

The Influence of Information and Communication Technology (ICT) in Supporting Front Office Operational Activities at SSU, Bali

Ni Luh Sri Wulandari¹, I Wayan Seniartha^{2*}, Ida Ayu Sri Puspa Adi³
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: I Wayan Seniartha dwikaprawira@yahoo.com

ARTICLE INFO

Keywords : Operational Activities, ICT Influence, Employee Perception

Received : 01 August

Revised : 17 September

Accepted: 18 October

©2024 Wulandari, Seniartha, Adi: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Information and Communication Technology (ICT) in supporting front office operational activities at Six Senses Uluwatu, Bali. This study uses quantitative and qualitative descriptive methods. Data were collected through questionnaires distributed to 24 front office employees with 22 statement indicators based on the Technology Acceptance Model (TAM) concept. The results showed that the majority of respondents strongly agreed with the ease of use of ICT (perceive ease of use), then the majority of employees strongly agreed with the usefulness of ICT (perceive of usefulness), and strongly agreed with the acceptance of technology (acceptance of IT) with the highest average value of 4.29. However, there are several obstacles faced in the use of software and hardware; such as frequent system errors, limited tools and devices that make it uncomfortable. This study concludes that the existence of ICT has a very important influence in supporting front office operational activities because it affects the quality of service provided to guests. Therefore, it is necessary to carry out maintenance and renewal of ICT devices periodically to overcome the obstacles that arise.

Pengaruh Information and Communication Technology (ICT) dalam Menunjang Aktivitas Operasional Kantor Depan di SSU, Bali

Ni Luh Sri Wulandari¹, I Wayan Seniartha^{2*}, Ida Ayu Sri Puspa Adi³
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: I Wayan Seniartha dwikaprawira@yahoo.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Aktivitas Operasional, Pengaruh ICT, Persepsi Karyawan

Received : 01 Agustus

Revised : 17 September

Accepted: 18 Oktober

©2024 Wulandari, Seniartha, Adi: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Information and Communication Technology (ICT) dalam menunjang aktivitas operasional kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan melalui kuisisioner yang disebarakan kepada 24 karyawan kantor depan dengan 22 indikator pernyataan berbasis konsep Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap kemudahan penggunaan ICT (perceive ease of use), selanjutnya mayoritas karyawan sangat setuju mengenai kegunaan ICT (perceive of usefulness), dan sangat setuju terhadap penerimaan teknologi (acceptance of IT) dengan nilai rata-rata paling tinggi 4,29. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penggunaan software dan hardware; seperti sistem sering error, keterbatasan alat dan perangkat yang membuat kurang nyaman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan ICT memiliki pengaruh yang sangat penting dalam menunjang aktivitas operasional kantor depan karena mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu perlu dilakukan pemeliharaan dan pembaharuan perangkat ICT secara berkala untuk mengatasi kendala yang muncul.

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 menjadi agenda perubahan penting yang dilakukan di Indonesia saat ini. Revolusi industri 4.0 adalah sebuah era industri digital dimana seluruh bagian yang ada didalamnya saling berkolaborasi dan berkomunikasi secara real time dimana saja dan kapan saja dengan pemanfaatan teknologi informasi (IT) (Muliadisa & Wiyasha, 2023; Novta et al., 2022; Pramesti et al., 2023) Revolusi ini dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan daya saing dan transformasi sektor industri secara keseluruhan. Salah satu sektor yang dipengaruhi oleh revolusi industri 4.0 adalah industri perhotelan (Adnyani & Pitanatri, 2017; Ciptasari et al., 2024; Krisnayani et al., 2021; Prabhawati et al., 2024).

Perkembangan teknologi dan penetrasi internet yang semakin luas membuat hotel-hotel di Indonesia semakin banyak mengadopsi teknologi dalam aktivitas operasional mereka. Hal ini mencakup penggunaan Information and Communication Technology yang selanjutnya disingkat dengan ICT. Menurut UNESCO dalam (Revita, 2022), ICT adalah teknologi yang digunakan untuk berkomunikasi dan menciptakan, mengelola dan mendistribusikan informasi. Umumnya, ICT mencakup komputer, internet, telepon, televisi, radio, dan peralatan audio visual lainnya.

