



Pengabdian Masyarakat melalui *Benchmarking* Kapsul Hotel Singapura untuk Peningkatan Daya Saing Usaha Akomodasi di Indonesia

Muhammad Rais Rahmat Razak^{1*}, Andi Nilwana¹, Jamaluddin Ahmad¹, Aman Darmawan¹, Ayuh¹

¹Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

mraisrahmat@gmail.com*

Artikel History:

Received: 04 Desember 2025 / Received in revised form: 13 Februari 2026 / Accepted: 17 Februari 2026

ABSTRACT

This community service program focuses on increasing the competitiveness of capsule hotel businesses in Indonesia through benchmarking studies in Singapore. The rapid growth of the tourism sector drives the need for efficient, affordable, and technology-based accommodation. Singapore has successfully implemented a capsule hotel business model with clear regulations, advanced infrastructure, and sophisticated technology applications such as automatic check-in systems, smart room technology, and big data-based marketing. This service program involves collaboration between academics and postgraduate students with business partners in Indonesia and Singapore using a mixed-method approach, including literature studies, benchmarking, surveys, in-depth interviews, training, mentoring, and technology implementation. Results show that Singapore excels in integrating electronic ID cards, biometric passports, facial recognition, AI chatbots, and mobile applications, enabling high operational efficiency. Business partners in Indonesia successfully increased operational efficiency by 30 percent and occupancy by 15 percent after participating in training and mentoring programs. Recommendations include strengthening digital infrastructure, collaborating with the government on regulatory development, customer education, integration of security technology and AI, and enhancing data-based digital marketing strategies. This program aligns with the Merdeka Belajar Kampus Merdeka policy and supports university Key Performance Indicators achievement in improving graduate relevance with industry and community empowerment.

Keywords: community service; benchmarking; capsule hotel; hospitality technology; business empowerment

ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini berfokus pada peningkatan daya saing usaha kapsul hotel di Indonesia melalui studi benchmarking ke Singapura. Pertumbuhan sektor pariwisata yang pesat mendorong kebutuhan akan penginapan yang efisien, terjangkau, dan berbasis teknologi. Singapura telah berhasil mengimplementasikan model bisnis kapsul hotel dengan regulasi jelas, infrastruktur maju, dan penerapan teknologi canggih seperti sistem check-in otomatis, smart room technology, dan pemasaran berbasis big data. Program pengabdian ini melibatkan kolaborasi akademisi dan mahasiswa pascasarjana dengan mitra usaha di Indonesia dan Singapura menggunakan pendekatan metode campuran meliputi studi literatur, benchmarking, survei, wawancara mendalam, pelatihan, pendampingan, serta implementasi teknologi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Singapura unggul dalam integrasi KTP elektronik, paspor biometrik, facial recognition, chatbot AI, dan aplikasi mobile yang memungkinkan efisiensi operasional tinggi. Mitra usaha di Indonesia berhasil meningkatkan efisiensi operasional 30 persen dan okupansi 15 persen setelah mengikuti program pelatihan dan pendampingan.

***Muhammad Rais Rahmat Razak.**

Email: mraisrahmat@gmail.com

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Rekomendasi yang diusulkan meliputi penguatan infrastruktur digital, kolaborasi dengan pemerintah dalam pengembangan regulasi, edukasi pelanggan, integrasi teknologi keamanan dan AI, serta peningkatan strategi pemasaran digital berbasis data. Program ini sejalan dengan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama perguruan tinggi dalam meningkatkan relevansi lulusan dengan dunia industri serta pemberdayaan masyarakat.

Kata kunci: pengabdian masyarakat; benchmarking; kapsul hotel; teknologi perhotelan; pemberdayaan usaha

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata global mengalami transformasi signifikan seiring dengan perubahan gaya hidup dan preferensi wisatawan modern. Salah satu inovasi yang menarik perhatian adalah konsep kapsul hotel yang menawarkan akomodasi dengan harga terjangkau, efisiensi ruang, serta pengalaman menginap yang unik (Fajriati, 2020). Konsep ini pertama kali dikembangkan di Jepang pada tahun 1979 dan kini telah menyebar ke berbagai negara, termasuk Singapura yang dikenal sebagai pusat bisnis dan pariwisata terkemuka di Asia Tenggara (Hidjaz, 2014).

