

Transformasi Pelayanan *Front Office* di Era Digital: Analisis Implementasi Teknologi dan Kapasitas SDM pada Hotel Aerotel Smile Makassar

Kurnia Yusniar Rahman, Muhammad Kauzar

Politeknik Pariwisata Makassar
nia@poltekparmakassar.ac.id

Article History

accepted 1/5/2025

approved 14/6/2025

published 30/6/2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi transformasi digital pada pelayanan front office serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya di Hotel Aerotel Smile Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap enam informan yang terdiri atas manajer, Front Office Supervisor, Human Resources, dan resepsionis. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah mengintegrasikan Property Management System (PMS), online check-in, WhatsApp Business, pembayaran digital, dan key-card sehingga mampu mempercepat proses registrasi tamu hingga rata-rata tiga menit. Kendala utama terletak pada sinkronisasi data reservasi OTA, verifikasi manual, dan variasi kompetensi digital SDM. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh integrasi teknologi, dukungan manajemen, infrastruktur yang andal, serta pelatihan SDM yang berkelanjutan.

Kata kunci: transformasi digital, front office, pelayanan hotel, PMS, resepsionis.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of digital transformation in front office services and identify its supporting and inhibiting factors at Aerotel Smile Hotel Makassar. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving six informants, including the hotel manager, Front Office Supervisor, Human Resources officer, and receptionists. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the hotel has successfully integrated a Property Management System (PMS), online check-in, WhatsApp Business, digital payment, and key-card technology, reducing the average guest check-in process to approximately three minutes. The primary challenges include OTA reservation synchronization, manual data verification, and varying levels of digital competency among staff. The study concludes that successful digital transformation in hotel operations depends on technology integration, strong managerial commitment, reliable infrastructure, and continuous employee training.

Keywords: digital transformation, front office, hotel service, Property Management System, receptionist.



PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda global dalam industri hospitaliti sebagai respons terhadap perubahan perilaku wisatawan yang semakin mengutamakan layanan cepat, personal, dan tanpa kontak. World tourism recovery sejak 2022 mendorong hotel di berbagai negara mengadopsi *Property Management System* (PMS), *mobile check-in*, kecerdasan buatan, hingga komunikasi berbasis aplikasi pesan instan untuk meningkatkan pengalaman tamu (Bouchareb, 2023). Digitalisasi tidak lagi dipandang sebagai inovasi tambahan, melainkan sebagai strategi utama dalam meningkatkan daya saing dan efisiensi operasional hotel. Penelitian (Muliati, 2024; Novianti Indah Putri et al., 2021) menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan proses evolusi organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan nilai baru dalam proses bisnis. Senada dengan (Ramadhan & Suharto, 2024) bahwa keberhasilan hotel modern sangat ditentukan oleh kemampuan mengintegrasikan teknologi dengan kualitas pelayanan manusia.

Perubahan tersebut turut menggeser paradigma pelayanan kantor depan (*front office*) dari layanan administratif menjadi pusat pengalaman pelanggan (*customer experience center*). (Kim & Kim, 2022) mengemukakan bahwa Resepsionis tidak hanya bertugas melakukan proses *check-in* dan *check-out*, tetapi juga menjadi pengelola informasi tamu, penyedia layanan personal, serta penghubung seluruh departemen hotel. Integrasi sistem digital memungkinkan proses reservasi, verifikasi identitas, pembayaran, dan komunikasi berlangsung secara real time sehingga mengurangi waktu tunggu tamu. (Amoako et al., 2023) menunjukkan bahwa integrasi sistem manajemen hotel berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperbaiki koordinasi antarunit pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan *front office* pada era digital tidak lagi hanya diukur melalui keramahan, tetapi juga melalui kemampuan memanfaatkan teknologi secara efektif.

Meskipun adopsi teknologi berkembang pesat, implementasi digital dalam industri perhotelan masih menghadapi berbagai persoalan yang bersifat organisasional dan sosial. Banyak hotel telah menyediakan fasilitas *online check-in*, pembayaran digital, maupun layanan komunikasi berbasis aplikasi, tetapi tingkat pemanfaatannya oleh tamu relatif rendah. Hambatan tersebut umumnya berasal dari keterbatasan literasi digital tamu, resistensi terhadap perubahan, serta kompetensi karyawan dalam mengoperasikan sistem ketika terjadi gangguan teknis. (X. Zhang et al., 2024) menemukan bahwa keberadaan teknologi tidak secara otomatis meningkatkan kualitas layanan apabila tidak diikuti kesiapan sumber daya manusia dan sosialisasi kepada pengguna. Kondisi ini menurut (Kokkhangplu & Auemsuvarn, 2024) menunjukkan bahwa transformasi digital sebagai proses perubahan kelembagaan, bukan sekadar pengadaan perangkat teknologi.