ICT berpengaruh sangat signifikan pada sektor industri saat ini. Country Manager Alcatel Lucent Enterprise Indonesia, Adios Purnama dalam (Intan, 2017), menyatakan peranan teknologi informasi dalam membangun strategi digital tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan bagi para tamu, namun juga dapat mengendalikan biaya operasional. Selain biaya operasional peningkatan teknologi komunikasi dan informasi juga dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasional itu sendiri. Hal ini didukung oleh (Darmayuda, 2019), yang menyatakan bahwa penerapan ICT di hotel memberikan banyak keuntungan misalnya penyimpanan, pengiriman, pengaksesan dan pengelolaan informasi atau data menjadi lebih cepat.

Permintaan terhadap layanan yang lebih cepat dan personal menjadi tren yang signifikan dalam industri perhotelan saat ini. Tamu hotel di Indonesia semakin mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif, dan personal. Mereka ingin melakukan reservasi dengan mudah, berkomunikasi dengan karyawan hotel dengan lancar, dan memiliki akses cepat ke informasi dan permintaan khusus mereka. Dalam konteks ini, penerapan teknologi yang memungkinkan otomatisasi dan personalisasi layanan menjadi penting untuk memenuhi ekspektasi tamu dan meningkatkan kepuasan mereka (Dwilestari et al., 2024; Kharisma et al., 2020; Wagey et al., 2020).

Pertambahan jumlah hotel, terutama di kawasan wisata populer seperti Bali, persaingan dalam menarik dan mempertahankan tamu menjadi semakin sengit. Hotel-hotel berlomba-lomba untuk menawarkan layanan unggulan dan pengalaman yang menarik bagi tamu mereka. Oleh karena itu, penerapan teknologi menjadi salah satu strategi dalam memenangkan persaingan. Hotel-hotel di Indonesia berupaya untuk mengadopsi teknologi terkini dan memberikan pengalaman yang inovatif kepada tamu. Salah satu hotel yang menerapkan ICT adalah Six Senses Uluwatu, Bali.

Six Senses Uluwatu, Bali adalah sebuah resor mewah yang terletak di Jalan Goa Lembeh, Uluwatu, Bali. Hanya memerlukan sekitar 30 menit perjalanan untuk mengakses resor ini dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Lokasi yang strategis, yakni terletak di tebing yang menghadap langsung pada Samudra Hindia membuat resor ini sangat cocok dijadikan tempat liburan keluarga dan pasangan honeymooner karena menawarkan pemandangan spektakuler dan suasana yang tenang. Sebagai bagian dari luxury brand InterContinental Hotels Group, Six Senses Uluwatu, Bali menawarkan layanan dan fasilitas yang lengkap. Resor ini memiliki 103 kamar yang terdiri dari 16 Sky Suites, 8 Sky Pool Suites, 4 Sky Penthouse, 62 Cliff Pool Villa One Bedroom, 7 Cliff Pool Villa Two Bedrooms, 4 Cliff Pool Villa Three Bedrooms, 1 Presidential Villa, dan 1 Retreat Villa. Selain fasilitas kamar resor ini juga dilengkapi dengan spa mewah, restoran eksklusif, infinity pool yang menakjubkan, pusat kebugaran modern, dan layanan concierge yang profesional.

Secara operasional, Six Senses Uluwatu, Bali memiliki berbagai departemen yang memiliki peranan dan fungsi penting dalam menjalankan hotel ini. Departemen tata graha (housekeeping department) bertugas menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu serta area umum hotel. Departemen makanan dan minuman (food and beverage department) bertugas mengelola layanan makanan dan minuman. Departemen personalia (human resources department) bertanggung jawab atas manajemen karyawan, pelatihan, dan pengembangan organisasi. Departemen akuntansi (accounting department) bertugas mengelola keuangan dan melaporkan keuangan hotel. Departemen penjualan dan pemasaran (sales and marketing department) bertugas untuk mempromosikan resor dan menarik tamu. Departemen teknik (engineering department) bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur dan fasilitas hotel. Departemen keamanan (security department) berfungsi untuk memastikan keamanan dan keselamatan dan departemen kantor depan (front office department) bertanggung jawab untuk menyambut tamu dengan ramah, melakukan proses check-in dan check-out, serta memberikan informasi dan bantuan selama tamu menginap.