Singapura telah berhasil mengembangkan kapsul hotel dengan dukungan regulasi yang jelas, infrastruktur memadai, dan pemanfaatan teknologi canggih dalam operasionalnya (Hidjaz, 2014). Keberhasilan ini didorong oleh keterbatasan lahan yang memaksa inovasi dalam efisiensi ruang tanpa mengurangi kenyamanan tamu (Asia, 2017). Pemerintah Singapura memiliki regulasi jelas terkait industri perhotelan termasuk standar keamanan dan kenyamanan, serta sistem perizinan yang mendukung pengembangan bisnis akomodasi inovatif (Hidjaz, 2014).

Di Indonesia, tren kapsul hotel masih dalam tahap pertumbuhan dengan berbagai tantangan dan peluang (Putra et al., 2024). Meskipun permintaan akan akomodasi efisien dan terjangkau semakin meningkat, adopsi kapsul hotel masih menghadapi kendala dalam hal regulasi yang beragam antar daerah, penerimaan pasar yang masih rendah, dan infrastruktur yang bervariasi (Firdaus, 2024). Namun, dengan meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan internasional serta dukungan dari sektor pariwisata, kapsul hotel di Indonesia berpotensi menjadi alternatif akomodasi yang kompetitif dan inovatif (Budhiana, 2012).

Program pengabdian masyarakat ini dilakukan sebagai bagian dari kolaborasi antara akademisi dan mahasiswa pascasarjana Administrasi Publik dengan mitra usaha di Singapura dan Indonesia (Suaidi et al., 2024). Kegiatan ini sejalan dengan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang mendorong keterlibatan akademisi dalam pemberdayaan masyarakat dan dunia usaha (Fitri & Gistituati, 2024). Program ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing pengusaha kapsul hotel di Indonesia dengan mengadopsi praktik terbaik dari Singapura, memberikan pengalaman pembelajaran langsung kepada mahasiswa dalam industri perhotelan, serta mendorong inovasi dalam sektor akomodasi wisata (Putra et al., 2024).

Urgensi program pengabdian ini didasarkan pada kebutuhan nyata mitra usaha kecil dan menengah di Indonesia yang menghadapi kesulitan dalam mengadopsi teknologi dan strategi bisnis modern. Mitra usaha memerlukan pendampingan dalam penerapan sistem digital, pelatihan manajemen bisnis, serta strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan okupansi dan profitabilitas. Melalui program ini, diharapkan terjadi transfer pengetahuan dan teknologi yang dapat meningkatkan kapasitas mitra dalam mengelola bisnis kapsul hotel secara lebih profesional.

Perbandingan antara Singapura dan Indonesia menunjukkan perbedaan signifikan dalam beberapa aspek. Dari segi regulasi, Singapura memiliki kerangka hukum yang jelas dan mendukung inovasi, sementara Indonesia masih menghadapi regulasi yang beragam tergantung wilayah (Firdaus, 2024). Infrastruktur di Singapura sangat baik dengan akses transportasi yang mudah, sedangkan di Indonesia masih bervariasi tergantung lokasi (Kasri, 2024). Penerapan teknologi di Singapura sudah sangat maju dengan sistem otomatis yang terintegrasi, sementara Indonesia masih dalam tahap berkembang (Simatupang et al., 2024). Kesadaran pasar terhadap kapsul hotel di Singapura juga lebih tinggi

dibandingkan Indonesia yang masih memerlukan edukasi intensif kepada calon pengguna (Saputra & Sudradjat, 2022).

2. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Isi dari metode yang perlu ditulis adalah teknik pelaksanaan pengabdian masyarakat secara lengkap dengan kaidah etik penulisan karya tulis. Jenis pengimbas, variabel pengabdian dan informasi penting lainnya yang berkaitan dengan metode pengabdian. Bagian dari metode pengabdian ini berisi paparan dalam bentuk paragraf tentang desain pengabdian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis peneliti sesungguhnya, dengan panjang 10-15% dari total panjang artikel.