Dalam perspektif administrasi publik, transformasi digital pada sektor jasa juga dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dalam mengimplementasikan inovasi. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Rafique et al., 2020). Ketika staf hotel meyakini bahwa teknologi mempermudah pekerjaan serta memperoleh dukungan pelatihan yang memadai, maka tingkat adopsinya akan meningkat secara signifikan. (Gupta et al., 2022) membuktikan bahwa kedua konstruk TAM masih menjadi prediktor utama keberhasilan implementasi teknologi layanan digital pada organisasi jasa. Dengan demikian, aspek manusia menjadi variabel yang sama pentingnya dengan investasi teknologi dalam kebijakan transformasi digital hotel.

Fenomena tersebut juga terlihat pada Hotel Aerotel Smile Makassar sebagai salah satu hotel yang mulai mengintegrasikan pelayanan digital pada unit *front office*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, hotel telah menerapkan PMS, layanan

online check-in/check-out, serta komunikasi tamu melalui *WhatsApp Business* sebagai bagian dari transformasi pelayanan. Implementasi tersebut terbukti mempercepat proses layanan, di mana rata-rata *check-in digital* berlangsung sekitar tiga menit dibandingkan delapan menit pada prosedur manual. Namun demikian, masih ditemukan duplikasi pekerjaan berupa input data manual dan digital yang menyebabkan efisiensi belum optimal. Temuan tersebut terdokumentasi secara jelas dalam hasil penelitian pada Hotel Aerotel Smile Makassar.

Permasalahan yang lebih mendasar justru muncul pada aspek implementasi di lapangan. Observasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar tamu masih memilih pelayanan konvensional sehingga antrean resepsionis tetap terjadi pada jam sibuk meskipun fasilitas digital telah tersedia. Selain itu, rendahnya sosialisasi menyebabkan banyak tamu tidak mengetahui keberadaan fitur digital, sedangkan respons staf melalui media pesan instan belum sepenuhnya konsisten. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digital hotel dengan praktik pelayanan sehari-hari. Fakta lapangan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur melalui ketersediaan teknologi, tetapi harus dievaluasi berdasarkan tingkat pemanfaatan oleh tamu dan kesiapan SDM.

Sejumlah penelitian terdahulu umumnya berfokus pada hubungan digitalisasi dengan kepuasan tamu, kualitas *e-service*, atau efektivitas sistem reservasi daring. (Sangpikul, 2021) menitikberatkan kajian pada kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) melalui media digital dalam proses reservasi dan transaksi hotel. Sementara itu, penelitian (Vrontis et al., 2022) lebih menyoroti kontribusi teknologi digital terhadap keamanan, kenyamanan, dan peningkatan pengalaman pelanggan pascapandemi. Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting, tetapi belum mengulas secara mendalam bagaimana resepsionis sebagai aktor implementasi menjalankan transformasi digital pada operasional front office. Dengan kata lain, masih terdapat *research gap* mengenai interaksi antara teknologi, kompetensi SDM, dan praktik pelayanan pada level organisasi hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menempatkan *front office* sebagai ruang implementasi kebijakan transformasi digital dalam industri perhotelan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini menganalisis secara simultan penerapan teknologi digital, faktor penghambat dan pendukung implementasi, serta kapasitas resepsionis dalam memberikan pelayanan berbasis digital di Hotel Aerotel Smile Makassar. Pendekatan tersebut diharapkan menghasilkan model implementasi yang tidak hanya menjelaskan efektivitas teknologi, tetapi juga memberikan rekomendasi kebijakan bagi pengelolaan SDM dan pelayanan hotel. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menganalisis penerapan teknologi digital pada pelayanan resepsionis serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital pada unit *front office* Hotel Aerotel Smile Makassar.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, karena bertujuan memahami secara mendalam implementasi transformasi digital pada pelayanan *front office* di Hotel Aerotel Smile Makassar. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan fenomena pelayanan digital berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik yang dilakukan oleh resepsionis serta pihak manajemen hotel. Penelitian dilaksanakan di Hotel Aerotel Smile Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, pada Mei–Juli 2025. Informan penelitian dipilih menggunakan *purposive sampling*, yang terdiri atas *Front Office Supervisor*, *resepsionis*, *Human Resources*, dan manajemen hotel sebagai pihak yang terlibat langsung dalam penerapan teknologi digital pada layanan kantor depan. Dasar pemilihan pendekatan, lokasi, dan subjek penelitian mengacu pada rancangan penelitian dalam tugas akhir mengenai pelayanan kantor depan di era digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi untuk memperoleh data primer maupun sekunder secara komprehensif. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan *check-in*, *check-out*, serta penggunaan sistem digital pada operasional *front office*, sedangkan wawancara dilakukan kepada seluruh informan guna menggali faktor pendukung dan penghambat transformasi digital. Data dokumentasi meliputi SOP pelayanan, struktur organisasi, serta dokumen operasional hotel yang relevan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian disajikan secara naratif-deskriptif yang didukung kutipan hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi sehingga mampu menjelaskan implementasi pelayanan digital pada unit front office secara sistematis.

