

REVITALISASI INDUSTRI PERHOTELAN DENGAN INOVASI TEKNOLOGI : MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DAN PENGALAMAN PELANGGAN

Lien Maulina

Poltekpar NHI Bandung

Email : maulina.lien@gmail.com

ABSTRAK

Keberadaan hotel merupakan bagian yang penting dalam memajukan perekonomian suatu wilayah. Hal ini dikarenakan sektor pariwisata dapat memindahkan suatu kekayaan dari suatu wilayah ke wilayah lainnya. Selain itu, keberadaan sektor pariwisata, khususnya perhotelan dapat meningkatkan lapangan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana revitalisasi dalam industri perhotelan melalui inovasi teknologi dapat meningkatkan kompetensi persaingan dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan kualitatif. Data yang digunakan di dalam penelitian ini berasal dari berbagai hasil penelitian atau studi terdahulu yang masih memiliki relevansi dengan isi penelitian. Hasil dari penelitian ini kemudian menemukan bahwa untuk dapat meningkatkan persaingan, inovasi di dalam penggunaan teknologi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Hal ini dikarenakan penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas dan juga kualitas dari layanan hotel. Dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, maka hotel dapat merevitalisasi dirinya dengan teknologi yang cocok juga. Pada akhirnya, penggunaan teknologi di dalam industri perhotelan dapat meningkatkan daya saing dan juga layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata Kunci : Industri Perhotelan; Inovasi; Teknologi; Pelanggan

ABSTRACT

The existence of hotels is an important part in advancing the economy of a region. This is because the tourism sector can transfer wealth from one region to another. In addition, the existence of the tourism sector, especially hospitality can increase employment. This study aims to see how revitalization in the hospitality industry through technological innovation can improve competitive competence and customer experience. This research will be conducted using qualitative. The data used in this study comes from various research results or previous studies that still have relevance to the content of the research. The results of this study then found that in order to increase competition, innovation in the use of technology is something that cannot be avoided. This is because the use of technology can increase efficiency, productivity and also the quality of hotel services. By identifying customer needs, hotels can revitalize themselves with the right technology. In the end, the use of technology in the hospitality industry can increase competitiveness and also the services provided to customers.

Keywords : Hospitality Industry; Innovation; Technology; Customers

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Industri ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun penciptaan lapangan kerja. Namun, industri perhotelan juga menghadapi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital saat ini. Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Mulyana, 2019).

Salah satu inovasi yang dapat membantu industri perhotelan dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan adalah penggunaan teknologi. Dalam era digital saat ini, teknologi telah memainkan peran penting dalam berbagai sektor, termasuk industri perhotelan. Penggunaan teknologi dalam layanan hotel dapat memberikan banyak keuntungan, seperti peningkatan efisiensi operasional, pengurangan biaya, serta peningkatan kualitas layanan (Komalasari et al., 2019).

Namun, pengimplementasian teknologi dalam layanan hotel juga memiliki tantangan yang perlu diatasi. Kurangnya infrastruktur yang memadai, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, serta tingginya biaya investasi dalam teknologi menjadi beberapa tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel (Hughes, 2021).

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi dalam layanan hotel juga dapat meningkatkan daya saing industri perhotelan secara keseluruhan. Sebagai contoh, hotel yang mampu memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan efisien melalui teknologi cenderung lebih diminati oleh masyarakat dibandingkan dengan hotel yang tidak memanfaatkan teknologi dengan optimal (Teguh & Ciawati, 2020).

Namun, meskipun banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan teknologi dalam layanan hotel, masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi ini. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah kurangnya infrastruktur yang memadai, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan dan memelihara teknologi juga menjadi kendala dalam pengimplementasian teknologi dalam layanan hotel (Hendriyaldi & Mailindra, 2019).

Selain itu, biaya investasi dalam teknologi juga dapat menjadi tantangan bagi hotel-hotel kecil dan menengah yang memiliki keterbatasan dana. Sehingga, untuk dapat mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel dengan efektif, dibutuhkan strategi yang matang serta dukungan dari pemerintah maupun pihak-pihak terkait. Dalam hal ini, pemerintah dapat memberikan dukungan berupa pembangunan infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia terampil yang mampu mengoperasikan dan memelihara teknologi dengan baik. Selain itu, hotel juga dapat bekerja sama dengan perusahaan teknologi untuk menciptakan inovasi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Pudjiarti & Swastuti, 2022).