Program pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan metode campuran yang mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan solusi komprehensif bagi mitra usaha (Mulia, 2024). Metode pelaksanaan terdiri dari beberapa tahapan sistematis yang dirancang untuk mencapai tujuan pengabdian.

Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan mitra dan studi literatur yang melibatkan analisis situasi usaha kapsul hotel di Indonesia. Diskusi mendalam dengan mitra dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan operasional, kendala teknologi, dan kebutuhan pengembangan kapasitas. Kajian literatur mencakup berbagai sumber ilmiah, laporan industri, dan publikasi terkait perkembangan kapsul hotel di Singapura dan Indonesia (Darmadji & Fitria, 2024). Kajian regulasi juga dilakukan untuk menyusun rekomendasi kebijakan yang mendukung pengembangan bisnis kapsul hotel di Indonesia (Firdaus, 2024).

Tahap kedua adalah *benchmarking* ke Singapura yang melibatkan kunjungan langsung ke kapsul hotel terbaik di kawasan Geylang, khususnya di 77 Geylang Rd, Singapore 389197. Tim pengabdian melakukan observasi terhadap sistem operasional, teknologi yang digunakan, strategi pemasaran, dan manajemen layanan pelanggan. Wawancara mendalam dilakukan dengan pemilik dan manajer kapsul hotel untuk mengidentifikasi best practice yang dapat diadaptasi (Pada, 2024). Survei juga dilakukan kepada tamu hotel untuk memahami tingkat kepuasan dan preferensi pelanggan (Wisata, 2014).

2.1 Transfer Pengetahuan

Tahap ketiga adalah transfer pengetahuan melalui pelatihan dan workshop bagi mitra usaha di Indonesia. Program pelatihan mencakup beberapa modul: manajemen bisnis kapsul hotel modern, penerapan teknologi digital dalam operasional hotel, strategi pemasaran berbasis media sosial dan platform online, analisis big data untuk pengambilan keputusan bisnis, dan *customer relationship management* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Putra et al., 2024). Workshop dilakukan secara interaktif dengan studi kasus dan simulasi praktis agar peserta dapat langsung mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh.

2.2 Pendampingan Implementasi

Tahap keempat adalah pendampingan implementasi teknologi di lokasi mitra. Tim pengabdian memberikan asistensi teknis dalam pengembangan dan implementasi sistem *self check-in* dengan QR code dan kartu akses digital (Fajriati, 2020). Integrasi sistem pembayaran digital dengan berbagai platform juga dilakukan untuk memudahkan transaksi. Pemasangan *smart room technology* berbasis IoT untuk pengaturan suhu, pencahayaan, dan fasilitas kamar dilakukan sesuai kebutuhan mitra (Simatupang et al., 2024). Pengembangan website dan aplikasi mobile untuk pemesanan online juga menjadi bagian dari pendampingan. Implementasi sistem chatbot untuk layanan pelanggan 24 jam turut dilakukan untuk meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan tamu (Suaidi et al., 2024).

2.3 Strategi Pemasaran Digital

Tahap kelima adalah pengembangan strategi pemasaran digital berbasis data. Tim pengabdian membantu mitra dalam melakukan analisis pasar dan segmentasi pelanggan menggunakan *big data* (Darmadji & Fitria, 2024). Kampanye pemasaran digital di media sosial dan platform pemesanan online dirancang secara strategis. Sistem *monitoring review* dan *rating online* juga dikembangkan untuk manajemen reputasi. Program loyalitas pelanggan berbasis teknologi diimplementasikan untuk meningkatkan repeat booking.

Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi berkelanjutan yang mencakup pengukuran indikator kinerja meliputi tingkat okupansi, *revenue per available room*, *customer satisfaction score*, dan *operational efficiency*. Evaluasi dampak program dilakukan setiap tiga bulan untuk mengukur peningkatan kinerja mitra. Pendampingan lanjutan diberikan untuk mengatasi kendala yang muncul selama implementasi. Dokumentasi *best practice* dari mitra yang berhasil dilakukan untuk pembelajaran bersama (Mulia, 2024).

3. HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan ditulis secara jelas dan memenuhi aspek scientific merit (what/how, why, what else). Bila subyek pengabdian adalah manusia maka perlu ada info tentang *ethical clearance* dan *informed consent*. Hasil dan pembahasan mengandung paparan hasil analisis yang terkait dengan pertanyaan pengabdian. Setiap hasil pengabdian harus didiskusikan. Pembahasan berisi makna hasil dan perbandingan dengan teori dan / atau hasil pengabdian serupa. Panjang hasil pemaparan dan pembahasan 40-60% dari panjang artikel.

Program pengabdian masyarakat ini menghasilkan berbagai temuan penting dan dampak signifikan bagi mitra usaha kapsul hotel di Indonesia. Pelaksanaan *benchmarking* ke Singapura memberikan wawasan mendalam tentang praktik terbaik pengelolaan kapsul hotel modern yang dapat diadaptasi sesuai konteks Indonesia.

Hasil observasi di Singapura menunjukkan bahwa sistem *check-in* tanpa petugas telah mencapai tingkat otomatisasi tinggi dengan integrasi berbagai teknologi canggih. Penggunaan KTP elektronik dan paspor biometrik memungkinkan verifikasi identitas yang cepat dan akurat dalam hitungan detik. Teknologi *facial recognition* memberikan lapisan keamanan tambahan sekaligus meningkatkan kecepatan proses *check-in* hingga 80 persen dibandingkan sistem manual. Dukungan chatbot berbasis AI dan aplikasi *mobile* memungkinkan tamu mendapatkan informasi dan bantuan 24 jam tanpa keterlibatan staf hotel, dengan tingkat akurasi respons mencapai 92 persen untuk pertanyaan umum. Sistem pembayaran digital yang terintegrasi dengan berbagai platform seperti *e-wallet*, *mobile banking*, dan kartu kredit memudahkan transaksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan rating mencapai 4,7 dari 5,0.

Observasi lebih lanjut menunjukkan bahwa kapsul hotel di Singapura menggunakan *property management system* (PMS) yang terintegrasi penuh dengan *channel manager*, *payment gateway*, dan *customer relationship management system*. Integrasi ini memungkinkan sinkronisasi real-time inventory dan pricing di semua saluran distribusi, sehingga mencegah *overbooking* dan memaksimalkan *revenue*. *Smart room technology* yang digunakan tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga menghasilkan penghematan energi hingga 25-30 persen melalui otomasi yang *intelligent*. Sensor occupancy mendeteksi kehadiran tamu dan secara otomatis mengatur AC, pencahayaan, dan ventilasi ke setting yang optimal.



Gambar 1. Skema Implementasi Teknologi Digital dalam Program Pengabdian

3.1 Hasil Pelatihan dan Workshop

Transfer pengetahuan melalui program pelatihan dan *workshop* menunjukkan hasil positif yang terukur. Sebanyak 25 peserta dari berbagai usaha kapsul hotel di Jakarta, Bandung, dan Bali mengikuti program pelatihan intensif selama tiga hari. Pelatihan dirancang dengan metode *blended learning* yang menggabungkan presentasi teori, studi kasus, diskusi kelompok, dan simulasi praktis. Evaluasi pre-test dan *post-test* menunjukkan peningkatan pemahaman peserta tentang teknologi digital sebesar 65 persen dan strategi pemasaran modern sebesar 70 persen.

Peserta menyatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap materi pelatihan dengan skor rata-rata 4,5 dari 5. Aspek yang paling diapresiasi adalah relevansi materi dengan kebutuhan operasional sehari-hari (92 persen), kualitas instruktur dan narasumber (88 persen), serta kesempatan untuk praktik langsung dan *networking* dengan sesama pelaku usaha (85 persen). Beberapa peserta menyampaikan bahwa pelatihan ini membuka wawasan mereka tentang potensi teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing usaha kapsul hotel.

Pasca pelatihan, dilakukan *focus group discussion* untuk menggali lebih dalam pemahaman peserta dan mengidentifikasi kebutuhan pendampingan lanjutan. Hasil FGD menunjukkan bahwa 80 persen peserta berkomitmen untuk mengimplementasikan minimal tiga teknologi yang dipelajari dalam waktu tiga bulan. Tantangan utama yang diidentifikasi adalah keterbatasan modal investasi (68 persen), kebutuhan peningkatan literasi digital staf (45 persen), dan kekhawatiran tentang kompleksitas implementasi (38 persen). Temuan ini menjadi dasar dalam merancang program pendampingan yang lebih intensif dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing mitra.

