

Persepsi Tamu Terhadap Penggunaan Teknologi di Hotel-Hotel Yogyakarta Menuju Pariwisata Cerdas

Kombang Hananto

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
kombang@stipram.ac.id

Abstract

The aim of this research is to determine the extent to which hotels in Yogyakarta use modern technological devices for more profitable, effective and efficient hotel operations, and at the same time leading to smart tourism. The research was conducted between 2022. In this research, only 4 star hotels and 5 star hotels were selected in the Special Region of Yogyakarta. The population of 4 star and 5 star hotels is 46 hotels. Using the standard method for determining the number of samples, the number of samples for this research has been calculated as 14 hotels consisting of 7 5 star hotels and 7 4 star hotels. Sampling for questionnaire data was carried out on guests staying at these 14 hotels. Using the Raosoft method, the sample size for this research was 214 respondents. It is assumed, that the use of technology has a positive influence on hotel services, but only as a way to make better services provided by employees (assuming that they are trained and motivated to use it) and that technology cannot and should not replace the human factor. From the results obtained, almost all hotels studied all use the latest technological devices and there is a strong correlation between convenience and usefulness and satisfaction in using technological devices in hotels. The results of the smartPLS bootstrapping analysis state that the alternative hypothesis is accepted or rejects the null hypothesis, in other words it can be stated that there is a significant relationship both individually and jointly between the ease and usefulness of using modern technology in hotels and guest satisfaction in using modern technology in hotels.

Keywords: *Technological Innovation; Hospitality Technology; Smart Tourism*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana hotel-hotel di Yogyakarta menggunakan perangkat teknologi modern untuk operasional hotel yang lebih menguntungkan, efektif dan efisien, dan sekaligus menuju pada pariwisata cerdas. Penelitian dilakukan antara tahun 2022. Dalam penelitian ini hanya dipilih hotel bintang 4 dan hotel bintang 5 yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi hotel bintang 4 dan bintang 5 sebanyak 46 hotel. Dengan metode standart penentuan jumlah sampel, telah terhitung jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 14 hotel yang terdiri dari 7 hotel bintang 5 dan 7 hotel bintang 4. Pengambilan sampel untuk data kuisisioner dilakukan pada tamu-tamu yang menginap di 14 hotel tersebut. Dengan metode Raosoft dengan jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 214 responden. Diasumsikan, bahwa penggunaan teknologi memiliki pengaruh positif pada layanan hotel, tetapi hanya sebagai cara untuk membuat layanan yang lebih baik disediakan oleh karyawan (dengan asumsi bahwa mereka dilatih dan termotivasi untuk menggunakannya) dan bahwa teknologi tidak dapat dan tidak boleh menggantikan faktor manusia. Dari hasil yang di dapat hampir semua hotel yang diteliti semua menggunakan perangkat teknologi terbaru dan terdapat korelasi yang kuat antara kemudahan dan kemanfaatan dengan kepuasan dalam penggunaan perangkat teknologi di hotel. Hasil analisis bootstraping smartPLS menyatakan bahwa hipotesis alternatif diterima atau menolak hipotesis nol, dengan kata

lain bisa dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel.

Kata Kunci: Inovasi Teknologi; Teknologi Perhotelan; Pariwisata Cerdas

Pendahuluan

Industri barang dan jasa yang paling pesat dalam pertumbuhannya adalah industri perhotelan dan industri pariwisata. Kedua industri ini saling bergantung dan sangat berkaitan erat, bahkan dapat dikatakan bahwa industri perhotelan merupakan tiang utama dari industri pariwisata. Terlebih lagi pariwisata sebagai salah satu penyumbang devisa negara (Endi & Prasetyo, 2020). Industri ini, seperti industri-industri yang lain, adalah tempat adanya permintaan dan penawaran, tempat para penjual dan pembeli bertemu melakukan kegiatan transaksi. Industri ini memiliki orientasi adalah memberikan penawaran berupa layanan, dan produk dari industri perhotelan adalah jasa, oleh karenanya faktor yang paling penting dalam industri perhotelan adalah memberikan layanan terbaiknya ke pada pelanggan atau tamu hotel (Ivasciuc & Epuran, 2015). Jasa pelayanan dari hotel akan di nilai secara khusus berdasar pada karakteristik tertentu yang berbeda dengan produk dari industri yang lain karena jasa pelayanan adalah bersifat intangibel. Penciptaan dan penggunaan dari jasa pelayanan dalam waktu yang bersamaan merupakan dua faktor yang sangat penting, dan itu semua diciptakan oleh kebutuhan manusia. Manusia juga yang menyediakan dan sekaligus menggunakan jasa pelayanan tersebut, jadi antara penyedia jasa dan pengguna jasa masing-masing bertanggung jawab atas terciptanya produk tersebut (Popesku, 2013). Faktor lain yang juga sangat penting adalah kekhasan dari kebutuhan berwisata, dimana kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan sekunder bukan kebutuhan primer atau bukan kebutuhan dasar bagi manusia, sehingga cara agar kebutuhan itu menjadi menarik menjadi sangat penting, dengan kata lain cara agar pelayanan jasa menjadi menarik dan menjadikan pelanggan puas merupakan faktor yang menentukan. Manusia menjadi faktor utama dalam penciptaan produk jasa. Salah satu karakteristik produk jasa pelayanan adalah bertemunya orang yang menghadirkan jasa pelayanan dengan pengguna jasa pelayanan. Keberhasilan sebuah organisasi juga sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, karena manusia dapat menggunakan seluruh potensinya, yang merupakan pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan kompetensi yang berkontribusi bagi keberhasilan organisasi (Dessler, 2013).