Departemen kantor depan merupakan departemen yang vital karena departemen ini memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk ekspektasi atau kesan pertama tamu dan juga berperan dalam menjaga hubungan langsung dengan tamu serta memberikan pengalaman yang memuaskan selama tamu menginap (Fernandes & Marlius, 2018; Indrayani et al., 2023; Pramesti et al., 2023; Priyanto et al., 2023). Untuk menjaga kualitas layanan yang baik terdapat seksi-seksi yang memiliki tanggung jawab masing-masing pada departemen ini seperti Guest Experience Maker (GEM), Bellman, Telephone Operator (TO), dan Guest Service Agent (GSA).

Aktivitas operasional departemen kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali ditunjang oleh ketersediaan ICT yang mendukung efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Aktivitas tersebut diantaranya; scanning ID tamu menggunakan mesin scanner, proses registrasi berbasis sistem Opera, penyaluran informasi kepada departemen lain terkait dengan permintaan tamu

melalui alat dan sistem telepon, handy talkie, HotSOS, dan Okkami atau Six Senses App, serta penanganan detail folio yang juga berbasis sistem Opera.

Berdasarkan observasi awal, di dalam operasional departemen kantor depan sering mengalami kendala terkait dengan ICT, misalnya keterbatasan perangkat komputer yang tersedia untuk mengakses sistem, memperlambat proses check-in atau check-out tamu, keterbatasan perangkat handy talkie (HT) mempersulit koordinasi antara karyawan di departemen kantor depan dan juga antar departemen lain, perangkat scanner mengalami hardware error membuat petugas terpaksa me-record ID tamu secara manual yang mengurangi efisiensi dan keakuratan data tamu. Selain itu, terjadinya software error pada sistem Opera menghambat akses petugas ke data reservasi tamu yang menyebabkan ketidaknyamanan dan kebingungan dalam mengelola proses administratif, sistem kunci kamar Salto yang mengalami system error mengakibatkan tamu harus datang ke front desk berulang kali untuk mendapatkan kunci yang baru. Keterlambatan dalam penanganan permintaan tamu juga terjadi akibat masalah pada sistem HotSOS yang mengalami software error.

Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji mengenai ICT. Penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah & Mahardhika, 2015), menghasilkan temuan bahwa penerapan ICT terutama e-information sebagai cara pemasaran yang paling efektif karena melibatkan rekomendasi dari orang-orang terdekat konsumen. Penelitian yang dilakukan pada bidang pendidikan; (Chodzirin, 2016), menyatakan bahwa ICT ini telah mampu merubah mindset guru dari proses pembelajaran konvensional menjadi pembelajaran yang lebih interaktif, penelitian yang dilakukan oleh (Wungguli & Yahya, 2020), menemukan bahwa rata-rata hasil belajar siswa yang mendapatkan pembelajaran dengan menggunakan media ICT lebih tinggi dari rata-rata hasil belajar siswa yang mendapatkan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran konvensional, dan penelitian (Dewi et al., 2021), menyatakan bahwa model pembelajaran berbasis ICT berpengaruh positif terhadap hasil belajar siswa. Penelitian pada bidang perhotelan yang dilakukan oleh (Darmayuda, 2019), menemukan hasil bahwa penerapan ICT mempermudah pekerjaan karyawan dan berpengaruh terhadap pemberian layanan yang lebih cepat kepada tamu.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu belum sepenuhnya mengkaji dampak penggunaan ICT pada sektor perhotelan, terutama pada hotel bintang lima. Sebagian besar penelitian terdahulu telah mengeksplorasi penerapan ICT pada berbagai bidang seperti pemasaran, pendidikan, dan pariwisata, Meskipun terdapat penelitian yang mengkaji mengenai pengaruh ICT pada bidang perhotelan, namun cakupan penelitiannya terbatas pada hotel bintang tiga. Hal ini menciptakan celah dalam pemahaman mengenai pengaruh ICT pada sektor perhotelan yang lebih eksklusif.

