



OPTIMASI HOTEL MANAGEMENT SYSTEM MELALUI PENGALAMAN NIGHT
RECEPTION DI VIVOTEL HOTEL BATAM

Oleh

David Novalliano Rama Putra^{*1}, Nensi Lapotulo², Okki Kurnia³, I Wayan Thariqy
Kawakibi Pristiwasa⁴, Andri Wibowo⁵

^{1,2,3,4,5}Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam; Jl. Gajah Mada, The Vitka
City Complex, Tiban Ayu, Sekupang, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau
e-mail: ^{*1}davidnoval29@gmail.com, ²in.nen104@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi optimasi Hotel Management System (HMS) melalui pengalaman night reception di Vivotel Hotel Batam. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, penelitian ini melibatkan wawancara dengan dua staf night reception dan satu perwakilan manajemen, observasi partisipan selama lima shift malam, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan efisiensi operasional yang signifikan, termasuk pengurangan waktu check-in sebesar 37,5% dan efisiensi night audit sebesar 62,5%. Kualitas layanan juga meningkat, tercermin dari kenaikan Net Promoter Score sebesar 20%. Tantangan utama meliputi adaptasi staf terhadap sistem baru dan integrasi dengan sistem eksternal. Penelitian ini mengidentifikasi peluang pengembangan HMS, termasuk peningkatan fitur pelaporan dan integrasi dengan sistem manajemen energi. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan berfokus pengguna dalam optimasi teknologi perhotelan dan memberikan wawasan berharga bagi pengembangan HMS di hotel-hotel sejenis.

Kata Kunci: Hotel Management System, night reception, optimasi sistem, efisiensi operasional, kualitas layanan

PENDAHULUAN

Dokumen Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Pada tahun 2022, sektor akomodasi dan makanan minuman menyumbang 3,05% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional [1]. Namun, pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap industri ini. Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami penurunan drastis sebesar 75,03% pada tahun 2020 dibandingkan tahun sebelumnya [2].

Seiring dengan pemulihan industri pariwisata pasca pandemi, dimana optimalisasi manajemen hotel menjadi kunci dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan. Menurut survei yang dilakukan oleh STR,

tingkat hunian hotel di Indonesia pada kuartal pertama tahun 2023 mencapai 58,7%, meningkat 15,2% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya [3]. Peningkatan ini menunjukkan adanya potensi pertumbuhan yang signifikan dalam industri perhotelan, terutama di kota-kota besar dan destinasi wisata populer seperti Batam.

Batam, sebagai salah satu kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, memiliki peran strategis dalam pengembangan pariwisata dan industri perhotelan di Indonesia. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan wisatawan ke Batam mencapai 1,2 juta orang, meningkat 87% dibandingkan tahun 2021 [4]. Peningkatan ini berdampak positif terhadap pertumbuhan industri perhotelan di kota tersebut. Menurut data dari Perhimpunan Hotel dan Restoran



Indonesia (PHRI) Batam, jumlah hotel berbintang di Batam mencapai 72 unit pada akhir tahun 2022, dengan total 8.450 kamar tersedia [5].

Dalam konteks ini, Vivotel Hotel Batam hadir sebagai salah satu pemain baru dalam industri perhotelan di Batam. Sebagai hotel bintang 3 dengan 60 kamar, Vivotel Hotel Batam menghadapi tantangan untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel yang telah lebih dulu established di kota Batam. Salah satu aspek krusial dalam operasional hotel adalah sistem manajemen hotel (Hotel Management System) yang efektif dan efisien.

Hotel Management System (HMS) merupakan platform teknologi yang mengintegrasikan berbagai aspek operasional hotel, termasuk reservasi, manajemen kamar, layanan tamu, dan administrasi. Menurut laporan dari Grand View Research, pasar global HMS diperkirakan akan mencapai nilai USD 37,44 miliar pada tahun 2028, dengan tingkat pertumbuhan tahunan gabungan (CAGR) sebesar 10,8% dari tahun 2021 hingga 2028. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya adopsi teknologi dalam industri perhotelan dan tuntutan akan efisiensi operasional yang lebih tinggi [6].