Fenomena yang tidak bisa dipungkiri lagi bahwa kemajuan teknologi sekarang ini telah memberikan perubahan besar dalam hal jasa pelayanan di semua sektor, tidak terkecuali sektor industri perhotelan. Kekhasan dari industri perhotelan, yang dipengaruhi oleh perubahan tren dari konsumennya, yang mana juga sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi memaksa para manajer di industri perhotelan untuk juga merubah tata cara layanan mereka, sesuai dengan keinginan dari konsumen berdasar kemajuan teknologi, yang juga berimbas pada keberlangsungan bisnis hotel mereka (Todorović et al., 2013). Di seluruh dunia, inovasi teknologi di industri perhotelan telah menjadi sumber keunggulan kompetitif yang penting karena memfasilitasi cara hotel berkomunikasi dengan pelanggan (Shin et al., 2019).

Para pakar menganggap penerapan teknologi di hotel sebagai strategi kompetitif baru yang menjadi daya tarik, dan meningkatkan persepsi pelanggan secara signifikan (Wu & Cheng, 2018). Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan menyediakan produk dan layanan yang lebih inovatif dan efisien, yang pada akhirnya dapat membangun citra merek hotel (Lemy et al., 2019). Selain itu,

hotel juga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan electronic word-of-mouth (EWOM) yang positif, karena pelanggan yang setia lebih cenderung membeli kembali produk dan menyarankannya kepada pelanggan potensial lainnya (Septianto & Chiew, 2018).

Random sampling yang telah dilakukan pada penelitian di Amerika Serikat pada tahun 2015, memberikan hasil bahwa responden yang akan menginap di hotel akan lebih memilih hotel dengan keberadaan teknologi di dalamnya. Para responden merasa dengan adanya teknologi, mereka lebih nyaman dan aman, sewaktu check in dan memasuki kamar hotel. Berdasar hal tersebut para manajer hotel pun mencoba terus menerus dalam merancang model bisnis dan model jasa pelayanan yang akan beradaptasi dengan kebutuhan baru dari konsumen tersebut, termasuk di dalamnya penggunaan teknologi modern.

Organisasi perhotelan para manajer hotel diharapkan untuk terus mencoba cara-cara baru untuk lebih banyak menarik tamu dan mempertahankan tamu lama. Penggunaan teknologi bisa menjadi kunci jawaban untuk hal tersebut, untuk menjadikan hotel lebih mempunyai keunggulan kompetitif. Penggunaan media sosial dan internet akan membuat informasi hotel menjadi lebih banyak dan menarik. Perencanaan dalam merancang strategi bisnis perhotelan juga menjadi lebih baik dengan penggunaan teknologi modern (Koutroumanis, 2011). Sistem pemesanan kamar hotel secara online seperti Traveloka, Agoda, Trivago, Airbnb, Booking.com, Tripadvisor, RedDorz dan lain sebagainya, adalah strategi yang harus dipakai oleh para manajer sekarang ini. Sebagian besar hotel memiliki berbagai program yang memungkinkan mereka mengakses database para tamu (Ko et al., 2016). Selain itu dengan didukung dengan penerapan sistem e-commerce di hotel tersebut mampu memperluas market place perusahaannya dan banyaknya tamu hotel yang dari luar wilayah (Mariah, 2018). Namun, seluruh karyawan harus diajarkan dan tertarik untuk menggunakan teknologi tersebut dan memahaminya, sehingga mereka dapat menggunakannya untuk meningkatkan layanan. Karena ada tren dan perubahan baru dalam organisasi hotel dan penggunaan teknologi, strategi perubahan organisasi dari faktor manusia juga harus dibuat, karena faktor manusia adalah yang paling penting dalam industri perhotelan. Tanpa campur tangan manusia, kepuasan dari tamu yang merupakan tujuan dari semua manajer hotel tidak akan tercapai. Implementasi dari teknologi juga akan tidak berhasil jika karyawan gagal dalam memahami penggunaan teknologi modern.

Sejak tahun 80-an, teknologi informasi dimasukkan dan digunakan dalam mengubah bisnis pariwisata dan hotel dan sebagai bagian dari strateginya (Buhalis & Law, 2008). Saat ini, wisatawan dan tamu sebagian besar telah sadar akan teknologi, bekerja di lingkungan multikultural, memiliki pilihan layanan yang lebih luas, dan dengan demikian permintaan yang lebih luas. Kemajuan teknologi telah membawa peluang bagi wisatawan untuk memilih sendiri serangkaian layanan dan tujuan melalui internet, dan lebih sedikit memilih paket wisata. Para pelancong tidak mau menunggu lama-lama dalam mendapatkan layanan, biasanya enggan untuk mengantre, bahkan tidak mau adanya pembatalan terhadap penyedia layanan untuk cepat mengenali, dan memenuhi kebutuhan.

Hampir lebih dari 13% pemilik smartphone lebih memilih melakukan reservasi di hotel melalui beberapa aplikasi, 37% lebih memilih hotel dengan lobby yang menawarkan teknologi modern, seperti layar sentuh, atau kios swalayan untuk check-in, 41% lebih memilih hotel pengenalan wajah yang mengenali tamu dan mempersonalisasi layanan. Terlihat bahwa penggunaan teknologi modern dengan cara itu akan memangkas biaya sebesar 50%. Hasil dari penelitian ini harus disikapi dengan hati-hati karena dilakukan pada sampel kecil populasi Amerika dan bias karena dilakukan oleh Perusahaan Softwer

Advice, meskipun demikian penggunaan teknologi seperti Layar sentuh, pengenalan wajah, dan ponsel pintar yang digunakan untuk *check-in* dan memasuki kamar sebagai pengganti kunci, adalah beberapa inovasi teknologi yang sejauh ini digunakan sebagian besar di Amerika Serikat, tetapi direncanakan untuk diterapkan di jaringan hotel di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia, khususnya di Yogyakarta.

