

Eksplorasi Pengalaman Housekeeping dalam Penggunaan Checklist dan Sistem Pelaporan Elektronik di Renaissance Okinawa Resort

An Exploration of Housekeeping Experiences in Using Checklists and Electronic Reporting Systems at Renaissance Okinawa Resort

Indira Raihanafa & Henry Yuliamir*

Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 16 Juli 2025; Direview: 15 September 2025; Disetujui: 11 Oktober 2025

*Corresponding Email: henry.yuliamir@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman housekeeping dalam penggunaan checklist dan sistem pelaporan elektronik di Renaissance Okinawa Resort. Masalah difokuskan pada bagaimana kedua instrumen tersebut mendukung efisiensi kerja, akurasi data, dan kualitas pelayanan di departemen housekeeping. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori manajemen operasional dan teknologi perhotelan. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan staf housekeeping, supervisor, dan manajer, serta observasi langsung pada aktivitas kerja sehari-hari, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa checklist konvensional tetap memiliki fungsi penting sebagai alat kontrol prosedural, sementara sistem pelaporan elektronik memberikan keunggulan dalam kecepatan, transparansi, dan monitoring real-time. Integrasi kedua instrumen tersebut terbukti meningkatkan profesionalisme staf, memperkuat koordinasi antar departemen, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mempercepat penanganan keluhan tamu. Kajian ini menyimpulkan bahwa kombinasi checklist manual dan sistem digital merupakan strategi efektif untuk mewujudkan kinerja housekeeping yang modern, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima dalam industri perhotelan.

Kata Kunci: Housekeeping; Checklist; Sistem Pelaporan Elektronik; Pelayanan Hotel; Manajemen Perhotelan

Abstract

This article aims to explore the housekeeping experience in using checklists and electronic reporting systems at Renaissance Okinawa Resort. The issue is focused on how these two instruments support work efficiency, data accuracy, and service quality in the housekeeping department. To approach this problem, the study applies operational management and hospitality technology theories. Data were collected through in-depth interviews with housekeeping staff, supervisors, and managers, as well as direct observations of daily activities, and were analyzed qualitatively using a thematic approach. The findings indicate that conventional checklists still serve an essential function as procedural control tools, while electronic reporting systems provide advantages in terms of speed, transparency, and real-time monitoring. The integration of both instruments was proven to enhance staff professionalism, strengthen interdepartmental coordination, minimize recording errors, and accelerate guest complaint handling. This study concludes that the combination of manual checklists and digital systems represents an effective strategy for achieving modern, accountable, and service-oriented housekeeping performance in the hospitality industry.

Keywords: Housekeeping; Checklist; Electronic Reporting System; Hotel Service; Hospitality Management

How to Cite: Raihanafa, I., & Yuliamir, H.. (2025). Eksplorasi Pengalaman Housekeeping dalam Penggunaan Checklist dan Sistem Pelaporan Elektronik di Renaissance Okinawa Resort. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (2): 679-686.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat kompetitif dan menuntut konsistensi dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Kepuasan tamu menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu hotel (Rahayu et al., 2022); (Yuliamir et al., 2023), sehingga seluruh departemen dituntut untuk bekerja secara sinergis demi menjaga standar layanan. Salah satu departemen yang memiliki peran krusial adalah housekeeping, karena persepsi pertama tamu terhadap hotel sangat dipengaruhi oleh kebersihan, kenyamanan, serta kerapian kamar maupun area publik. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas layanan housekeeping memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan tamu dan niat kunjungan kembali (Simanjuntak, D., & Prasetyo, 2020). Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi operasional housekeeping menjadi aspek yang sangat menentukan daya saing hotel.

Dalam praktik sehari-hari, housekeeping menggunakan checklist sebagai instrumen pengendalian kualitas untuk memastikan bahwa setiap prosedur kebersihan dilaksanakan secara konsisten. Checklist manual yang digunakan secara tradisional terbukti membantu staf dalam mengingat tugas, meminimalisasi kelalaian, serta memberikan bukti pekerjaan yang telah dilakukan. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan efisiensi, banyak hotel mulai mengintegrasikan sistem pelaporan elektronik untuk menggantikan metode manual. Sistem ini memungkinkan pencatatan pekerjaan secara real time, mempermudah pengawasan, serta meningkatkan transparansi data (Akhtar, N., Khan, N., & Saleem, 2022).