Tabel 1. Informan, Instrumen Wawancara dan Observasi

Kode	Informan	Kriteria	Jumlah	Teknik
I1	Front Office Supervisor	Mengelola operasional front office & PMS	1	Purposive Sampling
I2–I4	Resepsionis	Pelayanan check-in/out & komunikasi tamu	3	Purposive Sampling
I5	Human Resources	Pelatihan & pengembangan SDM	1	Purposive Sampling
I6	Manajer Hotel	Pengambil kebijakan digital	1	Purposive Sampling
	TOTAL		6	
Fokus	Indikator	Pertanyaan	Informan	Instrumen
Implementasi Digital	PMS	Bagaimana PMS digunakan pada check-in/check-out?	Supervisor & Resepsionis	Pedoman wawancara
Implementasi Digital	Online Check-in	Sejauh mana tamu memanfaatkan online check-in?	Resepsionis	Semi-terstruktur
Komunikasi Digital	WhatsApp Business	Bagaimana prosedur komunikasi tamu dilakukan?	Resepsionis	Semi-terstruktur
Efisiensi Layanan	Kecepatan	Apakah teknologi mempercepat pelayanan?	Supervisor	Wawancara
Penghambat	Kompetensi SDM	Apa kendala utama penggunaan sistem digital?	HR & Resepsionis	Wawancara
Faktor Pendukung	Dukungan Manajemen	Apa bentuk dukungan terhadap transformasi digital?	Manajer	Wawancara
Aspek	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
Check-in	PMS digunakan	☐	☐	
Check-in	Verifikasi identitas digital	☐	☐	

Check-out	Pembayaran digital	☐	☐
Komunikasi	Respons WhatsApp Business	☐	☐
Efisiensi	Waktu layanan < 5 menit	☐	☐
Hospitality	Komunikasi interpersonal tetap baik	☐	☐
Operasional	Input data ganda	☐	☐
Sosialisasi	Informasi online check-in tersedia	☐	☐

Sumber: Penulis, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Informan dan Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan enam informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu individu yang terlibat langsung dalam implementasi pelayanan digital pada unit *front office* Hotel Aerotel Smile Makassar. Informan terdiri atas seorang *Front Office Supervisor*, tiga resepsionis, seorang *Human Resources (HR)*, dan seorang manajer hotel. Komposisi tersebut dipilih untuk memperoleh perspektif yang utuh mengenai kebijakan transformasi digital, pelaksanaan operasional, hingga pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Seluruh informan memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun sehingga dianggap memahami prosedur pelayanan serta penggunaan teknologi digital dalam operasional hotel.

Tabel 2. Karakteristik Informan Penelitian

Kode	Jabatan	Lama Kerja	Peran dalam Penelitian
I1	Front Office Supervisor	5 tahun	Koordinator operasional front office
I2	Resepsionis	3 tahun	Pelayanan check-in dan check-out
I3	Resepsionis	2 tahun	Komunikasi tamu melalui WhatsApp
I4	Resepsionis	1 tahun	Pengoperasian PMS
I5	Human Resources	4 tahun	Pelatihan SDM digital
I6	Manajer Hotel	8 tahun	Pengambil kebijakan transformasi digital

Sumber: Olahan Data, 2025

Berdasarkan karakteristik tersebut, subjek penelitian merepresentasikan dua level implementasi, yaitu level kebijakan (manajemen dan HR) serta level operasional (supervisor dan resepsionis). Pembagian ini memungkinkan analisis tidak hanya berfokus pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada bagaimana kebijakan digital diterjemahkan menjadi praktik pelayanan sehari-hari. Informan operasional memberikan data empiris mengenai proses pelayanan tamu, sedangkan pihak manajemen menjelaskan strategi, dukungan organisasi, dan arah transformasi digital hotel. Kombinasi kedua kelompok tersebut memperkuat validitas temuan melalui triangulasi sumber data.