Berdasarkan keterbatasan penelitian sebelumnya dan uraian permasalahan yang terjadi, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh ICT pada departemen kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan penelitian terdahulu dan dapat berfungsi sebagai langkah inovatif yang akan memberikan pemahaman

yang lebih mendalam dan terkini mengenai pengaruh ICT di lingkungan yang lebih eksklusif yakni pada cakupan hotel bintang lima.

TINJAUAN PUSTAKA

Kantor depan merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Menurut Bagyono dalam (Maiziva, 2017) *front office* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang artinya depan dan “*office*” berarti kantor. Jadi *front office* merupakan kantor depan. dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Definisi Pengaruh Menurut (Zain, 2001). Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain.

Pengertian *Information and Communication Technology* (ICT) menurut . (Jaremen, 2016) ICT merupakan singkatan dari *Information and Communication Technology* atau dalam istilah Bahasa Indonesia sering disebut dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). ICT merujuk pada teknologi yang dapat memproses berbagai jenis informasi (suara, video, audio, teks dan data) dan memfasilitasi berbagai bentuk komunikasi antara manusia, manusia dan sistem informasi, dan di antara sistem Informasi. ICT digunakan untuk menangkap, menyimpan, memproses, berbagi, menampilkan, melindungi, dan mengelola informasi.

Adios Purnama selaku Country Manager Alcatel Lucent Enterprise Indonesia dalam (Intan, 2017) menyatakan peranan teknologi informasi dalam membangun strategi digital tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan bagi para tamu, namun juga dapat mengendalikan biaya operasional. Transformasi digital dalam industri perhotelan bukan merupakan pilihan lagi, tetapi merupakan keharusan yang dapat membantu industri ini menjadi kompetitif di era digital, baik untuk mengoptimalkan operasional maupun untuk meningkatkan loyalitas tamu. Adapun (Darmayuda, 2019) menuliskan keuntungan dari penerapan ICT pada industri perhotelan antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas hotel
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu hotel.
3. Memudahkan karyawan dalam mencari informasi tamu.
4. Mempercepat proses pelayanan pada tamu
5. Sebagai salah satu media promosi hotel karena proses pelayanan yang cepat akan meningkatkan kepuasan tamu hotel dan berdampak pada *image* positif dan promosi “*word of mouth*” yang sangat efektif untuk promosi hotel.
6. Membantu dalam mengambil keputusan dengan baik, benar, cepat dan mudah

METODOLOGI

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan perencanaan desain penelitian yang akan berfungsi sebagai panduan atau strategi untuk menyatukan komponen-komponen penelitian secara padu dan berkesinambungan. Dengan menggunakan desain penelitian yang baik, peneliti dapat merencanakan secara sistematis dan terperinci bagaimana penelitian akan dilakukan dan bagaimana data akan dikumpulkan dan dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian

yang diajukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang melibatkan pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif.

Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisikan indikator-indikator pernyataan yang ditunjukkan kepada karyawan kantor depan mengenai pengaruh ICT dalam menunjang aktivitas operasional mereka. Pernyataan tersebut berdasarkan pada konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dibagi kedalam tiga variabel yakni persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan penerimaan teknologi. Hasil jawaban dari responden diberi skor menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 hingga 5. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat persepsi karyawan terhadap pengaruh ICT dalam operasional kantor depan.

Selanjutnya, pendekatan kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara kepada assistant front office manager mengenai pengaruh ICT dalam operasional kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data tambahan tentang pengalaman dan pandangan manajer terkait peran ICT dalam menunjang aktivitas operasional kantor depan. Dengan menggunakan metode gabungan, penelitian ini menjadi lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai pengaruh ICT dalam menunjang aktivitas operasional kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data/Hasil

Kegiatan pengumpulan data penelitian ini mengenai pengaruh information and communication technology selanjutnya disebut dengan ICT dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada 24 karyawan kantor depan. Selain itu untuk menambah data penelitian dilakukan wawancara terhadap Bapak Made Sutrawan selaku assistant front office manager Six Senses Uluwatu, Bali.