Penerapan teknologi digital dalam housekeeping tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga memengaruhi pengalaman kerja staf, beban administrasi, komunikasi antar tim, hingga kepuasan kerja karyawan. Studi oleh (Kumar, S., & Singh, 2021) menegaskan bahwa digitalisasi di departemen housekeeping memberikan peluang besar untuk meningkatkan akurasi laporan dan mempercepat alur kerja, namun dalam praktiknya staf sering kali menghadapi hambatan seperti kurangnya keterampilan teknologi, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi terhadap perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang pengalaman subjektif staf dalam menghadapi perubahan sistem menjadi penting, karena keberhasilan implementasi teknologi bergantung pada penerimaan dan adaptasi karyawan.

Meskipun digitalisasi di sektor hospitality telah banyak diteliti, kajian yang fokus pada departemen housekeeping masih relatif terbatas. (Ooi, C. S., Goh, E., & Kim, 2022) menyoroti transformasi digital di industri perhotelan yang membawa dampak besar pada pelayanan tamu dan strategi bisnis hotel, namun penelitian tersebut lebih menekankan pada front office dan strategi pemasaran. Sementara itu, (Al-Kwafi, O. S., & Ahmed, 2021) menemukan bahwa penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas hotel, tetapi aspek implementasi di back office dan housekeeping belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Penelitian lain oleh (Kim, J., & Lee, 2021) juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital dapat meningkatkan kualitas layanan hotel melalui manajemen data yang lebih baik, namun keterlibatan staf operasional sering kali diabaikan.

Selain itu, beberapa studi terbaru menekankan pentingnya pengalaman karyawan dalam proses digitalisasi hotel. (Park, 2022) menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi di hotel sangat dipengaruhi oleh persepsi karyawan mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat sistem. Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, 1989). Dengan demikian, pengalaman nyata staf housekeeping dalam menggunakan checklist manual maupun sistem pelaporan elektronik dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana karyawan menerima, menolak, atau menyesuaikan diri terhadap inovasi teknologi di lingkungan kerja mereka.

Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yaitu masih minimnya penelitian yang secara khusus mengeksplorasi pengalaman staf housekeeping dalam penggunaan checklist dan sistem pelaporan elektronik. Padahal, aspek ini sangat penting untuk memahami bagaimana teknologi memengaruhi kinerja operasional, kepuasan kerja, serta kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Dengan menggali pengalaman

subjektif karyawan, penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam mengembangkan strategi pelatihan, memperbaiki sistem kerja, dan meningkatkan efektivitas digitalisasi di departemen housekeeping.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah mengeksplorasi pengalaman staf housekeeping dalam penggunaan checklist dan sistem pelaporan elektronik di Renaissance Okinawa Resort, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai manfaat, tantangan, dan implikasi dari penerapan sistem tersebut terhadap kinerja individu maupun kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, karena tujuan utama penelitian adalah mengeksplorasi pengalaman subjektif staf housekeeping dalam penggunaan checklist manual dan sistem pelaporan elektronik di Renaissance Okinawa Resort. Pendekatan fenomenologi dipilih untuk memahami makna yang dialami langsung oleh para informan terkait perubahan sistem kerja, tantangan yang dihadapi, serta persepsi mereka terhadap efektivitas teknologi yang diterapkan. Fenomenologi sangat tepat digunakan dalam penelitian ini karena fokus pada pengalaman nyata yang dialami partisipan, serta bagaimana mereka memberi makna terhadap pengalaman tersebut (Zaini et al., 2023); (Moustakas, 1994).

Subjek penelitian ini adalah staf housekeeping yang terlibat secara langsung dalam operasional sehari-hari dan menggunakan checklist maupun sistem pelaporan elektronik. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan responden dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2018). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Telah bekerja di departemen housekeeping minimal satu tahun, sehingga memahami alur kerja secara menyeluruh.
2. Terlibat langsung dalam penggunaan checklist manual maupun sistem pelaporan elektronik.
3. Bersedia untuk diwawancarai dan mampu mengomunikasikan pengalaman kerjanya dengan jelas.

Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip *saturation*, yaitu ketika data yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada informasi baru yang muncul (Guest, G., Namey, E., & Chen, 2020).

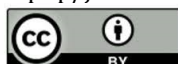
Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen kunci (*human instrument*) yang berperan dalam merancang, mengumpulkan, serta menganalisis data. Untuk mendukung proses pengumpulan data, digunakan beberapa instrumen bantu seperti pedoman wawancara, alat perekam suara, kamera untuk dokumentasi, serta catatan lapangan ((Miles, M.B., Huberman, 1994).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pertanyaan terbuka, agar informan dapat menjelaskan pengalaman mereka secara lebih detail.
2. Observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat langsung dalam mengamati proses kerja housekeeping ketika menggunakan checklist manual maupun sistem pelaporan elektronik.
3. Dokumentasi, berupa pengumpulan SOP housekeeping, contoh checklist manual, bukti laporan elektronik, serta data pendukung lainnya.

Tabel 1. Informan Penelitian dan Pertanyaan Wawancara

Kategori Informan	Jumlah	Peran Utama dalam Penelitian	Pertanyaan Wawancara
Room Attendant	5	Melaksanakan tugas pembersihan kamar dan melaporkan melalui checklist/manual atau sistem elektronik	- Bagaimana pengalaman Anda menggunakan checklist harian dalam pekerjaan? - Apa perbedaan yang Anda rasakan ketika menggunakan sistem pelaporan elektronik



			dibanding manual? - Hambatan apa yang paling sering Anda alami?
Public Area Attendant	3	Membersihkan area publik hotel dan melaporkan kondisi melalui sistem	- Bagaimana sistem elektronik membantu Anda dalam pelaporan pekerjaan di area publik? - Apakah ada kendala teknis yang menghambat pekerjaan?
Housekeeping Supervisor	3	Mengawasi staf housekeeping, memverifikasi checklist, serta memonitor laporan elektronik	- Bagaimana pandangan Anda terhadap efektivitas sistem pelaporan elektronik? - Sejauh mana sistem ini membantu dalam pengawasan staf?
Executive Housekeeper	1	Mengelola keseluruhan housekeeping dan mengevaluasi efektivitas sistem	- Apa pertimbangan manajemen dalam menerapkan sistem pelaporan elektronik? - Menurut Anda, bagaimana dampak sistem ini terhadap kualitas layanan hotel?

Data dianalisis menggunakan analisis tematik yang dikembangkan oleh (Braun, V., & Clarke, 2006). Analisis ini dipilih karena mampu mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari pengalaman para informan. Proses analisis dilakukan melalui tahapan:

1. Transkripsi dan reduksi data, menyusun hasil wawancara ke dalam teks tertulis dan memilah informasi yang relevan.
2. Koding terbuka, memberikan label pada potongan data sesuai dengan isu yang muncul.
3. Kategorisasi tema, misalnya manfaat penggunaan sistem, kendala teknis, dampak terhadap beban kerja, kepuasan staf, serta implikasi terhadap kualitas layanan.
4. Penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif serta kutipan langsung dari informan untuk menjaga keaslian makna.
5. Penarikan kesimpulan, yang menyoroti implikasi sistem checklist dan pelaporan elektronik terhadap kinerja housekeeping dan pelayanan hotel.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik validasi, yaitu:

1. Triangulasi sumber, dengan membandingkan jawaban dari room attendant, supervisor, dan manajer housekeeping.
2. Triangulasi metode, melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi.
3. Member check, yaitu meminta konfirmasi dari informan atas hasil interpretasi peneliti agar data tetap valid dan sesuai dengan pengalaman mereka.
4. Audit trail, dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis agar dapat ditelusuri kembali (L.J Moleong, 2022).

Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman staf housekeeping dalam penggunaan checklist manual dan sistem pelaporan elektronik, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen operasional hotel yang berbasis teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Checklist Manual dalam Aktivitas Housekeeping

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan supervisor housekeeping, room attendant, dan asisten manajer housekeeping, checklist manual masih dianggap sebagai salah satu instrumen utama dalam aktivitas operasional sehari-hari. Checklist ini dipandang sederhana namun efektif karena mampu memberikan panduan kerja yang jelas dan terstruktur bagi staf di lapangan.

Bagi room attendant, checklist manual berfungsi sebagai “peringat kerja” agar setiap detail kebersihan, mulai dari pengecekan linen, kebersihan kamar mandi, hingga pengaturan amenities, dapat diperiksa secara sistematis. Hal ini memberikan rasa aman karena setiap langkah kerja dapat ditandai satu per satu. Seorang room attendant menyebutkan:

“Dengan checklist manual, saya bisa tahu bagian mana yang sudah selesai, jadi lebih tenang kalau kamar sudah diserahkan ke tamu.”

Supervisor housekeeping juga menilai checklist manual sebagai alat kontrol langsung di lapangan. Dalam praktiknya, supervisor dapat memeriksa lembar checklist yang sudah diisi oleh staf, sehingga proses monitoring lebih mudah dilakukan tanpa perlu menunggu laporan digital.

Namun demikian, kelemahan utama checklist manual terletak pada aspek efisiensi dan integrasi data. Pertama, proses pengisian memakan waktu lebih lama, terutama pada periode high occupancy ketika jumlah kamar yang harus dibersihkan meningkat signifikan. Kedua, data dari checklist manual seringkali harus dicatat ulang ke sistem elektronik untuk kepentingan dokumentasi jangka panjang, sehingga menimbulkan potensi duplikasi pekerjaan.

Tabel 2. Persepsi informan terhadap penggunaan checklist manual

Informan	Kelebihan Checklist Manual	Kelemahan Checklist Manual
Supervisor HK	Memastikan standar kebersihan terpenuhi; mudah dilacak	Membutuhkan waktu lama; rawan kehilangan kertas
Room Attendant	Memberikan panduan kerja harian yang jelas	Harus dicatat ulang ke sistem elektronik
Asisten Manajer HK	Menjadi alat kontrol langsung di lapangan	Tidak efisien untuk pelaporan jangka panjang

Sumber: Data primer penelitian (2025)

Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu (Subagja & Firdaus, 2023); (Nugroho, W., & Santoso, 2023) yang menekankan bahwa meskipun praktik manual dianggap tradisional, namun masih memiliki peran penting dalam memastikan akurasi standar operasional, terutama ketika sistem digital belum sepenuhnya diadopsi oleh seluruh staf.

Penggunaan Sistem Pelaporan Elektronik

Implementasi sistem pelaporan elektronik di Renaissance Okinawa Resort dipandang sebagai salah satu upaya modernisasi housekeeping menuju era digital. Sistem ini memungkinkan staf untuk langsung mengunggah laporan kondisi kamar, kebutuhan perbaikan, serta inventaris perlengkapan secara real-time, sehingga data dapat segera diakses oleh manajemen dan departemen terkait.

Para supervisor housekeeping menilai sistem ini sebagai inovasi penting yang mempermudah proses monitoring. Dengan laporan digital, supervisor dapat memantau status kamar secara cepat, mengetahui kamar yang sudah siap huni, hingga mengidentifikasi kerusakan fasilitas untuk segera diteruskan ke engineering. Hal ini secara signifikan mengurangi risiko miskomunikasi antarbagian.

Bagi room attendant, sistem elektronik mempermudah penyampaian informasi, terutama ketika menemukan kerusakan atau kekurangan amenities. Informasi dapat langsung diunggah ke sistem, sehingga tidak perlu menunggu supervisor melakukan pengecekan manual. Namun, sebagian room attendant mengaku masih merasa canggung dengan penggunaan perangkat digital, terutama staf yang belum terbiasa menggunakan smartphone atau tablet kerja.