B. Hasil Penelitian

Hasil observasi menunjukkan bahwa Hotel Aerotel Smile Makassar telah mengimplementasikan beberapa teknologi digital pada pelayanan kantor depan, yaitu *Property Management System (PMS)*, layanan *online check-in/check-out*, serta *WhatsApp Business* sebagai media komunikasi tamu. Ketiga sistem tersebut saling terintegrasi dalam proses reservasi, registrasi tamu, hingga penyampaian informasi selama masa menginap. Penerapan teknologi ini bertujuan mempercepat pelayanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi administrasi *front office*. Temuan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang mengkaji implementasi teknologi digital pada pelayanan resepsionis.

Tabel 3. Hasil Observasi Implementasi Teknologi Digital

Aspek yang diamati	Temuan Observasi
Sistem reservasi	Menggunakan PMS terintegrasi
Check-in	Tersedia layanan digital dan manual
Check-out	Pembayaran dapat dilakukan secara digital
Komunikasi tamu	WhatsApp Business aktif digunakan
Informasi tamu	Data tersimpan pada sistem PMS
Verifikasi identitas	Masih dikombinasikan dengan prosedur manual

Sumber: Olahan Data, 2025

Observasi memperlihatkan bahwa penggunaan PMS menjadi pusat pengelolaan data tamu, sedangkan *WhatsApp Business* dimanfaatkan untuk konfirmasi reservasi, permintaan layanan, dan penyampaian informasi kepada tamu. Namun demikian, beberapa tahapan masih dilakukan secara manual, terutama pada verifikasi identitas dan pencatatan administrasi tertentu sehingga terjadi duplikasi pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi di hotel telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya menggantikan prosedur konvensional.



Gambar 1. Area *Front Office* Hotel Aerotel Smile Makassar

(Sumber: Peneliti, 2025, Dokumentasi area front office dan aktivitas pelayanan resepsionis berbasis sistem digital)

Gambar 1 menunjukkan bahwa front office merupakan pusat interaksi pertama antara tamu dan hotel. Berdasarkan hasil observasi, resepsionis memanfaatkan *Property Management System (PMS)* untuk melakukan verifikasi reservasi, registrasi tamu, serta pembaruan status kamar secara real time. Keberadaan perangkat komputer dan sistem informasi mendukung percepatan pelayanan sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dibandingkan metode manual.

Wawancara dengan *Front Office Supervisor* menunjukkan bahwa penerapan PMS memberikan dampak positif terhadap kecepatan pelayanan. Supervisor menjelaskan bahwa sebelum menggunakan sistem digital, proses registrasi tamu membutuhkan waktu relatif lebih lama karena seluruh data dicatat secara manual. Setelah implementasi PMS, sebagian besar data reservasi telah tersedia secara otomatis sehingga resepsionis hanya melakukan verifikasi dan konfirmasi identitas tamu. Menurut informan, efisiensi waktu pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan transformasi digital di unit front office.



Gambar 2. Komunikasi Pelayanan Tamu

(Sumber: Peneliti, 2025, Dokumentasi area front office dan aktivitas pelayanan resepsionis berbasis sistem digital)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *WhatsApp Business* menjadi media utama untuk konfirmasi reservasi, permintaan layanan kamar, serta penyampaian informasi kepada tamu sebelum dan selama menginap. Namun, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh konsistensi respons petugas dan tingkat pemanfaatan oleh tamu. Dengan demikian, teknologi komunikasi digital berfungsi sebagai pelengkap pelayanan tatap muka, bukan sebagai pengganti interaksi hospitaliti.