Membuat reservasi melalui aplikasi seluler adalah salah satu bagian dari strategi pemasaran dengan saluran digital yang relatif baru dalam industri perhotelan. Di beberapa hotel, bahkan ada opsi untuk menggunakan jam tangan pintar untuk *check-in* dan masuk kamar dibandingkan dengan cara-cara lama yang menggunakan kunci analog. Bagi para tamu penggunaan teknologi seluler interaktif telah membuat penyediaan beberapa layanan di hotel menjadi lebih mudah. Para tamu juga lebih mudah untuk memesan makanan, mencari informasi yang dibutuhkan tentang tujuan wisata, dan dengan cara itu juga membuat karyawan bekerja lebih mudah, mereka tidak perlu banyak bertanya ke resepsionis (Wendy Zhu & Morosan, 2014).

Penggunaan aplikasi-aplikasi yang diterapkan di hotel tentu mengharuskan para karyawan hotel benar-benar paham lebih dulu dengan konsep dan cara menggunakannya. Biasanya jika karyawan lebih tertarik dan sering menggunakan teknologi, ponsel pintar, dan aplikasi yang dipakai di hotel tersebut, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakannya sebagai alat untuk bekerja dan mereka akan puas karena membuat pekerjaan mereka lebih mudah. Jaringan hotel besar tentu akan memiliki departemen sumber daya manusia yang meneliti motivasi dan kepuasan karyawan dengan menggunakan teknologi dalam pekerjaan, dan membuat strategi yang sesuai. Namun, pertanyaannya adalah apakah teknologi dapat menggantikan faktor manusia dan sejauh mana diperlukan untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis perhotelan. Software Advice tahun 2015 dalam penelitiannya menyarankan ketika akan memperkenalkan penerapan teknologi yang relatif baru, maka generasi milenial adalah segmen konsumen yang harus menjadi fokus manajer hotel, sedangkan untuk generasi yang lebih tua yang lebih konservatif, tidak perlu memperkenalkan banyak inovasi teknologi.

Terdapat berbagai faktor yang mendasari perencanaan penggunaan teknologi modern sebagai alat bantu untuk bekerja di hotel, tetapi yang paling penting adalah menetapkan tujuan yang ingin dicapai hotel. Mengidentifikasi posisi hotel pada saat perencanaan, menetapkan tujuan yang jelas, dan strategi yang tepat, serta misi dan visi hotel akan meningkatkan keberhasilan (Dessler, 2013). Penggunaan teknologi modern tidak hanya bergantung pada tamu yang ingin ditarik hotel, tetapi juga pada struktur karyawan. Tamu yang memiliki nilai budaya, tradisi, dan penggunaan teknologi yang sama dengan karyawan akan lebih tertarik untuk datang ke hotel. Teknologi informasi dalam bisnis perhotelan yang digunakan secara tepat telah memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan, komunikasi dan pengurangan biaya. Di beberapa hotel di mana karyawan dan tamu tidak siap untuk menggunakannya, hal itu dapat menimbulkan masalah atau bahkan menyebabkan ketidakpuasan (Lam et al., 2007).

Dalam industri perhotelan biasanya digunakan sistem CRS (*Computer Reservation System*), PMS (*Property Management System*) dan CRM (*Customer Relationship Management*), dan setiap hotel menggunakan beberapa perangkat lunak yang disesuaikan untuk operasionalnya. Semua sistem informasi hotel (HIS) dirancang untuk memfasilitasi pekerjaan karyawan dan mengurangi waktu pengumpulan, pemrosesan, dan analisis data mereka, dengan syarat karyawan memahami semua prosedur sistem dan mengetahui cara menggunakannya (He et al., 2015). Saat ini dengan penerapan teknologi modern pasti pekerjaan menjadi lebih mudah bagi semua karyawan di departemen pemasaran, reservasi, dan penerimaan. Perbedaan dengan sistem lama dengan penggunaan teknologi yakni dapat menemukan informasi dengan lebih mudah dengan mengetikkan parameter

tertentu di program pencarian. Sekarang banyak sekali program dan aplikasi yang dapat membantu resepsionis mengingat beberapa reservasi dan komentar, membantu menghindari kemungkinan kesalahan. Banyak juga program dan aplikasi yang membantu karyawan di departemen lain, sehingga proses operasional hotel menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan lebih baik. Penulis tertarik mengetahui sejauh mana hotel-hotel di Yogyakarta menggunakan perangkat teknologi modern untuk operasional hotel yang lebih menguntungkan, efektif dan efisien, dan sekaligus menuju pada pariwisata cerdas. Penelitian ini menganalisis penggunaan teknologi modern dalam bisnis perhotelan, kepuasan tamu dan karyawan terhadapnya, motivasi dan kemauan wisatawan untuk menggunakannya.

Metode

Jumlah hotel di Yogyakarta tahun 2023 tercatat sebanyak 1696 hotel (Bapeda Provinsi Yogyakarta, 2023). Topik penelitian ini berfokus pada pemanfaatan teknologi modern yang diterapkan di hotel-hotel di Yogyakarta. Penelitian ini mengeksplorasi pemanfaatan teknologi modern yang diterapkan di hotel-hotel Yogyakarta, dan persepsi tamu hotel-hotel tersebut. Metode yang dipakai adalah deskriptif kuantitatif. Untuk tujuan ini, kuesioner disampaikan secara langsung dan kemudian dikumpulkan secara langsung, karena komunikasi tatap muka telah terbukti meningkatkan tingkat respons. Karena akses ke semua karyawan hotel bermasalah, kuesioner hanya ditujukan kepada manajer umum hotel. Proses penerapan teknologi modern tentu saja sangat erat kaitannya dengan pembiayaan yang besar, maka kemungkinan hanya hotel dengan dana besar saja yang biasanya menerapkan teknologi modern. Penelitian dilakukan antara tahun 2021 sampai dengan tahun 2022. Dalam penelitian ini hanya dipilih hotel bintang 4 dan hotel bintang 5 yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi hotel bintang 4 dan bintang 5 sebanyak 46 hotel. Dengan metode standart penentuan jumlah sampel, telah terhitung jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 14 hotel yang terdiri dari 7 hotel bintang 5 dan 7 hotel bintang 4. Pengambilan sampel untuk data kuisisioner dilakukan pada tamu-tamu yang menginap di 14 hotel tersebut. Dengan metode Raosoft jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 214 responden. Dalam Penelitian ini ada hipotesis yang akan dibuktikan dengan menggunakan uji hipotesis dengan *software* Smart PLS versi 4.0.9.5. Adapun hipotesisnya berikut ini.

