

DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI H-BUTLER TERHADAP EFISIENSI STANDARD OPERATING PROCEDURE CHECK IN DAN CHECK OUT DI AYANA RESORT AND SPA BALI

Oleh

Kadek Sri Widayanti, NIM 2257013015

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi penggunaan aplikasi H-butler di Ayana Resort and Spa Bali yang fokus pada efisiensi dan peningkatan layanan *check-in* dan *check out* dengan konsep yang semakin modern dan cepat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan staff dan tamu hotel. Data dianalisis dengan metode kualitatif. Penelitian ini mendapatkan hasil dimana aplikasi H-Butler dapat mengurangi *que check-in* dan *check out*, meningkatkan efisiensi kerja operasional, memperbaiki komunikasi tamu dengan staff, serta mengurangi penggunaan kertas sehingga dapat melindungi lingkungan. Dengan demikianlah aplikasi tersebut diterapkan di Ayana Resort and Spa Bali telah berhasil meningkatkan kualitas layanan hotel dan memberikan citra positif kepada hotel

Kata-kata kunci: H-Butler, Hotel, Ayana Resort and Spa Bali, Efisiensi, *Check-in*, *Check-Out*

DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI H-BUTLER TERHADAP EFISIENSI STANDARD OPERATING PROCEDURE CHECK IN DAN CHECK OUT DI AYANA RESORT AND SPA BALI

Oleh

Kadek Sri Widayanti, NIM 2257013015

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aimed to examine the implementation of the use of the H-butler application at Ayana Resort and Spa Bali which focuses on efficiency and improving check-in and check-out services with an increasingly modern and fast concept. The data collection methods used in this research are interviews, observation, documentation, and literature study. Interviews were conducted with hotel staff and guests. The data was analysed using qualitative methods. This research obtained results where the H-Butler application can reduce Que check-in and check-out, increase operational work efficiency, improve guest communication with staff, and reduce paper usage so as to protect the environment. Thus, the application implemented at Ayana Resort and Spa Bali has succeeded in improving the quality of hotel services and giving a positive image to the hotel.

Keywords: H-Butler, Hotel, Ayana Resort and Spa Bali, Check-in, Check-Out