Transformasi digital pada pelayanan *front office* di Hotel Aerotel Smile Makassar telah menjadi bagian dari strategi operasional hotel dalam meningkatkan efisiensi pelayanan tamu. Seluruh informan menyatakan bahwa teknologi tidak lagi diposisikan sebagai fasilitas pendukung, melainkan sebagai sistem utama yang mengintegrasikan proses reservasi, registrasi, pembayaran, hingga akses kamar. *Front Office Manager*, Ardy, menjelaskan bahwa hotel telah mengadopsi *online check-in*, *Property Management System (PMS)*, *WhatsApp Business*, pembayaran digital, dan *key-card* sebagai pengganti kunci konvensional. Menurutnya, tamu yang melakukan reservasi melalui OTA cukup mengirimkan identitas dan menyelesaikan pembayaran secara daring sehingga saat tiba di hotel hanya perlu melakukan verifikasi singkat dan mengambil kartu akses kamar.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh *Duty Manager*, Jehar Mahas, yang menegaskan bahwa seluruh aktivitas reservasi digital terhubung dengan sistem *Power*

Pro PMS dan berbagai mitra OTA seperti Traveloka, Tiket.com, Booking.com, Expedia, serta Enjoy Holiday. Ia menyampaikan bahwa tujuan utama penerapan teknologi adalah mempercepat proses pelayanan sekaligus mengurangi antrean pada meja resepsionis. Jehar mengungkapkan bahwa sekitar 70% tamu melakukan pemesanan secara online, sedangkan hanya 30% merupakan tamu walk-in. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perilaku konsumen telah bergeser menuju layanan digital, sehingga hotel menyesuaikan sistem pelayanannya agar mampu memberikan pengalaman yang lebih cepat dan praktis.

Efektivitas teknologi digital juga tercermin pada durasi pelayanan yang dirasakan oleh pihak operasional. Jehar menjelaskan bahwa tamu yang telah melengkapi data melalui online *check-in* hanya memerlukan waktu sekitar tiga menit untuk memperoleh kunci kamar, sedangkan proses *check-out* berkisar tiga hingga lima menit karena masih memerlukan pengecekan kondisi kamar. Ardy menambahkan bahwa indikator keberhasilan teknologi diukur melalui kepuasan tamu terhadap kecepatan registrasi, sebab tamu yang memilih online *check-in* memiliki ekspektasi agar tidak lagi menunggu lama di front desk. Dengan demikian, efisiensi waktu menjadi ukuran nyata keberhasilan implementasi pelayanan digital pada unit *front office*.

Dari perspektif resepsionis, teknologi digital memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja sekaligus peningkatan penjualan kamar. Yosep menyatakan bahwa sebagian besar tamu lebih memilih melakukan reservasi melalui aplikasi dibandingkan datang langsung ke hotel karena proses pemesanan lebih mudah dan pilihan kamar lebih lengkap. Senada dengan itu, Awan Setia Putra mengemukakan bahwa reservasi online jauh lebih efektif dibandingkan reservasi manual, sehingga dalam aktivitas sehari-hari sekitar 90–95% pekerjaan telah menggunakan sistem digital. Meskipun prosedur manual masih tersedia sebagai antisipasi, operasional pelayanan saat ini didominasi oleh penggunaan PMS dan komunikasi digital.

Meskipun implementasi teknologi berjalan baik, hasil wawancara mengungkapkan beberapa kendala yang masih dihadapi dalam praktik pelayanan. Yosep menjelaskan bahwa keluhan tamu umumnya bukan berasal dari kesulitan menggunakan aplikasi, melainkan akibat ketidaksesuaian informasi antara sistem OTA dan kondisi kamar di hotel, misalnya permintaan kamar *non-smoking* yang tidak terbaca ketika tingkat okupansi sedang tinggi. Pada situasi tersebut resepsionis harus melakukan penyesuaian secara langsung kepada tamu sehingga berpotensi menimbulkan komplain. Sebaliknya, Awan menilai bahwa secara umum penggunaan teknologi relatif aman dan jarang menimbulkan permasalahan berarti, menunjukkan bahwa kendala lebih banyak terjadi pada sinkronisasi data dibandingkan sistem digital itu sendiri.