H0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel.

H1 : Terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel.

Hasil dan Pembahasan

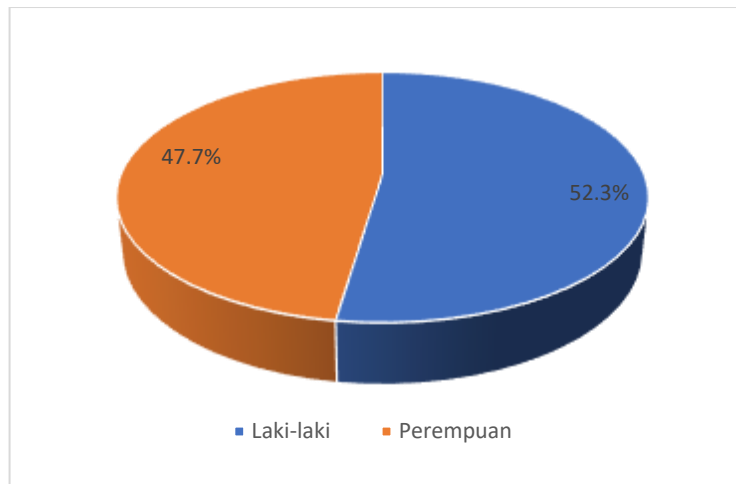
Semua hotel yang diteliti menerapkan teknologi *Internet of Thing* (IoT). Dengan adanya IoT, hotel dapat menghadirkan pengalaman penginapan yang lebih baik, lebih nyaman, dan lebih terhubung bagi tamu hotel (Erwin et al., 2023). Yang termasuk dalam *Internet of Thing* (IoT) yang telah diterapkan dalam hotel-hotel yang diteliti antara lain:

1. kunci pintu cerdas menggantikan kunci fisik tradisional.
2. Sistem manajemen energi untuk mengatur penggunaan energi di seluruh hotel.
3. Sensor keamanan yang terpasang di berbagai area hotel untuk memantau keberadaan tamu dan staf, mendeteksi kejadian mencurigakan, dan mengidentifikasi ancaman keamanan seperti kebakaran, kebocoran gas, atau pergerakan yang mencurigakan.

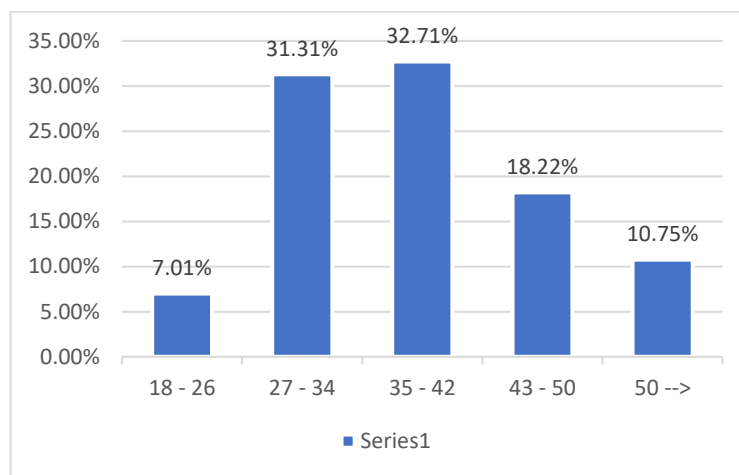
4. Aplikasi seluler hotel yang memungkinkan tamu untuk melakukan berbagai tindakan seperti *check-in/check-out*, memesan layanan kamar, melacak status reservasi, memberikan umpan balik, atau berinteraksi dengan staf hotel.
5. Sensor inventaris yang dipasang pada peralatan dapur, minibar, dan area penyimpanan lainnya untuk memantau persediaan secara real-time.
6. Sistem pemeliharaan cerdas yang memantau kondisi peralatan dan infrastruktur dalam hotel, seperti AC, pemutar musik, televisi, atau sistem tata udara.

Hal kedua adalah penerapan teknologi *payment gateway*, yaitu sebuah sistem atau platform yang digunakan untuk memfasilitasi dan mengelola proses pembayaran secara elektronik. Dalam hal ini, *payment gateway* mengacu pada solusi pembayaran elektronik yang memungkinkan tamu hotel untuk melakukan pembayaran secara online atau melalui metode pembayaran non-tunai. Dengan menggunakan *payment gateway*, hotel dapat menerima pembayaran dari tamu mereka melalui berbagai metode pembayaran elektronik, seperti kartu kredit, debit kartu, transfer bank, dompet digital, atau metode pembayaran online lainnya. *Payment gateway* bertindak sebagai perantara antara hotel dan lembaga keuangan yang memproses transaksi pembayaran (Purike et al., 2022).