3.2 Implementasi Teknologi di Mitra

Implementasi teknologi di lokasi mitra menghasilkan peningkatan kinerja yang signifikan dalam berbagai aspek operasional. Sistem *self check-in* yang diterapkan di tiga hotel mitra menghasilkan efisiensi waktu check-in dari rata-rata 10 menit menjadi 3 menit per tamu, meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 25 persen berdasarkan survei *post-stay*. Pengurangan waktu check-in ini tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu tetapi juga memungkinkan staf untuk fokus pada aspek layanan lain yang lebih membutuhkan *personal touch*.

Penghematan biaya operasional tercapai sebesar 20 persen melalui pengurangan kebutuhan staf *front office* dan otomatisasi proses administratif. Sebelum implementasi, mitra membutuhkan minimal dua *staf front office* untuk shift siang dan satu staf untuk shift malam. Setelah implementasi *self check-in* system, kebutuhan staf berkurang menjadi satu staf untuk shift siang yang bertugas sebagai *customer service* dan *troubleshooter*, sementara shift malam dapat sepenuhnya unmanned dengan dukungan chatbot dan *remote monitoring system*. Penghematan biaya tenaga kerja ini dapat dialokasikan untuk investasi peningkatan fasilitas dan marketing.

Smart room technology yang diimplementasikan meningkatkan efisiensi energi sebesar 15 persen melalui pengaturan otomatis AC dan pencahayaan berdasarkan *occupancy sensor* dan *preference setting*. Sistem ini dilengkapi dengan dashboard monitoring yang memungkinkan manajemen untuk *tracking real-time energy consumption* di setiap kamar dan mengidentifikasi pola penggunaan untuk optimasi lebih lanjut. Selain penghematan energi, *smart room technology* juga meningkatkan *comfort level* tamu dengan personalisasi setting suhu, pencahayaan, dan *entertainment system* sesuai preferensi individual mereka.

Tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas kamar meningkat dari 3,5 menjadi 4,3 dari skala 5 berdasarkan rating di platform online dan survei *post-stay*. Review positif dari tamu banyak menyoroti

kemudahan penggunaan teknologi, kebersihan dan kenyamanan kapsul, serta responsivitas *customer service* melalui chatbot dan aplikasi mobile. Beberapa tamu menyebutkan bahwa pengalaman menginap di kapsul hotel yang telah dimodernisasi ini sebanding atau bahkan melebihi ekspektasi mereka terhadap hotel budget tradisional.

Tabel 1. Perbandingan Kinerja Mitra Sebelum dan Sesudah Program

Indikator	Sebelum Program	Sesudah Program	Peningkatan
Okupansi	60%	75%	15%
Waktu <i>Check-in</i>	10 menit	3 menit	70%
Kepuasan Pelanggan	3,5/5	4,3/5	23%
Efisiensi Operasional	Baseline	+30%	30%
<i>Direct Booking</i>	30%	70%	40%
<i>Rating Online</i>	3,8/5	4,4/5	16%

Berdasarkan Tabel 1, data menunjukkan dampak positif program pengabdian terhadap berbagai aspek kinerja usaha kapsul hotel mitra. Peningkatan paling signifikan terjadi pada efisiensi waktu *check-in* dan *direct booking*, menunjukkan keberhasilan implementasi teknologi digital. Data ini dikumpulkan melalui monitoring kontinyu selama enam bulan pasca implementasi dengan membandingkan rata-rata tiga bulan sebelum program dengan rata-rata tiga bulan setelah implementasi penuh sistem.

3.3 Dampak Pemasaran Digital

Strategi pemasaran digital yang dikembangkan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan okupansi dan revenue mitra. *Website* dan aplikasi *mobile* yang dikembangkan meningkatkan *direct booking* sebesar 40 persen, mengurangi ketergantungan pada online travel agent (OTA) yang membebankan komisi 15-25 persen per transaksi. Peningkatan *direct booking* ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan profit margin karena eliminasi biaya komisi OTA.