Oleh karena itu, penelitian yang membahas mengenai revitalisasi industri perhotelan dengan inovasi teknologi menjadi sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi perusahaan perhotelan dalam mengembangkan strategi pemasaran serta meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan industri perhotelan secara keseluruhan.

Penelitian yang mengkaji pengaruh inovasi teknologi terhadap keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi penggunaan teknologi dalam layanan hotel. Dengan demikian, perusahaan perhotelan dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu menentukan jenis teknologi yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan perhotelan. Dalam mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel, perusahaan perhotelan harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti infrastruktur yang ada, kebutuhan pelanggan, serta biaya investasi dalam teknologi. Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji pengaruh inovasi teknologi terhadap keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan dapat membantu perusahaan perhotelan dalam memilih jenis teknologi yang paling sesuai.

Dalam latar belakang ini, penulis akan membahas secara lebih mendalam mengenai potensi penggunaan teknologi dalam layanan hotel, tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi ini, serta solusi yang dapat dilakukan untuk

mengatasi tantangan tersebut. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya penggunaan teknologi dalam layanan hotel untuk meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan.

KAJIAN TEORI

Revitalisasi Industri

Revitalisasi industri adalah upaya untuk menghidupkan kembali industri yang sudah mati atau mengalami kemunduran dengan memperkenalkan inovasi dan mengembangkan model bisnis baru. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing industri serta menghasilkan nilai tambah yang lebih besar. Para ahli menyebutkan bahwa revitalisasi industri merupakan upaya penting dalam menghadapi tantangan yang dihadapi oleh industri, terutama dalam menghadapi persaingan global (Li et al., 2022).

Menurut R. Tichy dan E. Sherman, revitalisasi industri merupakan suatu strategi untuk menciptakan kembali nilai tambah dan kinerja bisnis yang telah menurun. Revitalisasi industri ini mencakup perbaikan pada segala aspek bisnis, mulai dari produksi, manajemen, hingga pemasaran. Dalam konteks industri perhotelan, revitalisasi industri dapat dilakukan melalui pengenalan teknologi baru, perbaikan pada pelayanan, peningkatan kualitas produk, serta inovasi dalam model bisnis (Dafia et al., 2022).

Sementara itu, menurut Aharon Kellerman, revitalisasi industri dilakukan untuk mengatasi kemunduran yang terjadi dalam industri dengan memberikan penekanan pada aspek-aspek bisnis yang terpenting, seperti efisiensi produksi, kualitas produk, pemasaran, manajemen, serta sumber daya manusia. Revitalisasi industri perhotelan dapat dilakukan melalui pengenalan teknologi baru dan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga dapat memperbaiki citra industri perhotelan dan meningkatkan daya saing industri (Mann & Hananel, 2022).

Di sisi lain, menurut K. C. Fung, revitalisasi industri merupakan suatu upaya untuk memperbaiki struktur industri yang telah mengalami kemunduran dengan memperkenalkan teknologi baru, meningkatkan efisiensi produksi, serta meningkatkan daya saing industri. Dalam hal ini, teknologi baru dapat menjadi solusi untuk mengatasi

tantangan yang dihadapi oleh industri, seperti peningkatan biaya produksi, peningkatan persaingan global, dan perubahan pola konsumen (Zhu et al., 2021).

Sementara itu, menurut Alan M. Rugman, revitalisasi industri adalah upaya untuk mengubah model bisnis yang sudah ada dan menciptakan model bisnis yang baru. Hal ini dilakukan dengan memperkenalkan teknologi baru, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mengembangkan strategi pemasaran yang efektif. Revitalisasi industri perhotelan dapat dilakukan dengan memperkenalkan teknologi baru dalam layanan hotel, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengembangkan model bisnis yang baru (Lamsihar & Huseini, 2019).

Dalam konteks industri perhotelan, revitalisasi industri perlu dilakukan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dari industri lain serta untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi. Pengenalan teknologi baru dan inovasi dalam model bisnis dapat menjadi solusi untuk menghadapi tantangan tersebut. Selain itu, upaya-upaya perbaikan pada kualitas produk dan pelayanan juga perlu dilakukan agar industri perhotelan dapat mempertahankan posisinya di tengah persaingan yang semakin ketat (Islam et al., 2022).