Keberhasilan transformasi digital pada akhirnya sangat ditentukan oleh dukungan organisasi dan kesiapan sumber daya manusia. Ardy menjelaskan bahwa setiap pembaruan teknologi selalu disertai pelatihan yang melibatkan vendor maupun staf terkait agar seluruh karyawan memahami alur penggunaan sistem baru. Jehar menambahkan bahwa hotel menyelenggarakan pelatihan rutin setiap bulan, menyediakan dua penyedia layanan internet sebagai sistem backup, serta menunjukkan komitmen manajemen dalam mengalokasikan anggaran untuk pembaruan perangkat dan sistem digital. Yosep juga mengakui bahwa dukungan pelatihan dari HR dan *General Manager* membantunya beradaptasi lebih cepat dengan teknologi dibandingkan prosedur manual yang pernah digunakan sebelumnya. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital di Hotel Aerotel Smile Makassar merupakan hasil kolaborasi antara inovasi teknologi, investasi organisasi, dan peningkatan kompetensi SDM sehingga pelayanan kepada tamu tetap berlangsung optimal meskipun terjadi perubahan sistem operasional.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi implementasi pelayanan digital pada Hotel Aerotel Smile Makassar.

Faktor tersebut terdiri atas hambatan yang berasal dari aspek teknologi maupun sumber daya manusia, serta faktor pendukung yang berasal dari kebijakan organisasi dan infrastruktur digital. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Hotel Aerotel Smile Makassar telah mengimplementasikan transformasi digital pada pelayanan front office melalui integrasi *Property Management System (PMS)*, *online check-in*, *WhatsApp Business*, pembayaran digital, serta penggunaan key-card sebagai akses kamar. Seluruh informan menegaskan bahwa teknologi tersebut digunakan secara konsisten dalam operasional harian, baik pada kondisi okupansi rendah maupun tinggi. Temuan lapangan juga memperlihatkan bahwa sekitar 70% tamu melakukan reservasi melalui platform digital, sehingga proses registrasi menjadi lebih efisien dengan rata-rata waktu *check-in* sekitar tiga menit.

Di sisi lain, hasil penelitian mengungkapkan bahwa tantangan implementasi tidak terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada proses integrasi sistem dan kesiapan pengguna. Beberapa resepsionis masih menghadapi ketidaksesuaian data reservasi dari OTA serta perlunya verifikasi manual pada kondisi tertentu, meskipun gangguan teknis relatif jarang terjadi karena didukung infrastruktur internet, tim IT, dan pelatihan rutin bagi karyawan. Dengan demikian, sajian data menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital di Hotel Aerotel Smile Makassar dibentuk oleh sinergi antara teknologi yang terintegrasi, kompetensi sumber daya manusia, dan komitmen manajemen dalam mendukung inovasi pelayanan.

C. Pembahasan

Transformasi digital pada pelayanan *front office* di Hotel Aerotel Smile Makassar menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi lebih ditentukan oleh integrasi proses pelayanan daripada banyaknya teknologi yang digunakan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa *PMS*, *online check-in*, *WhatsApp Business*, pembayaran digital, dan *key-card* membentuk alur pelayanan yang saling terhubung mulai dari reservasi hingga tamu memasuki kamar. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Trinugroho et al., 2022) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama yang mendorong adopsi teknologi oleh pengguna dalam industri hospitaliti. Dalam konteks operasional hotel, teknologi yang paling bernilai bukanlah yang paling canggih, melainkan yang mampu menyederhanakan pekerjaan resepsionis dan mempercepat pengalaman tamu secara konsisten (A. Zhang et al., 2025).

Efisiensi pelayanan menjadi indikator paling nyata dari implementasi transformasi digital. Berdasarkan hasil wawancara, tamu yang telah melakukan *online check-in* hanya memerlukan waktu sekitar tiga menit untuk memperoleh kartu akses kamar, sedangkan proses *check-out* berlangsung tiga hingga lima menit. Waktu pelayanan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi berhasil mengurangi aktivitas administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual di meja resepsionis. Hasil ini memperkuat temuan penelitian mengenai *smart hospitality*, (Liu et al., 2022) menjelaskan bahwa layanan digital meningkatkan niat tamu menggunakan teknologi karena memberikan manfaat praktis berupa penghematan waktu dan kemudahan proses pelayanan.

Bagi praktisi hotel, ukuran keberhasilan digitalisasi sebaiknya diukur melalui durasi *check-in*, panjang antrean, dan tingkat penyelesaian pelayanan pada kontak pertama (*first service resolution*), karena indikator tersebut langsung berkaitan dengan kualitas pengalaman tamu.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya menghilangkan prosedur manual. Observasi memperlihatkan adanya duplikasi pekerjaan ketika data reservasi dari OTA belum tersinkronisasi secara sempurna dengan PMS, terutama pada permintaan tipe kamar tertentu seperti non-smoking. Kondisi tersebut menyebabkan resepsionis tetap melakukan verifikasi ulang

kepada tamu sehingga efisiensi pelayanan belum optimal. Temuan ini sesuai dengan model adopsi teknologi organisasi hospitaliti yang menegaskan bahwa hambatan utama implementasi bukan hanya berasal dari pengguna, tetapi juga dari interoperabilitas sistem dan kualitas integrasi data antaraplikasi (Amatulli et al., 2021; Buhalis et al., 2023).