Kenyamanan tamu di dalam kamar hotel adalah kunci utama dalam memberi kepuasan tamu. Untuk itu penerapan teknologi modern di hotel juga digunakan melalui sistem kamar cerdas. Beberapa layanan yang menunjukkan jelas adanya penerapan teknologi modern antara lain: peningkatan pendeteksian secara dini pada pengamanan tamu serta alarm otomatis, kontrol suhu di dalam ruangan, pemantauan status tamu, yang berfungsi untuk memberikan informasi bahwa tamu berada di dalam ruangan, apakah dia tidak ingin diganggu, kontrol akses dan pembayaran – pembayaran dengan kartu kredit, kartu untuk membuka kunci ruangan sebagai pengganti kunci analog, yang juga berfungsi untuk menyalakan listrik di dalam ruangan yang bisa berfungsi juga untuk penghematan energi listrik. Beberapa sistem dirancang untuk memfasilitasi layanan kepada tamu sementara beberapa lainnya dirancang untuk memfasilitasi pekerjaan karyawan. Penerapan teknologi modern yang beroperasi untuk menunjukkan bukti waktu dan kehadiran karyawan hotel, sistem kontrol akses menggunakan teknologi digital adalah sistem teknologi modern yang diperuntukkan bagi karyawan, yang memungkinkan manajer hotel untuk mengontrol pekerjaan dengan lebih mudah (Jovanović et al., 2016). Sistem ini tidak memerlukan pelatihan khusus karena mudah digunakan. Manajer dapat dengan mudah meninjau jam kerja karyawan, dan resepsionis menggunakannya untuk mengetahui posisi setiap orang. Misalnya, jika terjadi kesalahan saat menandai ketersediaan kamar untuk dibersihkan, menghindari kesalahan karyawan bagian housekeeping untuk mencegah masuk ke kamar jika ada tamu di kamar sehingga tidak terjadi situasi yang tidak menyenangkan karena kesalahan karyawan tersebut. Sistem ini juga menyediakan lingkungan yang menyenangkan, wawasan yang lebih baik ke dalam organisasi bisnis, koordinasi aktivitas yang lebih baik, dan penyesuaian yang lebih cepat sehingga kepuasan tamu tercapai (Jovanović et al., 2016). Penggunaan kunci elektronik atau kunci secara digital dapat memberikan lebih banyak keamanan dan dapat dikontrol dengan cepat dan tepat, sistem pemeliharaannya pun dapat dengan mudah dikerjakan sehingga karyawan menjadi lebih mudah dalam bekerja (housekeeping, engineering, resepsionis, manajer). Karena sistemnya mudah maka tidak memerlukan pelatihan khusus selain penerapannya. Data yang didapat dari penyebaran kuisioner didapatkan gambaran secara demografis sebagai berikut; secara gender responden laki-laki 52,3 % sedang responden perempuan 47,7 %. Kisaran umur responden rentang antara umur 27 sampai 50 tahun (82,24 %), dengan populasi terbanyak di rentang umur 35 – 42 tahun (32,71%) dan umur responden kemungkinan besar juga berpengaruh terhadap penggunaan teknologi yang dipakai di hotel (gambar 4.1)

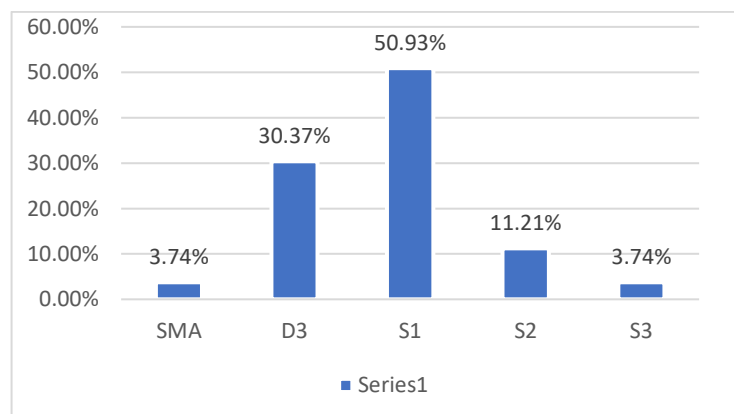


Gambar 1. Diagram Responden Berdasarkan Gender.
Sumber: Data Penelitian



Gambar 2. Diagram Responden Berdasarkan Umur.
Sumber: Data Penelitian

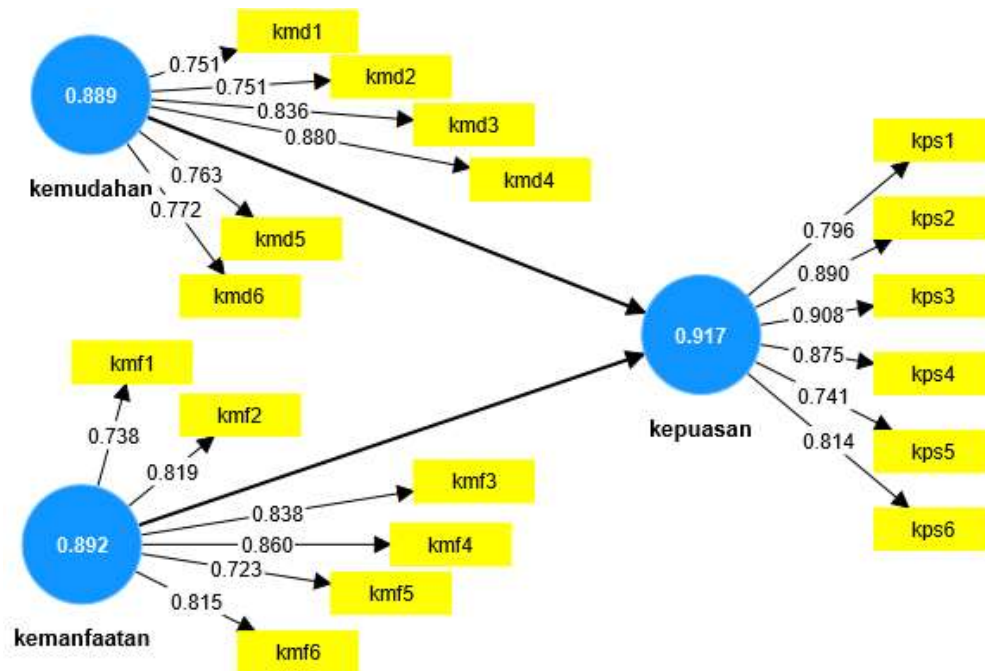
Tingkat pendidikan responden yang diteliti menunjukkan hasil sebagian besar didominasi oleh lulusan s1 (sarjana) dengan persentase lebih dari separuh atau 50,93 % (gambar 4.2). Gambaran tingkat pendidikan ini juga menunjukkan bagaimana nantinya para tamu hotel akan diisi dengan orang-orang berpendidikan tinggi, sehingga penggunaan teknologi di hotel akan menjadi semakin dibutuhkan.