Website yang dikembangkan mengusung desain modern dan *user-friendly* dengan *loading speed* di bawah 3 detik, *mobile-responsive layout*, dan fitur *booking* yang intuitif. Implementasi strategi SEO menghasilkan peningkatan *organic traffic* sebesar 120 persen dalam tiga bulan. Kampanye media sosial yang dilakukan secara konsisten meningkatkan *brand awareness* sebesar 55 persen dan engagement rate sebesar 45 persen. Strategi konten yang diterapkan mencakup posting regular 3-4 kali seminggu dengan mix antara *promotional content* (30 persen), *educational content* (30 persen), *entertaining content* (20 persen), dan *user-generated content* (20 persen). Instagram menjadi platform paling efektif dengan engagement rate rata-rata 8,5 persen, diikuti oleh Facebook (5,2 persen) dan TikTok (12,3 persen untuk viral content).

Kolaborasi dengan *micro-influencers* dan *travel bloggers* menghasilkan *reach* tambahan lebih dari 500.000 impressions dengan average engagement rate 7,8 persen, jauh melebihi *industry benchmark* 3-5 persen. *Cost per acquisition* dari influencer marketing campaigns tercatat 40 persen lebih rendah dibandingkan paid advertising di platform yang sama, menunjukkan efektivitas strategi ini untuk target market kapsul hotel yang mayoritas adalah millennials dan gen Z.

Sistem review management yang diterapkan meningkatkan rating hotel di platform online dari 3,8 menjadi 4,4, berdampak pada peningkatan booking sebesar 30 persen. Protokol yang dikembangkan mencakup monitoring daily reviews di semua platform (Google, TripAdvisor, OTA platforms),

responding to all reviews dalam waktu maksimal 24 jam dengan *personalized messages*, serta *implementation of feedback* untuk *continuous improvement*. Analisis sentiment dari reviews menunjukkan peningkatan *positive sentiment* dari 65 persen menjadi 88 persen, dengan penurunan signifikan pada negative reviews terkait *cleanliness*, *technology usability*, dan *staff responsiveness*.

Program loyalitas digital yang diimplementasikan meningkatkan repeat customer sebesar 25 persen dalam periode enam bulan. Program ini menggunakan *tiered membership system* (Silver, Gold, Platinum) dengan *benefits yang progressive* termasuk *discount on bookings*, *free room upgrades*, *late check-out privileges*, dan *exclusive access to promotions*. Mobile app integration memudahkan members untuk *tracking points*, *redeeming rewards*, dan *accessing member-only deals*. Data analytics dari loyalty program memberikan *valuable insights* tentang customer *behavior*, *preferences*, dan *booking patterns* yang digunakan untuk *personalized marketing* dan *service offerings*.

3.4 Peningkatan Kinerja Keseluruhan dan Tantangan

Secara keseluruhan, mitra usaha yang mengikuti program pengabdian mengalami peningkatan okupansi rata-rata 15 persen dalam tiga bulan pertama dan 28 persen dalam enam bulan setelah implementasi penuh. Peningkatan okupansi ini tidak hanya terjadi pada *peak seasons* tetapi juga pada *low seasons*, menunjukkan efektivitas strategi pemasaran digital dan technology enhancement dalam attracting guests sepanjang tahun. *Monthly occupancy analysis* menunjukkan bahwa variasi *occupancy rate* antar bulan berkurang dari standar deviasi 18 persen menjadi 9 persen, mengindikasikan *revenue stream* yang lebih stabil dan *predictable*.

Revenue per available room (RevPAR) meningkat 22 persen berkat kombinasi peningkatan okupansi dan optimalisasi *pricing strategy*. Implementasi *dynamic pricing algorithm* yang mempertimbangkan *factors* seperti *demand forecast*, *competitor pricing*, *special events*, dan *booking patterns* memungkinkan mitra untuk *maximize revenue potential* di setiap kondisi market. *Average daily rate* (ADR) meningkat 6 persen tanpa mengurangi *occupancy*, menunjukkan bahwa *value proposition* yang *enhanced* melalui *technology* dan *service improvements* diapresiasi oleh target market.

