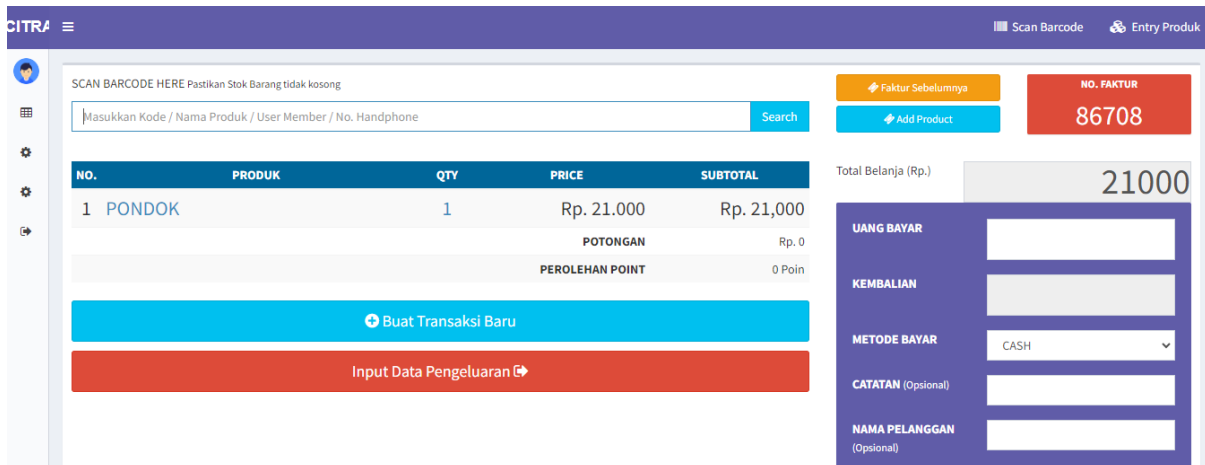
Gambar 3. Tampilan Awal Aplikasi Kantin dan Pondok

Ketersediaan aplikasi kantin dan pondok ini memudahkan karyawan Pemandian Air Panas "Citra" untuk mencatat pesanan dan merekap hasil penjualan dari kantin dan penyewaan pondok. Gambar 3 menunjukkan halaman awal tampilan sistem login sebagai otoritas karyawan dan administrator. Setelah pengguna melakukan log in ke dalam sistem akan langsung diarahkan ke halaman beranda masing-masing sebagai level pengguna.



Gambar 4. Halaman Dashboard dengan Level Administrator

Pada halaman ini, administrator memiliki beberapa peran, yaitu mengelola data pondok, stok produk, dan mengelola transaksi. Berbeda dengan bagian kasir yang hanya mencatat transaksi penjualan produk dan penyewaan pondok.



Gambar 5. Halaman Transaksi Level Kasir

Untuk memastikan sistem digital dapat digunakan dengan optimal, karyawan pemandian air panas "Citra" diberi pelatihan khusus. Pelatihan ini meliputi penggunaan sistem pemesanan pondok, pengelolaan inventaris kantin, dan pemrosesan transaksi penjualan produk. Dengan keterampilan baru ini, karyawan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif kepada pengunjung. Selain itu, sosialisasi kepada pengunjung juga menjadi fokus penting.



Gambar 6. Dokumentasi setelah kegiatan pelatihan

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai kinerja sistem digital. Data penggunaan, waktu respons, dan umpan balik dari pengunjung serta karyawan dikumpulkan dan dianalisis. Evaluasi ini memungkinkan tim pengelola untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Proses pembaruan dan pengembangan berkelanjutan juga menjadi bagian integral dari kegiatan ini. Berdasarkan umpan balik dan kebutuhan yang terus berkembang, fitur-fitur baru ditambahkan, dan antarmuka pengguna diperbaiki. Hal ini dilakukan untuk memastikan sistem tetap relevan dan memenuhi ekspektasi pengunjung. Terakhir,

KESIMPULAN

Melalui implementasi sistem kantin dan pondok berbasis digital, seperti aplikasi pemesanan makanan, pesan pondok, dan sistem transaksi kantin, tantangan yang sebelumnya dihadapi dalam pengelolaan kantin dan pondok berhasil diatasi. Hasil awal menunjukkan peningkatan dalam pencatatan penjualan, percepatan transaksi, dan penurunan kesalahan dalam rekapan hasil penjualan lebih cepat dan mudah. Pentingnya pelatihan staf juga tercermin dalam kemampuannya untuk beradaptasi dengan teknologi baru, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung. Umpan balik positif dari pengunjung dan staf menjadi indikasi bahwa pengalaman di Pemandian Air Panas Citra Teluk Sibayan telah mengalami perbaikan yang signifikan, tidak hanya dari segi layanan tetapi juga kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan.