Gambar 3. Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.
Sumber: Data Penelitian

Isi pokok kuisioner dalam penelitian ini ada 36 pertanyaan yang masing-masing dibagi menjadi tiga kategori, yaitu kategori kemudahan penggunaan teknologi modern di hotel (kmd1 sampai dengan kmd6), kategori kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel (kmf1 sampai dengan kmf6) dan kategori kepuasan penggunaan teknologi modern di hotel (kps1 sampai dengan kps6).

Dari uji validitas dan uji reliabilitas didapatkan hasil dari semua perhitungan semua *outer loading* menghasilkan nilai > 7 yang mengindikasikan semua kuisioner valid, dan dari hasil perhitungan *composite reliability* juga menunjukkan nilai > 7, yang berarti semua item dari kuisioner adalah reliable.



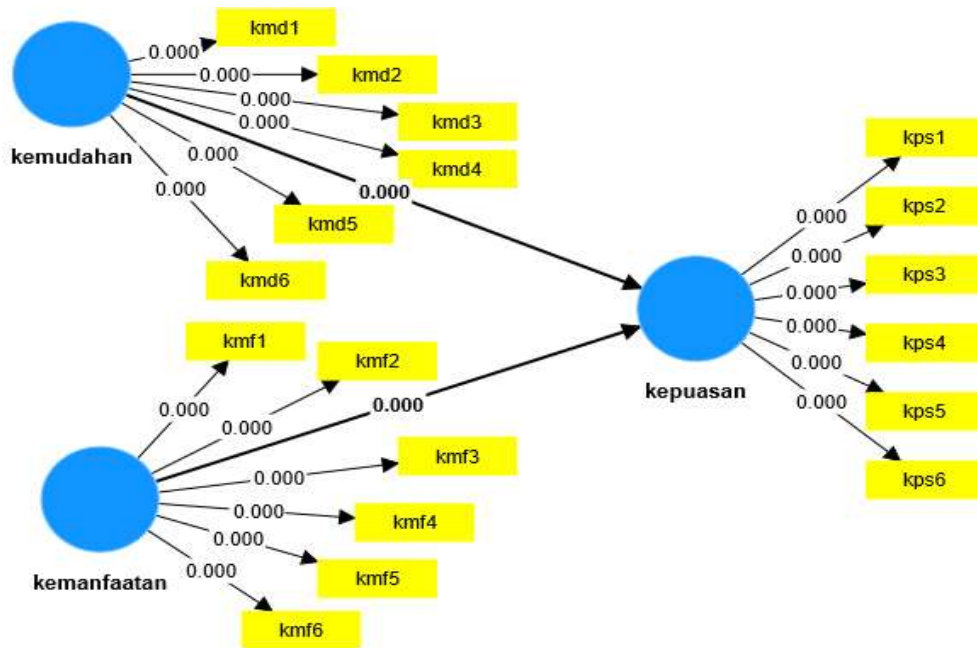
Gambar 4. Diagram Hubungan antar Indikator dan Uji Validitas serta Reliabilitas
Sumber: Data Penelitian

Untuk mengetahui hubungan struktural antar variabel laten, harus dilakukan pengujian hipotesis terhadap koefisien jalur antar variabel dengan membandingkan angka p-value dengan alpha (0.005). Besarnya P-value dan diperoleh dari output pada SmartPLS dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Analisa ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis berikut;

H0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel.

H1 : Terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel.

Hasil analisis dari bootstrapping smartPLS menghasilkan nilai $p < 0.05$ yang menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima dengan tingkat signifikansi 5%. Dengan kata lain Terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel (gambar 4.)



Gambar 5. Diagram Uji Hipotesis

Sumber: Data Penelitian

Dari hasil analisa regresi linier antara kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi di hotterhadap kepuasan penggunaan teknologi di hotel dapat digambarkan pada gambar 4.5, dimana nilai r korelasi yang terhitung sebesar 0.801 dan termasuk ke dalam kategori kuat, dengan kata lain terdapat hubungan antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi terhadap kepuasan penggunaan teknologi di hotel. Dari hasil analisa regresi (gambar 4.5) dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut ini.

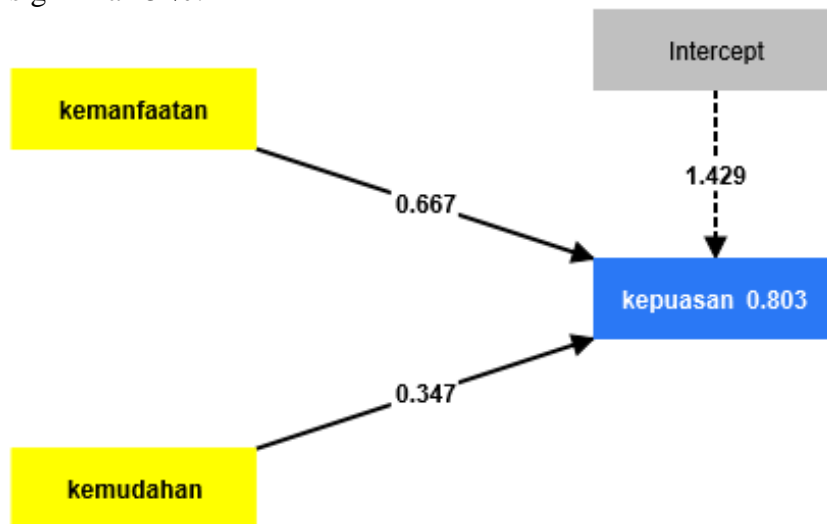
$Y = 1.429 + 0.347 X_1 + 0.667 X_2$, dimana