Revitalisasi industri juga perlu dilakukan untuk memperbaharui atau memperbarui industri perhotelan yang sudah ada agar dapat terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis, termasuk persaingan yang semakin ketat dari industri lain. Menurut Gultekin, revitalisasi industri dapat dilakukan dengan cara memperkenalkan teknologi baru, seperti aplikasi dan perangkat lunak terbaru, serta melakukan inovasi dalam model bisnis. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi (Hao et al., 2020).

Selain itu, revitalisasi industri perhotelan juga perlu dilakukan untuk mempertahankan posisi industri perhotelan di tengah persaingan yang semakin ketat. Menurut Kotler dan Armstrong, salah satu cara untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar adalah dengan melakukan inovasi pada produk dan pelayanan. Hal ini dapat membuat produk dan pelayanan yang ditawarkan menjadi lebih menarik dan membedakan dari produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh pesaing (Choi & Choi, 2021).

Inovasi

Inovasi haruslah 'baru', yang berarti ide yang dianggap 'baru' oleh seseorang tanpa memedulikan kapan ide tersebut pertama kali digunakan atau ditemukan, dan harus berhasil diimplementasikan untuk mendapatkan manfaat ekonomi. Penting untuk memperkenalkan model bisnis layanan baru melalui perbaikan teknologi operasional, pengembalian investasi pada sumber daya manusia atau pengelolaan pengalaman pelanggan. Salah satu definisi inovasi diberikan oleh Manual Oslo dari OECD, menurut definisi ini, inovasi adalah "implementasi produk (barang atau jasa) baru atau yang secara signifikan ditingkatkan, proses baru, metode pemasaran inovatif, atau metode organisasi baru dalam praktik bisnis, organisasi tempat kerja, atau hubungan eksternal" (Borowski, 2021). Ada beberapa definisi inovasi, banyak peneliti mendefinisikan inovasi sebagai sebuah proses, sementara yang lain menyatakan bahwa inovasi juga dapat menjadi fungsi, aktivitas, atau hasil. Namun, inovasi setara dengan penciptaan atau pengembangan sesuatu yang baru. Gallouj & Weinstein menyatakan bahwa "inovasi layanan ditandai dengan kekhususan layanan seperti intangibilitas, *perishability* atau simultanitas, yang juga membantu mengurangi kesenjangan antara penyedia layanan dan konsumen, kesenjangan yang masih ada dalam industri lain karena tidak ada interaksi antara kedua belah pihak". Penemuan adalah konsepsi ide sedangkan inovasi adalah terjemahan simultan dalam istilah ekonomi. Konsepsi ide adalah prinsip inovasi (Wijaya et al., 2019).

Karena itu, mendefinisikan inovasi layanan bukanlah tugas yang mudah. Mudrak, van Wagenberg & Wubben mengatakan bahwa "Inovasi layanan adalah proses di mana sebuah perusahaan melakukan perubahan dalam filosofi, budaya, operasi, dan prosedur untuk menambah nilai pada hasil layanan atau produk untuk keuntungan pelanggan" (Fernanda & Frinaldi, 2023). Definisi lain dari konsep tersebut diusulkan selama *Cornell Hospitality Roundtable*: "Inovasi layanan adalah pengenalan ide-ide baru atau novel yang berfokus pada layanan yang memberikan cara-cara inovatif dalam memberikan manfaat, konsep layanan baru, atau model bisnis layanan baru melalui perbaikan operasional berkelanjutan, teknologi, investasi dalam kinerja karyawan, atau pengelolaan pengalaman pelanggan" (Turoń, 2022).

Inovasi layanan selalu mencakup kriteria yang dapat di replikasi yang dapat diidentifikasi dan diproduksi secara sistematis dalam industri, kriteria tersebut dapat

meningkatkan keuntungan kompetitif pengembang dengan menggunakan beberapa metode teknologis atau sistematis selama tahap desain pengembangan kriteria layanan. Berry, Shankar, Parish, Cadwallader & Dotzel, mengeksplorasi model yang memerlukan perusahaan untuk melakukan inovasi dalam dua front inovasi layanan yang berbeda: (1) inovasi dalam cara layanan disampaikan dan (2) inovasi penawaran baru yang memenuhi manfaat inti yang dicari oleh pelanggan layanan (Lagorio et al., 2022).