Oleh karena itu, penyempurnaan SOP sinkronisasi reservasi OTA menjadi langkah yang lebih penting daripada menambah aplikasi baru. Dari perspektif sumber daya manusia, penelitian menunjukkan bahwa kompetensi digital resepsionis merupakan faktor kunci keberhasilan implementasi. Seluruh informan menjelaskan bahwa setiap pembaruan PMS maupun sistem *key-card* selalu diikuti pelatihan yang melibatkan vendor dan HR, bahkan pelatihan rutin diselenggarakan setiap bulan. Praktik tersebut menunjukkan bahwa literasi digital dibangun melalui pembelajaran berkelanjutan, bukan hanya orientasi awal ketika karyawan mulai bekerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Sugiarto, 2024) yang menemukan bahwa penerimaan teknologi meningkat secara signifikan ketika individu memperoleh pengalaman belajar dan pelatihan sistem hotel secara langsung.

Implikasi praktisnya, hotel perlu menjadikan *micro training* berdurasi singkat sebagai bagian dari daily briefing agar kemampuan staf selalu mengikuti pembaruan sistem.

Komitmen manajemen juga menjadi dimensi penting dalam transformasi digital. Informan menyatakan bahwa manajemen secara aktif mengalokasikan anggaran untuk pembaruan PMS, penggantian sistem *key-card*, serta penyediaan dua jaringan internet sebagai sistem backup. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan investasi strategis yang memerlukan dukungan finansial dan kebijakan organisasi secara berkelanjutan. Literatur terbaru mengenai adopsi teknologi pada perusahaan hospitaliti menjelaskan bahwa kesiapan organisasi, dukungan pimpinan, dan investasi infrastruktur memiliki pengaruh langsung terhadap keberhasilan implementasi layanan digital berbasis AI maupun sistem informasi hotel (Gumilar & Ridwan, 2024). Dengan demikian, transformasi digital tidak cukup diserahkan kepada departemen IT, tetapi harus menjadi bagian dari kebijakan manajemen operasional hotel.