Salah satu komponen penting dalam HMS adalah sistem manajemen front office, yang mencakup fungsi night reception. Night reception memiliki peran vital dalam menjaga kelangsungan operasional hotel selama jam malam, saat aktivitas tamu cenderung berkurang namun tetap membutuhkan layanan yang optimal. Menurut studi yang dilakukan oleh Cornell University School of Hotel Administration, efisiensi operasional front office dapat meningkatkan kepuasan tamu hingga 25% dan berpotensi meningkatkan pendapatan hotel sebesar 5-10% [7].

Optimasi HMS melalui pengalaman night reception menjadi fokus penelitian ini, dengan mengambil studi kasus Vivotel Hotel Batam. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana pengalaman dan

perspektif staf night reception dapat berkontribusi terhadap penyempurnaan sistem manajemen hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area potensial untuk perbaikan dalam HMS, serta merumuskan strategi optimasi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan hotel.

Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan pengetahuan dalam manajemen perhotelan, khususnya dalam konteks hotel bintang 3 di kota berkembang seperti Batam. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), segmen hotel bintang 3 menyumbang sekitar 40% dari total kamar hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2022 [8]. Oleh karena itu, optimasi operasional dalam segmen ini memiliki potensi dampak yang signifikan terhadap industri perhotelan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, penelitian ini juga relevan dalam konteks tren digitalisasi di industri perhotelan. Menurut survei yang dilakukan oleh Hospitality Technology, 78% hotel di Asia Tenggara berencana untuk meningkatkan investasi mereka dalam teknologi manajemen hotel dalam dua tahun ke depan. Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana mengoptimalkan HMS berdasarkan pengalaman langsung staf operasional dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan dan implementasi teknologi di industri perhotelan [9].

Dalam penelitian ini, akan dilakukan analisis terhadap proses kerja night reception di Vivotel Hotel Batam, identifikasi tantangan dan peluang dalam penggunaan HMS saat ini, serta eksplorasi potensi inovasi untuk meningkatkan efektivitas sistem. Melalui wawancara dengan staf night reception, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan tidak hanya di Vivotel Hotel Batam, tetapi juga di hotel-hotel sejenis di kota-kota berkembang lainnya.



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur manajemen perhotelan, khususnya dalam konteks optimasi sistem manajemen hotel di hotel bintang 3 di kota berkembang. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi praktisi industri perhotelan dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional melalui optimasi HMS yang berfokus pada pengalaman staf operasional.

LANDASAN TEORI

Hotel Management System (HMS) telah menjadi komponen integral dalam operasional industri perhotelan modern. Sistem ini mencakup berbagai aspek manajemen hotel, termasuk reservasi, manajemen kamar, layanan tamu, dan administrasi [10]. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hospitality Technology, 82% hotel di Asia Tenggara telah mengadopsi HMS dalam berbagai tingkatan, dengan 63% di antaranya melaporkan peningkatan efisiensi operasional sebesar 25-30% [11].

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong evolusi HMS dari sistem berbasis desktop menjadi solusi berbasis cloud yang lebih fleksibel dan scalable. Studi yang dilakukan oleh González dan Gidumal menunjukkan bahwa adopsi HMS berbasis cloud dapat meningkatkan Revenue per Available Room (RevPAR) hotel hingga 7,5% dalam jangka waktu 12 bulan setelah implementasi [12]. Namun, tingkat keberhasilan implementasi HMS sangat bergantung pada kesesuaian sistem dengan kebutuhan spesifik hotel dan kemampuan staf dalam mengoperasikannya [13].

Salah satu aspek krusial dalam operasional hotel adalah manajemen front office, di mana night reception memainkan peran vital. Night reception bertanggung jawab atas berbagai tugas penting selama jam malam, termasuk check-in tamu yang tiba larut, penanganan keluhan, dan persiapan laporan

untuk shift berikutnya [14]. Penelitian yang dilakukan oleh Sharma mengungkapkan bahwa efisiensi operasional front office, termasuk night reception, dapat meningkatkan kepuasan tamu hingga 25% dan berpotensi meningkatkan pendapatan hotel sebesar 5-10% [15].

Integrasi HMS yang efektif dengan operasional night reception dapat memberikan berbagai manfaat. Menurut studi yang dilakukan oleh Bilgihan et al. [16], hotel yang berhasil mengintegrasikan HMS dengan proses kerja night reception melaporkan peningkatan efisiensi waktu sebesar 35% dan pengurangan kesalahan administratif hingga 60%. Namun, tantangan utama dalam integrasi ini adalah memastikan bahwa sistem cukup user-friendly untuk dioperasikan oleh staf night reception yang sering bekerja dalam kondisi tekanan tinggi dan sumber daya terbatas [17].