Y = Persepsi tamu pada kepuasan penggunaan teknologi di hotel

X1 = Persepsi tamu pada kemudahan penggunaan teknologi di hotel

X2 = Persepsi tamu pada kemanfaatan penggunaan teknologi di hotel

t hitung dari masing-masing variabel independen menunjukkan nilai lebih besar dari t tabel. t kemudahan = 8.279, t kemanfaatan = 15.267 t intercept = 1.864. t tabel untuk N = 214 adalah 1.652 yang membuktikan bahwa hubungan tersebut signifikan pada $\alpha = 0.05$ atau tingkat signifikan 5 %.



Gambar 6. Diagram Uji Regresi dan Korelasi

Sumber: Data Penelitian

Pemanfaatan teknologi modern selain faktor manusia merupakan strategi baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Lima belas tahun yang lalu, dan lebih banyak perhatian diberikan pada harga komputer dan teknologi yang digunakan di hotel. Hari ini ketika hampir setiap hotel memiliki teknologi yang tersedia dengan harga terjangkau, fokus beralih ke sumber daya manusia yang menggunakannya. Fokus dialihkan untuk menemukan cara yang paling efisien untuk mencapai kombinasi terbaik dari biaya pembelian dan penggunaan teknologi, serta pelatihan dan motivasi karyawan untuk menggunakannya. Saat menerapkan teknologi, segmentasi konsumen pertama harus ditentukan dan sejalan dengan itu, gunakan teknologi modern ke tingkat yang lebih besar atau lebih kecil. Karena tamu didorong oleh emosi saat memilih hotel, faktor yang sangat penting adalah hubungan yang mereka jalin dengan karyawan. Selama peran sistem informasi dan teknologi modern adalah untuk meningkatkan layanan, meningkatkan produktivitas bisnis, kualitas, dan cara komunikasi ke tingkat kualitas yang lebih tinggi dan dapat membawa hotel pada tingkat daya saing yang lebih tinggi.

Berdasarkan data penelitian, dipastikan bahwa hampir semua hotel-hotel di Yogyakarta, terutama hotel berbintang lima menggunakan inovasi teknologi diantaranya sebagai berikut ini.

1. *Internet of Things (IoT)* yang merujuk pada penerapan teknologi yang menghubungkan berbagai perangkat elektronik dan sensor ke jaringan internet, yang memungkinkan perangkat-perangkat ini untuk saling berkomunikasi dan mengirim data secara otomatis. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman tamu, dan memberikan layanan yang lebih baik di lingkungan perhotelan. Di dalamnya termasuk manajemen kamar, pemantauan kebersihan, layanan kamar otomatis, manajemen energi. Apalagi di bidang pariwisata kebersihan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan mendatangkan wisatawan (Amelia & Prasetyo, 2022). Penerapan IoT di hotel dapat menghasilkan pengalaman tamu yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional, dan membantu hotel dalam mengelola sumber daya dengan lebih baik.
2. Teknologi big data, teknologi ini adalah penerapan teknologi analisis data dan pengelolaan data besar-besaran untuk meningkatkan operasional, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu, dan mengoptimalkan keputusan manajemen, termasuk di dalamnya analisa data tamu, penilaian harga, manajemen stok kamar, umpan balik tamu, keamanan, pemasaran dan promosi. Penerapan teknologi Big Data di hotel membantu meningkatkan pengalaman tamu, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan keuntungan. Selain itu, hotel dapat memanfaatkan data ini untuk mengidentifikasi tren dan peluang baru dalam industri perhotelan.
3. Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*). Penerapan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) di industri perhotelan, termasuk di dalam hotel, melibatkan penggunaan teknologi komputer untuk mengotomatisasi tugas, meningkatkan layanan tamu, dan mengoptimalkan operasional. Termasuk didalamnya adalah Chatbots dan Asisten Virtual, Pengenalan Suara dan Teksual, Personalisasi Layanan, Sistem Manajemen Reservasi dan Inventaris, Analisis Data dan Prediksi, sehingga Penerapan AI dalam hotel bisa memberikan pengalaman tamu yang lebih baik, mengoptimalkan operasional, dan meningkatkan efisiensi. Dengan analisis data dan otomatisasi, hotel dapat memahami kebutuhan tamu dan meresponsnya dengan lebih cepat dan efektif. Ini juga membantu hotel dalam memaksimalkan pendapatan mereka dan meningkatkan kepuasan tamu.
4. Kecerdasan Buatan (*Recognition Technology*). Teknologi pengenalan di hotel adalah penerapan sistem otomatis untuk mengenali identitas atau karakteristik tamu, pengunjung, atau staf hotel. Teknologi ini digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk

keamanan, personalisasi layanan, efisiensi operasional, dan kenyamanan tamu. Teknologi pengenalan ini bisa mencakup teknologi pengenalan wajah, pengenalan sidik jari, pengenalan suara, kartu kunci pintar, pengenalan plat kendaraan, pengenalan bar code atau QR code. Sehingga teknologi pengenalan ini dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan tamu, mengurangi antrian di area penerimaan tamu, dan memungkinkan personalisasi layanan berdasarkan data yang dikumpulkan. Namun, penggunaan teknologi ini juga memunculkan pertanyaan tentang privasi dan perlindungan data, yang harus dikelola dengan cermat oleh hotel.

