

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Digitalisasi dalam dunia industri perhotelan telah menjadi strategi utama yang bertujuan meningkatkan daya saing, efisiensi operasional serta kualitas pelayanan. Seiring dengan berkembangnya ekspektasi konsumen terhadap kecepatan dan kenyamanan pelayanan menyebabkan berbagai hotel baik skala nasional maupun internasional mulai mengintegrasikan teknologi digital guna menunjang sistem pelayanan khususnya ada tahap *check in* dan *check out*. Transformasi digital memungkinkan hotel untuk membangun kapabilitas pelanggan digital, inovasi layanan berbasis teknologi serta keunggulan operasional digital (Gretzel dkk., 2012). Sejumlah hotel di Bali telah mengimplementasikan aplikasi *self-check-in* diantaranya *Hilton Honors App*, *Marriott Bonvoy App*, dan *Accor Live Limitless (ALL)* yang memungkinkan tamu melakukan registrasi secara mandiri tanpa kontak langsung dengan staf. *PassGo Airport Hotel Bali* dan *Golden Tulip Jineng Resort Bali* merupakan deretan hotel yang sudah memanfaatkan aplikasi digital untuk mempercepat proses layanan serta memberikan fleksibilitas tambahan bagi tamu. Aplikasi ini memberikan fleksibilitas tambahan bagi tamu dalam mengurangi waktu tunggu serta meminimalkan kontak fisik dengan staf. Teknologi ini sejalan dengan tren adopsi *self-service*

technology (SST) dalam industri perhotelan yang dinilai dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan tamu (Morosan dan DeFranco, 2012).

Ayana Resort and Spa Bali merupakan akomodasi penginapan mewah yang terletak di Tebing Teluk Jimbaran, Bali. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi layanan pada Ayana Resort and Spa Bali dilakukan pada bagian *front office* dengan penggunaan aplikasi *H-Butler*. *H-Butler* merupakan aplikasi yang memungkinkan tamu untuk melakukan check in secara digital ditempat dengan mengisi formulir digital dan memasukkan identitas yang kemudian diverifikasi oleh resepsionis. Penggunaan aplikasi diharapkan dapat mendukung prinsip efisiensi waktu, pengurangan antrian, dan pengurangan kertas (*less paper*). Hasil wawancara dengan staf *front office* menunjukkan bahwa implementasi *H-Butler* masih mengalami kendala seperti ketidakstabilan jaringan dan integrasi sistem dan kurangnya pemahaman tamu terhadap fitur aplikasi. Teknologi *self-service* tidak hanya mendukung efisiensi namun dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih cepat dan adaptif terhadap kebutuhan tamu (Sharma & Gupta, 2023).

Studi yang dilakukan oleh Armita dan Suharto (2024) menekankan bahwa sistem reservasi daring yang tidak menampilkan informasi kamar secara lengkap dapat menghambat efektivitas pelayanan karena menimbulkan kebingungan bagi tamu dan memperlambat proses konfirmasi reservasi. Putri dan Suharto (2024) mengungkapkan adanya tantangan dalam adopsi teknologi digital terutama dalam aspek sumber daya manusia. Penggunaan teknologi memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan dan

loyalitas pelanggan dalam hal efisiensi operasional yang berdampak pada tamu (Nugraha, 2016). *Digital concierge* tidak hanya membantu meringankan beban kerja karyawan namun membantu mempercepat proses pelayanan yang bermanfaat bagi karyawan dan tamu (Wibisono dan Hartini, 2022). *Hotel Management Apps* terbukti memberikan nilai tambah dalam meningkatkan pengalaman tamu dan efisiensi internal (Tussyadiah & Wang, 2018).

Kesenjangan ini yang menjadi dasar urgensi penelitian. Keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya diukur dari kecanggihan sistem namun diukur dari kesiapan sumber daya manusia, kemudahan penggunaan oleh kedua pihak serta kemampuan sistem dalam berintegrasi dengan prosedur layanan yang sudah ada. Inovasi ini juga memungkinkan hotel dalam mempercepat proses administratif tanpa mengorbankan kenyamanan dan interaksi yang esensial dalam pelayanan (Lee & Kim, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan aplikasi *H-Butler* terhadap efisiensi prosedur *check-in* dan *check-out* di Ayana Resort and Spa Bali sekaligus mengidentifikasi tantangan dan upaya perbaikan yang dilakukan oleh pihak hotel dalam optimalisasi pemanfaatan *H-Butler*.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini terdapat tiga permasalahan utama yang akan diidentifikasi di Ayana Resort and Spa Bali. Pertama yaitu bagaimana SOP yang dipakai sebagai alur proses *Check-in* dan juga alur proses *Check-out* dengan cara menggunakan aplikasi *H-butler* yang dilakukan di Ayana Resort and Spa Bali. Kedua, Bagaimana kendala-