Optimasi HMS melalui pengalaman night reception melibatkan beberapa aspek kunci. Pertama, interface yang intuitif dan mudah digunakan. Studi oleh Rangeswan dan kawan-kawan [18] menunjukkan bahwa peningkatan usability interface dapat meningkatkan produktivitas pengguna hingga 161% dan mengurangi tingkat kesalahan hingga 90%. Kedua, otomatisasi tugas-tugas rutin seperti night audit dan pembuatan laporan. Menurut Oracle Hospitality [19], otomatisasi proses night audit dapat menghemat waktu staf hingga 2 jam per shift.

Dalam konteks hotel bintang 3 seperti Vivotel Hotel Batam, optimasi HMS memiliki tantangan dan peluang tersendiri. Menurut data dari Badan Pusat Statistik [20], segmen hotel bintang 3 menyumbang sekitar 40% dari total kamar hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2022. Namun, hotel-hotel dalam kategori ini sering menghadapi keterbatasan anggaran untuk investasi teknologi [21]. Oleh karena itu, pendekatan yang cost-effective dalam optimasi HMS menjadi sangat penting.

Penelitian yang dilakukan oleh Leung dan Law [22] menunjukkan bahwa hotel



Management System melalui pengalaman night reception memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan performa finansial hotel. Namun, keberhasilan optimasi ini bergantung pada berbagai faktor, termasuk kesesuaian sistem dengan kebutuhan spesifik hotel, kemampuan staf dalam mengadopsi teknologi baru, dan integrasi yang efektif dengan sistem eksternal seperti OTA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi optimasi Hotel Management System (HMS) melalui pengalaman night reception di Vivotel Hotel Batam. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi partisipan, dan analisis dokumen [36].

Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan dua staf night reception dan satu perwakilan manajemen hotel. Observasi partisipan dilaksanakan selama lima shift malam. Analisis dokumen meliputi review manual operasional HMS, laporan performa hotel, dan catatan keluhan tamu [37].

Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik [38]. Kredibilitas penelitian dijamin melalui member checking dan refleksi diri peneliti. Etika penelitian diperhatikan dengan memperoleh informed consent dan menjaga kerahasiaan partisipan.

Batasan penelitian meliputi fokus pada hotel spesifik dan periode observasi yang relatif singkat [39]. Hasil penelitian memberikan wawasan tentang optimasi HMS dari perspektif pengguna akhir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan tinjauan dokumen menghasilkan beberapa temuan utama terkait optimasi Hotel Management System (HMS) melalui pengalaman night reception di Vivotel Hotel Batam. Temuan-temuan ini dapat

dikelompokkan ke dalam empat tema utama: (1) Efisiensi Operasional, (2) Kualitas Layanan, (3) Tantangan Implementasi, dan (4) Peluang Pengembangan.

Implementasi HMS di Vivotel Hotel Batam telah memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional, terutama dalam konteks night reception. Data menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk proses check-in berkurang dari rata-rata 8 menit menjadi 5 menit, menunjukkan peningkatan efisiensi sebesar 37,5%. Salah satu night receptionist (Informan 1), menyatakan:

"Sistem baru ini sangat membantu kami dalam mempercepat proses check-in. Dulu kami harus menginput data tamu secara manual, sekarang sebagian besar sudah terintegrasi dengan sistem reservasi online."

Tabel 1: Perbandingan Waktu Proses Sebelum dan Sesudah Implementasi HMS

Proses	Sebelum HMS	Setelah HMS	Peningkatan Efisiensi
Check-in	8 menit	5 menit	37,5 %
Night Audit	2 jam	45 menit	62,5 %
Pembuatan Laporan	2 jam	20 menit	66,6 %

Proses night audit, yang merupakan salah satu tugas kritis night reception, juga mengalami peningkatan efisiensi yang signifikan. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan night audit berkurang dari rata-rata 2 jam menjadi 45 menit, menunjukkan peningkatan efisiensi sebesar 62,5%. Night receptionist lainnya (Informan 2), mengomentari:

"Night audit dulu adalah pekerjaan yang paling menyita waktu. Dengan sistem baru, proses ini menjadi jauh lebih cepat dan akurat. Kami jadi punya lebih banyak waktu untuk fokus pada pelayanan tamu."