Jenis-jenis inovasi menurut banyak penelitian bertujuan untuk menganalisis empat kelompok kepentingan dari literatur tentang inovasi di industri perhotelan yaitu: manajemen, komunikasi eksternal, cakupan layanan, dan *back-office*. Oleh karena itu, kita dapat berargumen bahwa daya saing dalam pariwisata sangat tergantung pada inovasi untuk mencapai biaya yang lebih rendah dan hasil yang lebih berkualitas seperti peningkatan layanan dan produk, masalah lingkungan, teknologi informasi dan komunikasi (TIC selanjutnya) interaksi (Pappas et al., 2021).

Coombs dan Miles mengusulkan tiga kategori pendekatan teoritis dalam inovasi layanan. Pendekatan Asimilasi mengasumsikan bahwa inovasi dalam layanan mirip dengan inovasi dalam manufaktur. Secara umum, pendekatan ini menggambarkan peran yang cukup pasif untuk inovasi layanan yang, menurut pandangan ini, terutama didorong oleh perkembangan teknologi di industri manufaktur. Kedua, Pendekatan Demarkasi dengan jelas membedakan inovasi layanan dari inovasi dalam manufaktur (Kurtmollaiev & Pedersen, 2022). Pendekatan ini menegaskan bahwa karena ciri-ciri khusus dari layanan, inovasi layanan harus diperlakukan secara berbeda dari inovasi manufaktur. Akhirnya, Pendekatan Sintesis mengikuti ide dari konvergensi yang semakin meningkat antara layanan dan manufaktur. Ada kedua-duanya, fitur yang sama dan karakteristik yang berbeda dari inovasi di layanan dan di manufaktur (Taques et al., 2021).

Menurut Tseng, Lin, Lim & Teehankee, kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi inovasi layanan adalah beragam dan faktor-faktor berikut diusulkan: teknologi informasi, struktur teknologi, budaya bisnis, proses manajemen pengetahuan akuisisi, konversi pengetahuan, aplikasi pengetahuan inovatif, keamanan pada operasi pengetahuan, pangsa pasar, daya saing inovasi layanan, unit pasar khusus, pemantauan kekuatan pasar, tingkat keberhasilan produk/jasa R&D, produk/jasa inovatif yang dihasilkan sendiri, jumlah aplikasi produk/jasa baru, tingkat inovativitas produk R&D,

intensitas kolaborasi dengan pihak lain, kemampuan berbagi pengetahuan R&D, dan inisiatif inovasi kewirausahaan (Lam et al., 2021).

Akhirnya, inovasi dan nilai adalah isu menarik bagi akademisi dan praktisi, dan beberapa studi menekankan logika yang didominasi oleh layanan, yang dapat memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana nilai dibuat bersama oleh perusahaan, pelanggan, karyawan, dan teknologi dalam suatu sistem, sehingga dibedakan dari tawaran perusahaan pesaing. Hipotesis kebutuhan strategis berbasis sumber daya mendukung bahwa teknologi informasi menciptakan keuntungan dengan memanfaatkan atau mengeksploitasi sumber daya manusia dan bisnis yang ada dan dapat menjadi keuntungan bersaing bagi perusahaan layanan *hospitality* (Al Humdan et al., 2023). Verma setuju dengan konsep ini dan merujuk pada elemen-elemen kunci inovasi layanan seperti (a) berfokus pada pelanggan - untuk melebihi harapan pelanggan, (b) berfokus pada proses - untuk meningkatkan dan menyesuaikan produk dan layanan dengan menggunakan teknologi modern atau metode baru dalam mengorganisir proses inovasi, (c) berorientasi pada perbaikan terus-menerus - untuk mencari tren di industri guna menyediakan layanan yang intuitif bagi pelanggan (Kandampully et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada. (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:113). Penelitian ini akan dilaksanakan dengan menggunakan metode studi pustaka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai revitalisasi industri perhotelan dengan inovasi teknologi dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan keunggulan bersaing serta pengalaman pelanggan. Metode studi pustaka digunakan untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi literatur terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Studi pustaka akan dilakukan dengan melakukan pencarian literatur dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel terkait dengan revitalisasi industri perhotelan, teknologi dalam layanan hotel, keunggulan bersaing, dan pengalaman pelanggan. Data yang diperoleh dari studi pustaka akan dianalisis secara kualitatif dengan cara mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dari hasil literatur yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, temuan dari studi pustaka akan digunakan sebagai landasan teori dan konsep untuk membahas

permasalahan dalam penelitian dan memberikan rekomendasi solusi yang sesuai dengan topik penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keuntungan Penggunaan Teknologi dalam Layanan Hotel