Meskipun telah menggunakan kemajuan teknologi, faktor manusia dalam penerapan teknologi modern masih sangat penting dan menentukan. Bisa dikatakan bahwa seberapa sukses implementasi teknologi di hotel akan tergantung pada kemauan karyawan untuk menggunakannya. Karena penggunaannya merupakan faktor kompetitif yang sangat penting (He et al., 2015), karyawan dan manajemen hotel sadar bahwa penggunaan itu perlu, tetapi seringkali ada masalah ketika diterapkan. Kesiapan dan minat karyawan untuk menggunakan teknologi modern di hotel tergantung pada kemauan dan keyakinan tentang kegunaan penggunaan teknologi informasi secara umum. Jika ada sikap positif tentang penggunaan teknologi informasi, maka pemanfaatan teknologi, khususnya teknologi informasi di dalam hotel akan semakin besar, yang berarti pelayanan kepada tamu akan semakin baik (Ko et al., 2016).

Kesimpulan

Hasil analisis bootstrapping smartPLS menyatakan bahwa hipotesis alternatif diterima atau menolak hipotesis nol, dengan kata lain bisa dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan baik sendiri maupun bersama-sama antara kemudahan dan kemanfaatan penggunaan teknologi modern di hotel dengan kepuasan tamu dalam penggunaan teknologi modern di hotel. Artinya penggunaan perangkat teknologi yang digunakan di dalam hotel-hotel di Yogyakarta telah digunakan oleh para tamu dengan mudah dan bermanfaat yang berimbas pada kepuasan tamu dalam penggunaan perangkat teknologi tersebut. Faktor-faktor kemudahan dan kemanfaatan juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap faktor kepuasan penggunaan perangkat teknologi yang digunakan di hotel. Persamaan regresi untuk menggambarkan pengaruh faktor-faktor tersebut dapat dinyatakan dengan persamaan $Y = 1.429 + 0.347 X_1 + 0.667 X_2$. Dari persamaan tersebut bisa dikatakan bahwa semakin besar nilai dari faktor kemudahan dan kemanfaatan akan membuat semakin besar pula faktor kepuasan penggunaan teknologi di hotel. Faktor-faktor lain seperti demografi, seperti umur, pendidikan dan gender mungkin juga berpengaruh dalam penggunaan perangkat teknologi, tetapi dalam penelitian ini tidak dimasukkan secara spesifik, dan ini mungkin bisa untuk dikaji dalam penelitian lebih lanjut.

Daftar Pustaka

- Amelia, V., & Prasetyo, D. (2022). Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment) terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 92–99.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
- Dessler, G. (2013). *Strategic human resource management and the HR scorecard* (13th ed.). Pearson.
- Endi, F., & Prasetyo, D. (2020). Factors Influencing French Tourists to Visit Bali. *TRJ Tourism Research Journal*, 4(1), 25–44.

- Erwin, E., Datya, A. I., Nurohim, N., Sepriano, S., Waryono, W., Adhicandra, I., Budihartono, E., & Purnawati, N. W. (2023). *Pengantar & Penerapan Internet of Things: Konsep dasar & Penerapan IoT di berbagai Sektor*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- He, Z., Kim, H.-K., & Moon, J.-Y. (2015). A study on the effect of hotel intelligent fusion system on hotel strategy, work process, employee satisfaction, and hotel performance. *Multimedia Tools and Applications*, 74, 3377–3385.
- Ivasciuc, I.-S., & Epuran, G. (2015). A Marketing approach on how continuous processes improvement can contribute to hotel business Organic Growth. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V: Economic Sciences*, 185–200.
- Jovanović, O., Savoju, G., & Broker, E. F. (2016). Use of Modern Technology in Hotel Organisation: The Influence of Information Technology on Human Factor. *Technology Status and Competitiveness of Serbian Manufacturing Industry 1415*, 1442.
- Ko, C.-H., Pei, L., & Tsai, Y.-H. (2016). A study of employees' perception of information technology adoption in hotels. *International Journal of Organizational Innovation*, 8(3), 231–238.
- Koutroumanis, D. A. (2011). Technology's effect on hotels and restaurants: Building a strategic competitive advantage. *Journal of Applied Business and Economics*, 12(1), 72–80.
- Lam, T., Cho, V., & Qu, H. (2007). A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 49–65.
- Lemy, D., Goh, E., & Ferry, J. (2019). Moving out of the silo: How service quality innovations can develop customer loyalty in Indonesia's hotels. *Journal of Vacation Marketing*, 25(4), 462–479.
- Mariah, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Commerce Terhadap Penjualan Jasa Pada Hotel Tiatira Kencana Makassar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(3), 311–323.
- Popesku, J. (2013). *Marketing u turizmu i hotelijerstvu*. Beograd, Singidunum University.
- Purike, E., Kurniasih, I. W., Wulandari, F. W., & Nirwani, A. (2022). Transaksi Digital dan Perkembangan E-Tourism di Indonesia. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(2), 12–19.
- Septianto, F., & Chiew, T. M. (2018). The effects of different, discrete positive emotions on electronic word-of-mouth. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44.
- Shin, H., Perdue, R. R., & Kang, J. (2019). Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, 74, 310–318.
- Todorović, I., Komazec, S., Krivokapić, J., Čudanov, M., Jaško, O., & Marič, M. (2013). Improving control in organization by introducing process organizational model. *Proceedings of the 32nd International Conference on Organizational Science Development*, 20–22.
- Wendy Zhu, W., & Morosan, C. (2014). An empirical examination of guests' adoption of interactive mobile technologies in hotels: Revisiting cognitive absorption, playfulness, and security. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 5(1), 78–94.
- Wu, H.-C., & Cheng, C.-C. (2018). Relationships between technology attachment, experiential relationship quality, experiential risk and experiential sharing intentions in a smart hotel. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 42–58.