Implikasi penelitian ini bersifat operasional dan dapat diterapkan oleh hotel berbintang maupun hotel skala menengah. Pertama, hotel disarankan mengoptimalkan pemanfaatan *online check-in* dengan mengirim tautan registrasi otomatis melalui *WhatsApp* setelah reservasi berhasil dilakukan. Kedua, resepsionis sebaiknya menggunakan PMS sebagai satu sumber data utama sehingga pencatatan manual hanya dilakukan pada kondisi darurat. Ketiga, evaluasi pelayanan digital perlu dilakukan secara berkala menggunakan indikator sederhana seperti rata-rata waktu *check-in*, jumlah komplain OTA, tingkat sinkronisasi reservasi, dan skor *guest comment*. Pendekatan tersebut lebih mudah diterapkan dibandingkan mengejar digitalisasi yang berorientasi pada teknologi semata, karena fokus utamanya adalah peningkatan kualitas pelayanan tamu.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu hotel dengan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi pada seluruh industri perhotelan. Selain itu, perspektif penelitian masih didominasi oleh pihak internal hotel sehingga pengalaman tamu sebagai pengguna layanan digital belum diukur secara kuantitatif. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan menggabungkan wawancara mendalam dan survei kepuasan tamu untuk menguji hubungan antara adopsi teknologi, efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan. Pengembangan kajian juga dapat dilakukan melalui studi komparatif antara hotel ekonomi, hotel bisnis, dan hotel berbintang untuk memperoleh model implementasi transformasi digital yang lebih komprehensif.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital pada pelayanan *front office* di Hotel Aerotel Smile Makassar telah diimplementasikan secara efektif melalui integrasi *Property Management System (PMS)*, *online check-in*, *WhatsApp Business*, pembayaran digital, dan *key-card*, sehingga mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja resepsionis, serta memberikan kemudahan bagi tamu dalam reservasi dan registrasi. Meskipun demikian, implementasi masih menghadapi kendala berupa sinkronisasi data OTA, verifikasi manual pada kondisi tertentu, dan perlunya peningkatan literasi digital bagi sebagian pengguna. Keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh dukungan manajemen, infrastruktur yang andal, pelatihan SDM secara berkelanjutan, serta kolaborasi antarbagian dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Amatulli, C., De Angelis, M., & Stoppani, A. (2021). The appeal of sustainability in luxury hospitality: An investigation on the role of perceived integrity. *Tourism Management*, 83. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104228>
- Amoako, G. K., Doe, J. K., & Neequaye, E. K. (2023). Online innovation and repurchase intentions in hotels: the mediating effect of customer experience. *International Hospitality Review*, 37(1). <https://doi.org/10.1108/ihr-02-2021-0008>
- Bouchareb, N. (2023). The Role Of Artificial Intelligence In Improving Hotels Property Management Systems “PMS.” *المجلة الدولية للأداء الاقتصادي*. <https://doi.org/10.54241/2065-006-002-029>
- Buhalis, D., O'Connor, P., & Leung, R. (2023). Smart hospitality: from smart cities and smart tourism towards agile business ecosystems in networked destinations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0497>
- Gumilar, G., & Ridwan, M. (2024). Teaching Factory Model as an Innovative Educational Approach to Enhance Competence Development in Hospitality: A Case Study at de Balen Soultan Hotel. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 4(4). <https://doi.org/10.35877/454ri.eduline3170>
- Gupta, S., Abbas, A. F., & Srivastava, R. (2022). Technology Acceptance Model (TAM): A Bibliometric Analysis from Inception. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 10(3). <https://doi.org/10.18080/jtde.v10n3.598>
- Kim, Y. J., & Kim, H. S. (2022). The Impact of Hotel Customer Experience on Customer Satisfaction through Online Reviews. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2). <https://doi.org/10.3390/su14020848>
- Kokkhangplu, A., & Auemsuvarn, P. (2024). Understanding customer experiences insights in boutique hotels: a case study from Thailand. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2413397>
- Liu, Y., Henseler, J., & Liu, Y. (2022). What makes tourists adopt smart hospitality? An inquiry beyond the technology acceptance model. *Digital Business*, 2(2). <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100042>
- Muliati, S. S. (2024). Transformasi Digital dalam Praktik Bisnis : Tantangan dan Peluang di Era Kontemporer. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).
- Novianti Indah Putri, Yudi Herdiana, Yaya Suharya, & Zen Munawar. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 7(1). <https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i1.600>
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended

- Technology Acceptance Model (TAM). *Computers and Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Ramadhan, K. Z., & Suharto, B. (2024). Transformasi Digital Di Bidang Hospitalitas: Menjelajahi Peran Teknologi Dalam Memperlancar Operasional Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 14(2). <https://doi.org/10.22334/jihm.v14i2.281>
- Sangpikul, A. (2021). Examining subjective and objective e-complaints and service quality in Bangkok hotels. *Tourism and Hospitality Management*, 27(2). <https://doi.org/10.20867/THM.27.2.10>
- Sugiarto, Y. (2024). Exploring Generation Z Hospitality Students' Perceptions of Hotel Information Systems Using the Technological Acceptance Model. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(1). <https://doi.org/10.17509/jithor.v7i1.69070>
- Trinugroho, I., Pamungkas, P., Wiwoho, J., Damayanti, S. M., & Pramono, T. (2022). Adoption of digital technologies for micro and small business in Indonesia. *Finance Research Letters*, 45. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102156>
- Vrontis, D., Massoud, M., Dennaoui, H., & El Namar, S. (2022). The impact of e-service on hotels' booking: adjusted TAM framework for customers' intentions to book hotels online. *Global Business and Economics Review*, 26(3). <https://doi.org/10.1504/GBER.2022.122384>
- Zhang, A., Zhang, B., & Zhu, Y. (2025). Determinants of Technology Adoption in Tourism: Insights from a Systematic Literature Review. In *SAGE Open* (Vol. 15, Number 4). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/21582440251388798>
- Zhang, X., Yu, J., & Kim, H. S. (2024). Exploring Customers Experience and Satisfaction with Theme Hotels: A Cross-Cultural Analysis of Hotel Reviews. *SAGE Open*, 14(2). <https://doi.org/10.1177/21582440241255827>