Penggunaan teknologi dalam layanan hotel memberikan keuntungan yang signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan tujuan revitalisasi industri perhotelan dengan inovasi teknologi untuk meningkatkan keunggulan bersaing serta pengalaman pelanggan. Dalam pembahasan ini, akan dibahas secara mendetail mengenai keuntungan penggunaan teknologi dalam layanan hotel yang terkait dengan meningkatkan efisiensi layanan, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pertama, keuntungan penggunaan teknologi dalam layanan hotel adalah meningkatkan efisiensi layanan. Dalam industri perhotelan, waktu sangat berharga. Dengan adopsi teknologi terkini, proses *check-in* dan *check-out* dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah, dengan mengurangi waktu yang dihabiskan oleh tamu untuk melakukan proses tersebut. Selain itu, teknologi juga dapat membantu staf hotel dalam mengelola tugas dan pekerjaan mereka, seperti mengatur jadwal pembersihan kamar, memantau stok barang, dan melakukan proses reservasi secara otomatis. Penggunaan teknologi dalam layanan hotel juga dapat mengurangi biaya operasional hotel karena proses operasional menjadi lebih efisien dan mudah dilakukan.

Kedua, keuntungan penggunaan teknologi dalam layanan hotel adalah meningkatkan kualitas layanan. Dalam era digital saat ini, pelanggan mengharapkan pengalaman yang lebih baik dan lebih nyaman dalam setiap layanan yang mereka gunakan. Dengan menggunakan teknologi dalam layanan hotel, tamu dapat memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia dalam hotel, seperti sistem pembayaran digital, kunci pintu digital, dan pemesanan makanan melalui aplikasi. Teknologi juga dapat membantu hotel untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara lebih cepat dan akurat, sehingga hotel dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan memuaskan.

Ketiga, keuntungan penggunaan teknologi dalam layanan hotel adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan adopsi teknologi

dalam layanan hotel, tamu akan merasa lebih terhubung dengan hotel dan merasa bahwa hotel memberikan perhatian yang lebih pada kebutuhan mereka. Misalnya, aplikasi hotel yang memungkinkan tamu untuk memesan makanan dan fasilitas hotel secara *online* dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu yang sibuk. Selain itu, teknologi juga dapat membantu hotel untuk memantau dan menangani keluhan pelanggan secara lebih efektif, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dapat dikatakan bahwa penggunaan teknologi dalam layanan hotel memberikan banyak keuntungan bagi industri perhotelan. Dalam hal meningkatkan efisiensi, teknologi membantu dalam mengoptimalkan proses operasional dan mengurangi biaya. Dalam hal meningkatkan kualitas, teknologi membantu dalam memberikan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan bagi tamu. Dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan, teknologi membantu dalam memberikan perhatian dan layanan yang lebih baik dan tepat waktu.

Namun, perlu diingat bahwa penggunaan teknologi dalam layanan hotel tidak sepenuhnya dapat menggantikan interaksi manusia yang sesungguhnya. Kemudian implementasi teknologi di dalam layanan hotel sendiri masih memiliki berbagai tantangannya tersendiri. Tantangan ini kemudian mempersulit proses pengimplementasian teknologi di dalam layanan hotel.

Tantangan dan Solusi dalam Mengimplementasikan Teknologi dalam Layanan Hotel

Teknologi telah menjadi bagian penting dari industri perhotelan dalam meningkatkan efisiensi layanan, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, pengimplementasian teknologi juga memiliki tantangan yang perlu diatasi. Tantangan utama dalam mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel adalah kurangnya infrastruktur yang memadai dan kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi.

Kurangnya infrastruktur yang memadai adalah tantangan besar bagi industri perhotelan dalam mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel. Infrastruktur yang memadai dibutuhkan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam layanan hotel, seperti jaringan internet yang stabil dan cepat, koneksi Wi-Fi yang mudah diakses dan handal, serta perangkat lunak yang berkualitas. Tidak semua hotel memiliki infrastruktur ini, terutama di daerah yang masih terpencil atau belum terjangkau oleh

teknologi. Hal ini membuat penggunaan teknologi dalam layanan hotel menjadi sulit atau bahkan tidak memungkinkan.