kendala yang dihadapi dalam penggunaan Aplikasi H-Butler yang dipakai dalam menangani alur proses *check-in* dan juga alur *check-out* yang terjadi secara langsung di Ayana Resort and Spa Bali. Ketiga, apa upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala-kendala yang terjadi. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memetakan alur SOP proses *Check-in* dan *Check-out* menggunakan aplikasi H-butler. Memahami secara rinci tahapan dan cara-cara yang dilakukan untuk menangani proses *check-in* serta juga sekaligus proses *check-out* melalui aplikasi H-butler di Ayana Resort and Spa Bali, melakukan evaluasi terhadap kendala-kendala penghambat yang menjadi tantangan dalam penggunaan H-butler, serta mengidentifikasi usaha atau upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala atau permasalahan yang kemungkinan muncul dan juga menyelesaikan kendala atau permasalahan yang ada.

1.3 Pembatasan Masalah

Terdapat tiga permasalahan utama yang selanjutnya akan diidentifikasi oleh pihak peneliti pada hotel Ayana Resort and Spa Bali. Dimana ada beberapa pembatasan masalah pada aspek tersebut yakni pertama, berfokus pada SOP penggunaan H-Butler dalam proses *check-in* serta *check-out*. Kedua, *research* ini akan menjelaskan mengenai efisiensi penggunaan aplikasi H-Butler dalam proses *check-in* serta *check out*. Namun, dalam penelitian ini tidak mencakup aspek lain dari pelayanan hotel atau aplikasi teknologi lainnya yang digunakan di Ayana Resort and Spa Bali. Selain itu, Penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan tamu yang menggunakan layanan H-Butler dalam

melakukan serangkaian proses *check-in* dan juga sekaligus proses *check-out*. Kepuasan tamu yang tidak menggunakan layanan ini atau layanan lain yang disediakan oleh *resort* tidak termasuk dalam cakupan penelitian.

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu pada permasalahan dan juga didukung oleh fakta secara nyata yang ada serta juga disertai dengan teori-teori, maka dalam bagian ini berhasil dipaparkan beberapa rumusan masalah yang ada dalam riset ini, ialah:

1. Bagaimana SOP proses *Check-in* dan *Check-out* menggunakan aplikasi H-Butler di Ayana Resort and Spa Bali?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan Aplikasi H-Butler yang digunakan dalam membantu proses menangani proses *check-in* dan juga *check-out* yang terjadi di Ayana Resort and Spa Bali?
3. Apa saja strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala penggunaan aplikasi H-Butler?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada beberapa rumusan masalah yang ada dalam riset ini, maka adapun beberapa tujuan penelitian ini, ialah:

1. Mengidentifikasi dan juga sekaligus memetakan alur SOP proses *Check-in* dan *Check-out* menggunakan aplikasi H-Butler. Memahami secara rinci tahapan

dan langkah-langkah yang diterapkan dalam proses check-in dan check-out melalui aplikasi H-butler di Ayana Resort and Spa Bali

2. Mengidentifikasi kendala-kendala dalam penggunaan H-Butler pada proses *check-in* dan *check-out*.
3. Merumuskan strategi yang bisa digunakan dalam mengatasi kendala-kendala dalam penggunaan H-Butler sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal ke tamu.

1.6 Manfaat Penelitian

Mengacu pada apa yang menjadi maksud atau tujuan dari pelaksanaan riset ini, maka adapun manfaat yang sangat diharapkan diberikan dari hasil temuan ini pada beberapa pihak yang ada kaitan atau hubungan dan juga yang berkepentingan.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penemuan ini, maka sangat diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu sumber yang mampu memberikan kontribusi yang bersifat dengan secara teoritis terhadap pengembangan ilmu manajemen perhotelan dan teknologi pelayanan dalam industri pariwisata. Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai implementasi teknologi seperti H-Butler dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel, khususnya membantu dalam meningkatkan kelancaran dan juga kecepatan di dalam proses *check-in* dan juga *check-out*. Selain itu, maka hasil temuan yang diperoleh dalam kesempatan

ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi studi-studi selanjutnya yang akan melakukan riset yang secara langsung ada kaitannya mengenai adopsi teknologi di sektor perhotelan serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penemuan ini, maka sangat diharapkan dapat dijadikan acuan atau pedoman atau tambahan informasi yang selanjutnya mampu memberikan bantuan dan juga dukungan pada pihak Ayana Resort and Spa Bali dalam mengevaluasi seberapa efektif *H-Butler* digunakan dalam melakukan proses *check-in* dan juga *check-out*, sehingga selanjutnya hal ini dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan pada tamu dan juga mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam operasi hotel.