Profitabilitas usaha meningkat rata-rata 18 persen melalui kombinasi peningkatan pendapatan dan efisiensi operasional. *Break-even point* mitra rata-rata turun dari 55 persen *occupancy* menjadi 42 persen *occupancy*, memberikan margin of safety yang lebih besar dan resilience terhadap market fluctuations. *Cash flow improvement* memungkinkan mitra untuk melakukan reinvestasi dalam *property upgrades*, *staff training*, dan *marketing initiatives* tanpa harus bergantung pada *external financing*.

Namun, program ini juga menghadapi beberapa tantangan dalam pelaksanaannya yang perlu didokumentasikan sebagai pembelajaran. Keterbatasan infrastruktur digital di beberapa daerah, terutama di kota-kota tier 2 dan tier 3, menghambat implementasi teknologi secara optimal. Koneksi internet yang tidak stabil dengan kecepatan rata-rata di bawah 10 Mbps memerlukan solusi *backup system* dan *optimization algorithm* untuk *ensuring system reliability*. Beberapa mitra harus melakukan investasi tambahan dalam dedicated internet line atau 4G backup connection untuk *maintaining service quality*.

Resistensi awal dari beberapa mitra terhadap perubahan memerlukan pendekatan persuasif dan demonstrasi manfaat konkret. Concerns utama yang disuarakan termasuk *fear of technology complexity*, *worries about customer acceptance* terutama dari *older demographics*, dan *doubts about return on investment timeline*. Tim pengabdian mengatasi resistensi ini melalui pilot implementation di satu atau dua kamar terlebih dahulu, showcase of successful case studies dari *early adopters*, serta *providing financial projections* dan *ROI calculations yang realistic*.

Keterbatasan modal mitra untuk investasi teknologi diatasi melalui skema pembayaran bertahap dan fasilitasi kemitraan dengan penyedia teknologi yang bersedia memberikan *flexible payment terms*. Beberapa *technology vendors* juga setuju untuk *revenue-sharing arrangements* dimana pembayaran disesuaikan dengan *actual usage* atau *performance*, mengurangi upfront investment burden untuk mitra. Tim pengabdian juga memfasilitasi akses ke *government grants* dan *low-interest loans* untuk UMKM yang available untuk technology adoption.

Tingkat literasi digital yang bervariasi di kalangan staf mitra memerlukan pelatihan berulang dan pendampingan intensif. Beberapa staf, terutama yang berusia di atas 40 tahun, membutuhkan waktu lebih lama untuk *comfortable* menggunakan *new systems*. Solusi yang diterapkan termasuk *development of simplified user interfaces*, *creation of detailed standard operating procedures* dengan *visual guides*, serta *establishment of peer mentoring system* dimana *tech-savvy staffs* membantu *colleagues* mereka. *Follow-up training sessions* dilakukan setiap bulan selama periode transisi untuk *reinforcing learning* dan *addressing emerging questions*.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, program pengabdian mengembangkan strategi adaptif yang *flexible* dan *context-appropriate*. Penyederhanaan sistem teknologi disesuaikan dengan kapasitas infrastruktur lokal tanpa mengurangi fungsi esensial, misalnya dengan menggunakan *cloud-based solutions* yang *require minimal local infrastructure* atau *developing offline-capable applications* untuk areas dengan unstable internet. Pendampingan berkelanjutan diberikan selama enam bulan pasca implementasi dengan kombinasi *on-site visits*, *remote support via video calls*, dan *responsive WhatsApp support group* untuk memastikan keberlanjutan program dan *addressing issues promptly*.

Fasilitasi akses pembiayaan melalui kemitraan dengan lembaga keuangan untuk mendukung investasi teknologi mitra menghasilkan approval rate 75 persen untuk *loan applications* dengan *average interest rate* 8-10 persen per tahun, *significantly lower* dibanding *commercial loans*. Pengembangan komunitas praktisi kapsul hotel Indonesia sebagai platform berbagi pengalaman dan pembelajaran berkelanjutan telah membentuk *network* 45 members yang *actively sharing best practices, challenges*, dan *solutions* melalui *monthly online meetups* dan *annual conference*. Komunitas ini menjadi *sustainability mechanism* untuk *ensuring continued impact* program bahkan setelah formal *support period* berakhir.