Tantangan lain dalam pengimplementasian teknologi dalam layanan hotel adalah kurangnya sumber daya manusia yang terampil. Implementasi teknologi dalam layanan hotel membutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan dan memelihara perangkat teknologi tersebut. Namun, tidak semua karyawan hotel memiliki keterampilan teknis yang memadai untuk mengoperasikan dan memelihara perangkat tersebut. Kurangnya sumber daya manusia yang terampil ini dapat menghambat implementasi teknologi dalam layanan hotel.

Untuk mengatasi tantangan infrastruktur dan sumber daya manusia, beberapa solusi dapat diterapkan. Salah satu solusi adalah dengan meningkatkan infrastruktur teknologi hotel. Hotel dapat meningkatkan infrastruktur teknologi mereka dengan menginvestasikan dana dalam perangkat keras dan perangkat lunak yang berkualitas. Meningkatkan infrastruktur teknologi ini akan membantu hotel untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam layanan mereka dan memastikan bahwa koneksi internet dan perangkat teknologi lainnya berjalan dengan baik.

Selain itu, hotel dapat meningkatkan keterampilan teknis karyawan mereka dengan memberikan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan teknis ini akan membantu karyawan hotel untuk memahami dan mengoperasikan perangkat teknologi dengan lebih baik. Hal ini akan memastikan bahwa teknologi dapat digunakan secara efektif dalam layanan hotel dan memberikan manfaat yang diharapkan bagi tamu.

Solusi lainnya adalah dengan menggunakan jasa konsultan teknologi atau perusahaan yang mengkhususkan diri dalam teknologi hotel. Konsultan teknologi dapat membantu hotel dalam merencanakan dan mengimplementasikan teknologi dalam layanan mereka. Perusahaan teknologi hotel juga dapat membantu hotel dalam memilih dan mengimplementasikan teknologi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam menghadapi tantangan dalam mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel, penting bagi hotel untuk melakukan evaluasi dan penyesuaian terus menerus. Hotel harus memperhatikan masukan dari tamu mereka dan memperbaiki dan memperbarui sistem mereka sesuai dengan kebutuhan untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi. Selain itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan teknologi juga perlu dilakukan. Hotel dapat

mengirim karyawan untuk mengikuti pelatihan atau membuka program pelatihan internal untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengoperasikan teknologi.

Pengimplementasian teknologi dalam layanan hotel dapat memberikan banyak manfaat bagi hotel, tamu, dan industri perhotelan secara keseluruhan. Namun, tantangan dalam infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai harus diatasi dengan solusi yang tepat seperti evaluasi terus menerus, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, kemitraan dengan perusahaan teknologi, sistem *cloud computing* dan outsourcing, serta analisis risiko dan rencana pemulihan bisnis yang matang. Dengan mengatasi tantangan tersebut, hotel dapat memanfaatkan teknologi dengan lebih baik untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan, serta menjaga keunggulan bersaing di industri perhotelan.

Implikasi dan Rekomendasi untuk Pengembangan Industri Perhotelan dengan Teknologi

Penggunaan teknologi dalam layanan hotel memberikan banyak implikasi positif bagi industri perhotelan, terutama dalam meningkatkan daya saing. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, penggunaan teknologi dapat memberikan keuntungan kompetitif bagi hotel untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya di pasar. Hotel yang mampu mengadopsi teknologi baru dan inovasi dalam model bisnis mereka akan lebih mampu menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan reputasi merek mereka di mata pelanggan. Sebagai contoh, hotel yang menyediakan teknologi *check-in* dan *check-out* yang cepat dan mudah akan menarik minat pelanggan yang mencari kemudahan dan kenyamanan dalam memesan dan menginap di hotel.

Selain itu, penggunaan teknologi dalam layanan hotel dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sehingga dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan profitabilitas. Dengan mengoptimalkan proses operasional dan penggunaan sumber daya, hotel dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya manusia. Sebagai contoh, penggunaan sistem manajemen hotel terintegrasi dapat membantu hotel dalam mengelola inventaris dan pengadaan, sehingga dapat mengurangi biaya operasional dan mempercepat proses manajemen inventaris. Selain itu, penggunaan teknologi untuk mengoptimalkan jadwal kerja karyawan dapat membantu hotel dalam menghemat biaya tenaga kerja dan mengurangi tingkat absensi karyawan.