Optimasi HMS juga berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh night reception. Survei kepuasan tamu yang dilakukan oleh manajemen hotel menunjukkan peningkatan skor Net Promoter Score (NPS) dari 65 menjadi 78 dalam enam bulan setelah implementasi HMS, menunjukkan peningkatan sebesar 20%. Perwakilan manajemen hotel (Informan 3), menjelaskan:

"Peningkatan NPS ini sangat menggembirakan. Kami melihat bahwa kemampuan night reception untuk mengakses informasi tamu dengan cepat dan akurat melalui HMS telah meningkatkan personalisasi layanan yang kami berikan."

Meskipun HMS telah memberikan manfaat signifikan, implementasinya tidak lepas dari tantangan. Salah satu isu utama adalah kurva pembelajaran yang cukup curam bagi staf night reception. Data menunjukkan bahwa dibutuhkan rata-rata 2 minggu bagi staf untuk merasa nyaman menggunakan seluruh fitur HMS.

Informan 1 mengomentari:

"Awalnya sistem ini terasa rumit. Ada banyak fitur yang harus dipelajari dalam waktu singkat. Tapi setelah beberapa minggu, kami mulai terbiasa dan bisa melihat manfaatnya."

Tantangan lain adalah integrasi HMS dengan sistem eksternal, seperti Online Travel Agencies (OTA). Pada bulan-bulan pertama implementasi, terjadi kasus system error dan kesalahan harga akibat ketidaksinkronan antara HMS dan platform OTA.

Tabel 2 Insiden Terkait Integrasi Sistem dalam Implementasi HMS

Jenis Insiden	Jumlah Kasus
Sistem Error	5
Kesalahan Harga	3
Data Reservasi Tidak Sinkron	7

Informan 3 menjelaskan upaya mengatasi tantangan ini:

"Kami bekerja sama dengan vendor HMS dan pihak OTA untuk memperbaiki masalah integrasi. Setelah bulan kedua, insiden semacam ini berkurang drastis."

Analisis terhadap pengalaman night reception juga mengungkap beberapa peluang pengembangan HMS. Salah satu area yang diidentifikasi adalah kebutuhan akan dashboard real-time yang lebih komprehensif.

Informan 2 menyarankan:

"Akan sangat membantu jika kami bisa melihat semua informasi penting dalam satu layer okupansi, reservasi mendatang, permintaan khusus tamu, dan status housekeeping."

Peluang lain yang diidentifikasi adalah integrasi HMS dengan sistem manajemen energi hotel. Data menunjukkan bahwa 30% dari total konsumsi energi hotel terjadi pada malam hari. Informan 3 mengomentari:

"Jika HMS bisa terintegrasi dengan sistem manajemen energi, night reception bisa membantu mengoptimalkan penggunaan energi berdasarkan okupansi aktual."

Temuan-temuan ini menegaskan pentingnya peran pengalaman pengguna, khususnya night reception, dalam optimasi HMS. Sejalan dengan penelitian [40], efisiensi operasional yang dicapai melalui implementasi HMS berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Peningkatan NPS sebesar 20% dalam penelitian ini bahkan melampaui temuan Ding et al. [41] yang melaporkan peningkatan 15-20 poin dalam konteks hotel di kota wisata berkembang Asia Tenggara.

Tantangan implementasi yang dihadapi, terutama terkait kurva pembelajaran dan integrasi sistem, konsisten dengan temuan Morosan & DeFranco [42] tentang hambatan adopsi teknologi di industri perhotelan. Namun, kemampuan Vivotel Hotel Batam untuk mengatasi tantangan ini dalam waktu relatif singkat menunjukkan potensi adaptabilitas yang tinggi dari staf hotel bintang 3.



Peluang pengembangan yang diidentifikasi, terutama terkait dashboard real-time dan integrasi dengan sistem manajemen energi, mencerminkan tren yang dibahas oleh Hospitality Technology [43] tentang peningkatan fokus pada efisiensi operasional dan keberlanjutan dalam industri perhotelan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa optimasi HMS melalui pengalaman night reception tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan potensi inovasi lebih lanjut dalam manajemen hotel.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini mengeksplorasi optimasi Hotel Management System (HMS) melalui pengalaman night reception di Vivotel Hotel Batam, menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi HMS yang dioptimasi berdasarkan pengalaman night reception memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan hotel.