Asisten Manajer HK menekankan manfaat sistem elektronik dalam mempercepat koordinasi dengan departemen lain. Misalnya, laporan mengenai kerusakan AC atau lampu bisa langsung diteruskan ke bagian engineering tanpa menunggu form manual. Namun, ia juga menggarisbawahi adanya tantangan terkait biaya perawatan sistem dan risiko gangguan jaringan internet yang dapat menghambat pelaporan.

Tabel 3. Persepsi informan terhadap sistem pelaporan elektronik

Informan	Manfaat Sistem Elektronik	Kendala yang Dihadapi
Supervisor HK	Memudahkan monitoring pekerjaan dan laporan harian	Gangguan jaringan menghambat pelaporan
Room Attendant	Lebih cepat menyampaikan kondisi kamar dan kerusakan	Kurang terbiasa dengan perangkat digital
Asisten Manajer HK	Mempercepat koordinasi dengan departemen lain	Biaya perawatan sistem relatif tinggi

Sumber: Data primer penelitian (2025)

Hasil ini sejalan dengan studi (Damayanthi & Susanti, 2023) yang menemukan bahwa digitalisasi housekeeping dapat meningkatkan efisiensi, namun keberhasilan implementasinya sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta infrastruktur teknologi yang mendukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Damayanthi & Susanti, 2023) yang menekankan pentingnya digitalisasi layanan housekeeping dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan tamu di hotel berbintang. Namun, terdapat perbedaan dengan penelitian (Kurniawan, 2023) yang menyatakan bahwa resistensi karyawan terhadap penggunaan aplikasi housekeeping cukup tinggi, sedangkan pada Hotel X resistensi tersebut relatif rendah. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh pelatihan intensif dan sistem monitoring yang sudah terintegrasi dalam SOP internasional hotel.

Temuan ini juga memperkuat studi (Nugrahani et al., 2022) yang menekankan bahwa corridor attendant bukan hanya berperan dalam menjaga kebersihan fisik, tetapi juga sebagai “frontline observer” terhadap perilaku tamu dan potensi masalah keamanan. Dalam konteks digitalisasi, peran tersebut semakin diperluas melalui laporan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengambilan keputusan lebih cepat dan akurat.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya masa transisi digitalisasi dalam operasional housekeeping di Renaissance Okinawa Resort. Checklist manual tetap dipertahankan karena sifatnya yang praktis di lapangan, sementara sistem pelaporan elektronik mulai dijadikan sarana utama dalam dokumentasi dan komunikasi antar departemen.

Beberapa implikasi penting yang dapat ditarik:

1. Integrasi Manual dan Digital
Kombinasi penggunaan checklist manual dan sistem elektronik memberikan keseimbangan antara kontrol langsung di lapangan dan efisiensi dokumentasi digital.
2. Kesiapan SDM
Adaptasi staf housekeeping terhadap perangkat digital masih bervariasi. Pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan agar seluruh staf memiliki keterampilan yang merata.
3. Infrastruktur Teknologi
Gangguan jaringan internet menjadi kendala utama. Oleh karena itu, hotel perlu menyiapkan dukungan teknis, misalnya menyediakan jaringan cadangan atau sistem offline yang dapat tersinkronisasi secara otomatis.
4. Implikasi Manajerial
 - 1) Manajemen perlu merancang program pelatihan reguler untuk meningkatkan literasi digital staf housekeeping.
 - 2) Perlu dilakukan evaluasi biaya-manfaat terkait investasi pada sistem digital, agar efisiensi operasional tetap sejalan dengan efektivitas finansial.
 - 3) Diperlukan strategi komunikasi internal yang lebih terintegrasi, sehingga informasi antar departemen dapat tersampaikan tanpa hambatan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan manajemen housekeeping di era digital. Digitalisasi bukan sekadar penggantian alat manual dengan sistem elektronik, tetapi membutuhkan perubahan budaya kerja, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur yang memadai agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengalaman housekeeping dalam penggunaan checklist dan sistem pelaporan elektronik di Renaissance Okinawa Resort memperlihatkan adanya perubahan mendasar dalam cara kerja dan pengelolaan operasional. Checklist manual tetap dipandang penting karena berfungsi sebagai alat pengendali yang membantu staf memastikan setiap prosedur kebersihan dan standar pelayanan dijalankan secara konsisten. Sementara itu, sistem pelaporan elektronik hadir sebagai inovasi yang mampu meningkatkan kecepatan pencatatan dan penyampaian informasi, memperkuat transparansi laporan, serta memungkinkan manajemen melakukan pemantauan secara real-time terhadap status kebersihan kamar maupun area publik hotel. Integrasi kedua sistem ini tidak hanya memberikan kemudahan teknis bagi staf dalam menyelesaikan tugas harian, tetapi juga berdampak pada peningkatan kepercayaan diri, tanggung jawab, dan profesionalisme mereka sebagai garda terdepan dalam menjaga kualitas layanan. Lebih lanjut, teknologi digital terbukti meminimalkan potensi kesalahan pencatatan, mempercepat proses tindak lanjut keluhan tamu, serta memperbaiki koordinasi lintas departemen, sehingga menghasilkan layanan yang lebih responsif dan tepat sasaran. Dampak akhirnya adalah meningkatnya kepuasan tamu dan citra positif hotel di mata pelanggan. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kombinasi antara checklist manual sebagai instrumen kontrol dasar dan sistem pelaporan elektronik sebagai alat modernisasi operasional merupakan strategi efektif yang tidak hanya memperkuat efisiensi dan akuntabilitas, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan prima yang berkelanjutan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, N., Khan, N., & Saleem, I. (2022). Digital transformation and operational efficiency in the hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103180.
- Al-Kwafi, O. S., & Ahmed, Z. U. (2021). The role of IT adoption in enhancing hotel efficiency. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(2), 237–254.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. In *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 2067–2072. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.545>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. In *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLoS ONE*, 15(5), E0232076.
- Kim, J., & Lee, H. (2021). The impact of digital systems on hotel service quality: Evidence from hospitality operations. *Service Industries Journal*, 41(11–12), 741–760.
- Kumar, S., & Singh, R. (2021). Technology adoption in housekeeping operations: Opportunities and challenges. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(3), 415–431.
- Kurniawan, W. (2023). Analisis Manajemen Hotel dalam Menciptakan Service Excellent Terhadap Pelanggan. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 20(2), 193–205. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v20i2.778>
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Miles, M.B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis (2nd edition)*.
- Moustakas, C. (1994). Phenomenological research methods. *Thousand Oaks, CA: Sage Publications*.
- Nugrahani, P. A. M., Adi, I. A. S. P., & Darmaputra, P. G. E. (2022). Menjaga Standar Kualitas Pelayanan Guest Service Agent dengan PDCA pada Masa New Normal: Studi Kasus sebuah Hotel di Uluwatu, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 11(2), 106–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v11i2.855>
- Nugroho, W., & Santoso, D. (2023). Nugroho, W., & Santoso, D. (2023). Pengaruh Pelatihan Teknis dan Soft Skills terhadap Daya Saing Perusahaan di Industri Manufaktur. *Jurnal Pengembangan SDM*, 5(4), 89–101.
- Ooi, C. S., Goh, E., & Kim, H. J. (2022). Digital transformation in hospitality and tourism: Impacts on service delivery and employee roles. *Tourism Management Perspectives*, 41, 100949.



- Park, J. (2022). Professional ethics and hospitality service quality: Evidence from hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 104, 103252. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103252>.
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 82–91. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.45299>
- Simanjuntak, D., & Prasetyo, R. (2020). Housekeeping service quality and guest satisfaction in Indonesian hotels. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan Indonesia*, 20(1), 45–57.
- Subagja, A. D., & Firdaus, D. (2023). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Sari Alam Hot Spring and Resort Hotel Subang. *The World of Business Administration Journal*, 5(1), 10. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/bisnis/article/view/1664>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yuliamir, H., R, Y. S., Hadi, S., Rahayu, E., & Palupiningtyas, D. (2023). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, customer experience, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen hotel bintang 4 di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 42–53.
- Zaini, P. M., Zaini, P. M., Saputra, N., Penerbit, Y., Zaini, M., Lawang, K. A., & Susilo, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Issue May).