Penggunaan teknologi dalam layanan hotel juga dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan. Dengan memberikan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan bagi tamu, hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan yang kuat. Sebagai contoh, hotel yang menyediakan teknologi untuk mengakses dan mengontrol lingkungan kamar seperti pencahayaan, suhu dan TV dapat memberikan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan bagi tamu. Selain itu, penggunaan teknologi untuk mengirim notifikasi kepada tamu tentang promosi, acara atau penawaran khusus dapat membantu hotel dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat.

Untuk mengembangkan industri perhotelan dengan teknologi, terdapat beberapa strategi yang dapat direkomendasikan. Pertama, hotel harus mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan mereka secara lebih mendalam. Hal ini dapat dilakukan melalui riset pasar dan pengumpulan data pelanggan, sehingga hotel dapat mengembangkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam, hotel dapat mengembangkan solusi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

Kedua, hotel perlu mengembangkan inovasi dalam layanan yang ditawarkan dengan menggunakan teknologi terbaru. Contohnya adalah penggunaan teknologi *internet of things* (IoT) dalam kamar hotel untuk memberikan pengalaman yang lebih personal bagi tamu, serta penggunaan *chatbot* atau *artificial intelligence* (AI) dalam pelayanan tamu untuk memberikan respons yang cepat dan akurat terhadap permintaan tamu. Dalam hal ini, hotel harus memperhatikan aspek keamanan dan privasi dalam penggunaan teknologi tersebut, dan memastikan bahwa teknologi yang digunakan dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka.

Ketiga, hotel harus memperhatikan investasi teknologi dan sumber daya manusia yang diperlukan untuk mengimplementasikan teknologi tersebut. Hotel harus memperhatikan biaya investasi dan perencanaan strategis dalam pengembangan teknologi, serta memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada karyawan agar dapat mengoperasikan teknologi dengan baik. Hotel perlu memastikan

bahwa karyawan mereka dapat memahami teknologi dengan baik dan dapat menggunakannya untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Keempat, hotel harus memperhatikan aspek keamanan dan privasi dalam penggunaan teknologi. Hotel harus memastikan bahwa data pelanggan dan informasi sensitif lainnya terlindungi dengan baik, serta memperhatikan kebijakan privasi dan regulasi yang berlaku. Hotel perlu memastikan bahwa teknologi yang digunakan aman dan dapat melindungi informasi penting mereka serta pelanggan mereka.

Kelima, hotel perlu memonitor dan mengevaluasi efektivitas penggunaan teknologi mereka secara terus menerus. Dengan melakukan evaluasi dan penyesuaian secara berkala, hotel dapat memastikan bahwa penggunaan teknologi mereka tetap relevan dengan kebutuhan pelanggan dan memberikan dampak positif bagi profitabilitas dan kepuasan pelanggan. Hotel perlu mengembangkan metrik yang jelas dan terukur untuk memantau efektivitas penggunaan teknologi mereka serta membuat penyesuaian yang diperlukan sesuai dengan *feedback* dari pelanggan.

KESIMPULAN

Dalam era digital ini, revitalisasi industri perhotelan dengan inovasi teknologi merupakan suatu keharusan untuk meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan. Seperti yang telah dibahas, penggunaan teknologi dalam layanan hotel memberikan banyak implikasi positif, termasuk peningkatan efisiensi dan produktivitas, meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, serta memberikan keuntungan kompetitif dalam persaingan yang semakin ketat dengan industri lain. Untuk mengembangkan industri perhotelan dengan teknologi, hotel harus mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam, mengembangkan inovasi dalam layanan yang ditawarkan dengan menggunakan teknologi terbaru, memperhatikan investasi teknologi dan sumber daya manusia yang diperlukan, memperhatikan aspek keamanan dan privasi, serta memonitor dan mengevaluasi efektivitas penggunaan teknologi mereka secara terus menerus. Dengan menerapkan strategi ini, hotel dapat meningkatkan keunggulan bersaing dan memberikan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan bagi tamu mereka. Dalam rangka memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya di pasar, hotel tidak dapat mengabaikan pentingnya penggunaan teknologi dalam layanan mereka. Industri perhotelan yang berhasil mengadopsi teknologi baru dan inovasi dalam model