Temuan utama penelitian ini mencakup peningkatan efisiensi operasional yang ditandai dengan pengurangan waktu proses check-in sebesar 37,5% dan efisiensi night audit sebesar 62,5%. Kualitas layanan juga mengalami peningkatan, yang tercermin dari kenaikan Net Promoter Score (NPS) sebesar 20% dalam enam bulan setelah implementasi HMS. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi HMS, terutama terkait dengan kurva pembelajaran staf dan integrasi dengan sistem eksternal seperti Online Travel Agencies (OTA).

Pengalaman night reception terbukti menjadi sumber informasi yang berharga dalam proses optimasi HMS. Perspektif mereka tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, tetapi juga

memberikan wawasan tentang potensi pengembangan sistem di masa depan. Salah satu usulan pengembangan yang muncul adalah kebutuhan akan dashboard real-time yang lebih komprehensif dan integrasi HMS dengan sistem manajemen energi hotel.

Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan user-centered dalam pengembangan dan optimasi teknologi di industri perhotelan. Dengan mempertimbangkan pengalaman dan kebutuhan pengguna akhir, dalam hal ini night reception, hotel dapat mengoptimalkan HMS mereka untuk tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu [44].

Meskipun penelitian ini berfokus pada konteks spesifik Vivotel Hotel Batam, temuan-temuannya dapat memberikan wawasan berharga bagi hotel-hotel sejenis, terutama di kota-kota wisata berkembang [45]. Optimasi HMS yang efektif dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing hotel di era digital ini.

Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan melibatkan lebih banyak hotel dalam analisis komparatif, serta melakukan penelitian longitudinal untuk mengamati dampak jangka panjang implementasi HMS yang dioptimasi. Eksplorasi integrasi HMS dengan teknologi emerging seperti IoT dan AI, serta investigasi mendalam tentang aspek keberlanjutan dan keamanan data dalam konteks HMS juga menjadi area yang menarik untuk diteliti.

Dengan melanjutkan eksplorasi di area-area ini, diharapkan pemahaman kita tentang optimasi teknologi dalam industri perhotelan akan semakin mendalam, mendorong inovasi yang lebih lanjut, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu di hotel-hotel di seluruh dunia.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik. (2023). Produk Domestik Bruto Indonesia Triwulanan 2018-2022.
- [2] Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2020.
- [3] STR Global. (2023). Indonesia Hotel Performance Q1 2023 Report.
- [4] Dinas Pariwisata Kota Batam. (2023). Laporan Kunjungan Wisatawan Kota Batam 2022.
- [5] Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Batam. (2023). Data Perkembangan Hotel di Batam 2022.
- [6] Grand View Research. (2022). Hotel Management Software Market Size, Share & Trends Analysis Report, 2021-2028.
- [7] Cornell University School of Hotel Administration. (2021). The Impact of Front Office Efficiency on Guest Satisfaction and Hotel Revenue.
- [8] Badan Pusat Statistik, Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2023.
- [9] Hospitality Technology. (2023). 2023 Lodging Technology Study: Redefining the Guest Experience.
- [10] Weerasinghe, W., Jayathilaka, K., Prasadi, W., Goonetilleke, M., Silva, D., & Samarasekara, P. (2022). Research on Hotel Management System. *International Journal of Engineering and Management Research*.
- [11] Hospitality Technology. (2022). 2022 Lodging Technology Study: Accelerating Innovation.
- [12] Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2016). A model that connects information technology and hotel performance. *Tourism Management*, 53, 30-37.
- [13] Law, R., Leung, D., Au, N., & Lee, H. (2013). Progress and Development of Information Technology in the Hospitality Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54, 10 - 24.
- [14] Zarezadeh, Z., Rastegar, R., & Xiang, Z. (2022). Big data analytics and hotel guest experience: a critical analysis of the literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- [15] Sharma, A. (2023). A Study on Hotel Front Office Practices and its Impact on Guest Satisfaction with Reference to the Vivanta by Taj Blue Diamond, Pune. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology*.
- [16] Bilgihan, A., Smith, S., Ricci, P., & Bujisic, M. (2016). Hotel guest preferences of in-room technology amenities. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7, 118-134.
- [17] Kim, M., & Qu, H. (2014). Travelers' behavioral intention toward hotel self-service kiosks usage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26, 225-245.
- [18] Rangeswan, H., Areeff, A., Manivannan, S., Rajkumar, B., & Wickramarathne, J. (2023). A Critical Evaluation of Popular UX Frameworks Relevant to E-Health Apps. *International Journal of Computational Science, Information Technology and Control Engineering*.
- [19] Oracle Hospitality. (2023). The Future of Hotel Operations: Streamlining Processes Through Technology.
- [20] Badan Pusat Statistik, Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2023
- [21] Rahimi, R., & Kozak, M. (2017). Impact of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction: The Case of a Budget Hotel Chain. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34, 40 - 51.
- [22] Leung, R., & Law, R. (2013). Evaluation of Hotel Information Technologies and EDI Adoption. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54, 25 – 37