Saran pengabdian ke depannya dalam upaya promosi dan pemasaran digital dilakukan untuk meningkatkan visibilitas pemandian air panas "Citra" melalui media sosial, Google Ads, dan optimisasi mesin pencari (SEO), tempat wisata ini dipromosikan secara luas. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan pendapatan. Dengan serangkaian kegiatan ini, diharapkan pemandian air panas "Citra" dapat meningkatkan kualitas pelayanannya secara signifikan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung, dan mengoptimalkan efisiensi operasional melalui transformasi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Pemandian Air Panas “Citra” khususnya Bapak Citra Muliadi Bangun, S.E yang telah mendukung terlaksananya pengabdian ini semoga pemandian ini semakin maju dan banyak pengunjung dari luar daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Sukmawati, H. Nakhwatunnisa, N. Wibicakso, F. Ekonomi, I. Syekh, and N. Cirebon, “Analisis Pengembangan Wisata Baru Sideland melalui 3A (Atraksi, Perkembangan pariwisata di Indonesia semakin maju dan terus berkembang, hal ini terlihat dari menarik. Setiap negara memiliki logo dan slogan pariwisata, selain dapat meningkatkan jumlah,” vol. 1, no. 1, pp. 92–99, 2023.
- [2] W. A. Sunarjo, A. Muhardono, and ..., “Pendampingan Strategi Pengelolaan Transformasi Digital: E-Business Strategy And Implementation,” ... *J. Soc. ...*, vol. 03, no. 01, pp. 1–10, 2024, [Online]. Available: <https://socircle.xjurnal.com/ojs/index.php/socircle/article/view/19%0Ahttps://socircle.xjurnal.com/ojs/index.php/socircle/article/download/19/18>
- [3] E. Lirian and M. Oktavia, “Persepsi Wisatawan Lokal Terhadap Penyediaan Fasilitas Objek Taman Wisata Alam Punti Kayu Di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang,” *J. SWARNABHUMI J. Geogr. dan Pembelajaran Geogr.*, vol. 3, no. 1, p. 54, 2018, doi: 10.31851/swarnabhumi.v3i1.1712.
- [4] Y. E. Wulandari, “ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENDAPATAN KANTIN TERHADAP PANDEMI COVID 19 DAN NEW NORMAL,” *J. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 475, no. 1, p. 100950, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.015%0Ahttps://doi.org/10.1016/j>
- [5] M. P. Kusumo, K. Kusbaryanto, and M. E. Atmojo, “Pengelolaan Kantin Sehat Di Tempat Wisata Sebagai Upaya Pencegahan Penyakit Tidak Menular,” *Pros. Semin. Nas. Progr. Pengabd. Masy.*, pp. 991–1000, 2022, doi: 10.18196/ppm.43.609.
- [6] A. Devriany, K. D. Handini, E. Virmando, and R. Febrianti, “Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Pariwisata Sehat Di Desa Rebo Kabupaten Bangka,” *J. Pengabd. dan Pengemb. Masy. Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 5–12, 2022, doi: 10.56303/jppmi.v1i1.8.
- [7] W. Sakti *et al.*, “Bulletin of Community Engagement,” vol. 3, no. 2, 2023.
- [8] G. W. Permana, S. Herwanti, A. Setiawan, S. B. Yuwono, and I. G. Febryano, “Persepsi Pengunjung Terhadap Wisata Alam Air Terjun Anglo Di Kabupaten Pesawaran,” *Makila*, vol. 17, no. 2, pp. 93–101, 2023, doi: 10.30598/makila.v17i2.8933.
- [9] M. Iqbal, A. Andrinata, and F. M. Yuma, “Point Program Design and New Customer Acquisition Web-Based At Ibil Asahan Store,” *JURTEKSI (Jurnal Teknol. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 467–472, 2023, doi: 10.33330/jurteks.v9i3.2428.
- [10] A. W. Pasaribu and N. A. Br. Sinulingga, “Analisis Swot Sebagai Strategi Pengembangan Desa Wisata Meat Kabupaten Toba Sumatera Utara,” *War. Dharmawangsa*, vol. 18, no. 1, pp. 313–327, 2024, doi: 10.46576/wdw.v18i1.4304.
- [11] J. Abidin, P. N. Azzahra, and N. H. Qonita, “Analisis Potensi Wisata Edukasi Di Desa Wisata Ciasmara Kabupaten Bogor,” *J. Ind. Pariwisata*, vol. 7, no. 1, pp. 75–83, 2024, doi: 10.36441/pariwisata.v7i1.2155.