bisnis mereka akan lebih mampu menghadapi tantangan dan memberikan layanan yang lebih baik bagi pelanggan mereka. Dengan demikian, revitalisasi industri perhotelan dengan inovasi teknologi adalah kunci untuk meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan dalam era digital ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AI Humdan, E., Shi, Y., Behina, M., & Chowdhury, M. (2023). Examining agile supply chains: an empirical study in Australia. *Production Planning & Control*, 1-19.
- Borowski, P. F. (2021). Innovation strategy on the example of companies using bamboo. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-17.
- Choi, M., & Choi, Y. (2021). Employee perceptions of hotel CSR activities during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3355-3378.
- Dafia, C. S. N., Chen, F., & Sumo, P. D. (2022). Guideline and Strategies of Textile Industry on the Sustainable Development of Benin. *Sustainability*, 14(19), 12762.
- Fernanda, M., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Budaya Organisasi Dalam Menciptakan Perilaku Inovatif Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Mandailing Natal. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2).
- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China's hotel industry: Impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda. *International journal of hospitality management*, 90, 102636.
- Hendriyadi, H., & Mailindra, W. (2019). Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 344-351.
- Hughes, C. (2021). The changing learning technological landscape for trainers in the wake of COVID-19. *Advances in Developing Human Resources*, 23(1), 66-74.
- Islam, M. A., Hack-Polay, D., Haque, A., Rahman, M., & Hossain, M. S. (2022). Moderating role of psychological empowerment on the relationship between green HRM practices and millennial employee retention in the hotel industry of Bangladesh. *Business Strategy & Development*, 5(1), 17-29.
- Kandampully, J., Bilgihan, A., Van Riel, A. C., & Sharma, A. (2022). Toward Holistic Experience-Oriented Service Innovation: Co-Creating Sustainable Value With Customers and Society. *Cornell Hospitality Quarterly*, 19389655221108334.
- Komalasari, R., Pramesti, P., & Harto, B. (2019). Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2).
- Kurtmollaiev, S., & Pedersen, P. E. (2022). Bringing together the whats and hows in the service innovation literature: An integrative framework. *International Journal of Management Reviews*, 24(4), 625-653.
- Lagorio, A., Zenezini, G., Mangano, G., & Pinto, R. (2022). A systematic literature review of innovative technologies adopted in logistics management. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 25(7), 1043-1066.
- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., & Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66.

- Lamsihar, A. T., & Huseini, M. (2019). Transformasi Budaya dan Inovasi Perusahaan BUMN. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 7(1), 64-70.
- Li, Z., Wang, D., Abbas, J., Hassan, S., & Mubeen, R. (2022). Tourists' health risk threats amid COVID-19 era: role of technology innovation, Transformation, and recovery implications for sustainable tourism. *Frontiers in Psychology*, 12, 769175.
- Mann, Y., & Hananel, R. (2022). Moving away from equality: The impact of planning and housing policy on internal migration and women's employment in Israel. *Progress in Planning*, 157, 100537.
- Mulyana, E. (2019). Upaya pemberdayaan ekonomi, sosial dan budaya pada masyarakat melalui pengembangan bisnis ekowisata. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(1), 38-43.
- Pappas, N., Caputo, A., Pellegrini, M. M., Marzi, G., & Michopoulou, E. (2021). The complexity of decision-making processes and IoT adoption in accommodation SMEs. *Journal of Business Research*, 131, 573-583.
- Pudjiarti, E. S., & Swastuti, E. (2022). Pengembangan Industri Kecil Menengah IKM Bisnis Inovatif Kota Surakarta. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 3(2), 208-220.
- Taques, F. H., López, M. G., Basso, L. F., & Areal, N. (2021). Indicators used to measure service innovation and manufacturing innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 6(1), 11-26.
- Teguh, M., & Ciawati, S. T. (2020). Perancangan strategi digital marketing communication bagi industri perhotelan dalam menjawab tantangan era Posmodern. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(01), 051-064.
- Turoń, K. (2022). Open innovation business model as an opportunity to enhance the development of sustainable shared mobility industry. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 37.
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217-227.
- Zhu, W., Zhu, Y., Lin, H., & Yu, Y. (2021). Technology progress bias, industrial structure adjustment, and regional industrial economic growth motivation—Research on regional industrial transformation and upgrading based on the effect of learning by doing. *Technological Forecasting and Social Change*, 170, 120928.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.