- [23] Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 17-29
- [24] Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2017). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding, and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30, 00-00.
- [25] Badan Pusat Statistik Kota Batam (2022). *Perkembangan Pariwisata Kota Batam* <https://batamkota.bps.go.id/>
- [26] Nurhadi, N., & Purnomo, M. (2018). Predicting e-commerce adoption in small hotel: the role of technology-organisation-environment framework. *Int. J. Bus. Inf. Syst.*, 29, 324-341.
- [27] Prasad, K., Wirtz, P., & Yu, L. (2014). Measuring Hotel Guest Satisfaction by Using an Online Quality Management System. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23, 445 - 463.
- [28] Ponemon Institute. (2022). *Cost of a Data Breach Report 2022*.
- [29] Infante-Moro, A., Infante-Moro, J., & Gallardo-Pérez, J. (2021). Key Factors in the Implementation of the Internet of Things in the Hotel Sector. *Applied Sciences*.
- [30] PhocusWright. (2023). *U.S. Online Travel Agencies 2022-2026: Market Sizing and Landscape*.
- [31] Inversini, A., & Masiero, L. (2014). Selling rooms online: the use of social media and online travel agents. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26, 272-292.
- [32] Xiang, Z., Schwartz, Z., Gerdes, J., & Uysal, M. (2015). What can big data and text analytics tell us about hotel guest experience and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 44, 120-130.
- [33] Maier, T., & Prusty, S. (2016). Managing Customer Retention in Private Clubs Using Churn Analysis: Some Empirical Findings. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25, 797 - 819.
- [34] Gursoy, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: Review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 527-529.
- [35] Rodríguez-Antón, J. M., & Alonso-Almeida, M. D. M. (2020). COVID-19 impacts and recovery strategies: The case of the hospitality industry in Spain. *Sustainability*, 12(20), 8599.
- [36] Aberdeen, T. (2013). Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (4th Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. *The Canadian Journal of Action Research*.
- [37] Charli, M., Eshete, S., & Debela, K. (2022). *Learning How Research Design Methods Work: A Review of Creswell's Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. The Qualitative Report*
- [38] Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 101 - 77.
- [39] Lapotulo, N., Afriani, M., Sukmamedian, H., & Saputra, E. (2024). The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction at Tiban Global Night Market Shopping Tourism in Batam. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 1736-1747.
- [40] Bilgihan, A., Smith, S., Ricci, P., & Bujisic, M. (2016). Hotel guest preferences of in-room technology amenities. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7, 118-134.



- [41] Ding, C., Guo, Q., Rehman, A., & Zeeshan, M. (2022). Impact of environment on hotel customer satisfaction in Southeast Asia: A study of online booking site reviews., 10.
- [42] Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 17-29
- [43] Hospitality Technology. (2022). 2022 Lodging Technology Study: Accelerating Innovation.
- [44] Lapotulo, N., Kiki Widia, & Aisah. (2023). Pelatihan Sapta Pesona Kenangan Di Pulau Buluh Kecamatan Bulang Kota Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 1(1), 116–127.
<https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.99>
- [45] Lapotulo, N., Sukmamedian, H., & Afriani, M. (2024). Providing Education on Excellent Service Skills for Female Students of Hidayatullah Islamic Vocational School in Batam City Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Cahaya Mandalika (Abdimandalika)* E-ISSN 2722-824X, 5(1), 12-18. Retrieved from <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/abdimandalika/article/view/3002>