SIMPULAN

Program pengabdian masyarakat melalui *benchmarking* kapsul hotel Singapura telah berhasil meningkatkan daya saing usaha akomodasi di Indonesia. Mitra usaha mengalami peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, okupansi, dan profitabilitas setelah mengikuti program pelatihan, pendampingan, dan implementasi teknologi. Keberhasilan program ini menunjukkan bahwa transfer pengetahuan dan teknologi dari *best practice* internasional dapat diadaptasi sesuai konteks lokal Indonesia dengan pendampingan yang tepat. Strategi kunci yang terbukti efektif meliputi pelatihan komprehensif berbasis praktik nyata, pendampingan intensif dalam implementasi teknologi, pengembangan strategi pemasaran digital berbasis data, serta pembentukan komunitas praktisi untuk pembelajaran berkelanjutan. Kolaborasi antara akademisi, industri, dan pemerintah perlu diperkuat untuk mendukung transformasi digital sektor perhotelan di Indonesia secara lebih luas.

SARAN

Rekomendasi untuk pengembangan program lanjutan mencakup perluasan cakupan mitra di berbagai wilayah Indonesia, pengembangan modul pelatihan lanjutan untuk teknologi *emerging* seperti AI dan blockchain, fasilitasi akses pembiayaan untuk investasi teknologi mitra, advokasi kebijakan pemerintah untuk regulasi yang mendukung inovasi akomodasi, serta pembentukan inkubator bisnis kapsul hotel sebagai *center of excellence*. Program ini membuktikan bahwa pengabdian masyarakat berbasis riset dan kolaborasi internasional dapat memberikan dampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan pelaku usaha dan pemberdayaan ekonomi Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asia, K. P. (2017). Desain Interior Budget Hotel untuk Backpacker. *Jurnal Desain Interior*, 2(1), 45–58.
- Budhiasa, I. G. N. O. A. I. G. S. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 1(2), 56–69.
- Darmadji, R., & Fitria, S. E. (2024). Analisis Penerapan Inovasi Digital pada Pariwisata Berkelanjutan di Kabupaten Semarang. *Jurnal Pariwisata*, 5(9), 4289–4304.
- Fajriati, A. (2020). Kapsul Hotel Sebagai Solusi Menginap Bagi Para Penikmat Traveling Bergaya Minimalis. *Esai Akademik*, 1(1), 1–8.
- Firdaus, R. (2024). Analisis Regulasi Perhotelan di Indonesia. *Karimah Tauhid*, 3(10), 13100–13114.
- Fitri, R., & Gistituati, N. (2024). Analisis Efektivitas Program MBKM dari Perspektif Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 5(2), 154–169.
- Hidjaz, T. (2014). Interaksi Perilaku dalam Suasana Ruang Terbatas Studi Kasus Hotel Kapsul The Pod Singapura. *Jurnal Arsitektur*, 2(2), 74–86.
- Kasri, R. A. . (2024). Infrastruktur Pariwisata Indonesia. *Jurnal Pembangunan*.
- Mulia, J. . (2024). Metodologi Penelitian dalam Studi Perhotelan. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 251–256.
- Pada, S. (2024). Kemitraan Pengelolaan Sektor Pariwisata. *Jurnal Kemitraan*, 1(1), 47–55.
- Putra, K. W. ., Lasmi, N. ., & Sukarnasih, D. . (2024). Kapsul Hostel: Solusi Kreatif Dalam Pengembangan Usaha Kecil Di Sektor Pariwisata. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 1737–1743.
- Saputra, B., & Sudradjat, R. . (2022). Analisis Kegiatan Komunikasi Pemasaran Hotel Kapsul Bobobox. *Jurnal Komunikasi*, 8(6), 3315–3325.
- Simatupang, D. ., Thariqy, I. ., Pristiwasa, K., & Budiarta, I. . (2024). Peningkatan Pemahaman Smart Hotel. *Jurnal Pengabdian*, 3(2), 300–314.
- Suaidi, I., Harahap, N., Deni, I., & Mirza, F. (2024). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi*.
- Wisata, J. . (2014). Analisis Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Media Wisata*, 12(1).