Hasil Tabulasi Kuisisioner

Tabel 1. Hasil Tabulasi Jawaban Responden Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Skor	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS			
	Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease Of Use</i>)								
1.	ICT mudah diaplikasikan di hotel.	1	0	4	12	7	24	96	4,00
2.	Menggunakan ICT adalah hal yang baru bagi saya.	4	6	6	4	4	24	70	2,92
3.	ICT mempermudah pekerjaan saya.	1	0	1	10	12	24	104	4,33
4.	Saya mampu mempelajari penerapan sistem infomasi baru	1	0	1	13	9	24	101	4,20

	Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)								
5.	ICT dapat membantu saya mengerjakan tugas dengan lebih cepat.	1	0	2	11	10	24	101	4,20
6.	Sistem informasi memiliki jenis yang beragam.	0	1	2	7	14	24	106	4,41
7.	<i>Software</i> yang digunakan memudahkan saya untuk mengolah data saat terjadi <i>guest cycle (pre-arrival, arrival, stay in hotel, departure)</i> di hotel.	1	0	1	8	14	24	106	4,41
8.	Data yang diakses di <i>software</i> dapat diakses dengan mudah.	1	1	2	9	11	24	100	4,16
9.	Semua <i>software</i> yang ada di hotel dapat digunakan untuk membantu memberikan layanan kepada tamu.	1	0	1	8	14	24	106	4,41
10.	<i>Hardware</i> yang ada di hotel dapat berfungsi dengan baik.	1	3	2	9	9	24	94	3,91
11.	<i>Hardware</i> yang ada di hotel membantu saya dalam penyampaian pesanan tamu terhadap departemen terkait.	1	0	2	11	10	24	101	4,20
12.	<i>Hardware</i> yang ada di hotel mempermudah saya memberikan informasi kepada tamu.	1	0	0	12	11	24	104	4,33
13.	<i>Software</i> yang ada di hotel dapat berfungsi dengan baik.	1	2	3	10	8	24	94	3,91
14.	<i>Software</i> yang ada di hotel membantu saya dalam penyampaian pesanan tamu terhadap departemen terkait	1	1	0	13	9	24	100	4,16
15.	<i>Software</i> yang ada di hotel mempermudah saya memberikan informasi terhadap tamu	1	0	0	12	11	24	104	4,33
16.	<i>Hardware</i> yang ada di hotel membantu saya dalam mengolah data keluhan tamu	1	1	0	13	9	24	100	4,16

17.	Hardware yang ada di hotel membantu saya dalam penyampaian informasi keluhan tamu terhadap departemen terkait	1	0	2	8	13	24	104	4,33
18.	Software yang ada di hotel membantu saya dalam mengolah data keluhan tamu	1	0	2	13	8	24	99	4,12
19.	Software yang ada di hotel membantu saya dalam menyampaikan data keluhan tamu terhadap departemen terkait.	1	1	1	13	8	24	98	4,08
Penerimaan Teknologi (Acceptance of IT)									
20.	Saya merasa bangga telah mengaplikasikan ICT.	1	0	3	9	11	24	101	4,20
21.	Sebelum memutuskan menggunakan ICT, saya akan mencobanya terlebih dahulu dengan benar.	1	0	0	13	10	24	103	4,29
22.	Sistem informasi dapat memungkinkan saya untuk membuat keputusan yang tepat.	1	0	0	13	10	24	103	4,29

Sumber: Analisis data 2023 (data diolah)

Hasil Wawancara

Tabel 2. Hasil Wawancara Terhadap Asisstant Front Office Manager

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
SOFTWARE		
1.	Jenis <i>software</i> apa saja yang digunakan untuk menunjang operasional departemen kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali?	a. Opera b. HotSOS c. Material Control
		d. Salto
		e. Okkami
2.	Apa saja fungsi dari masing-masing <i>software</i> tersebut?	a. Opera Opera merupakan <i>property management system</i> memiliki banyak fungsi seperti untuk membantu proses <i>check-ins, check-outs, room assignments, guest profiles, billing, dan reporting.</i>

		b.	HotSOS HotSOS berfungsi untuk menerima permintaan atau keluhan tamu yang akan disampaikan ke departemnt terkait.
		c.	<i>Material Control</i> <i>Material Control</i> berfungsi untuk mengelola dan mengontrol persediaan dan material secara efisien. <i>Software</i> ini menyediakan alat untuk melacak, memantau, dan mengoptimalkan penggunaan material.
		d.	Salto Salto berfungsi untuk mengelola dan mengendalikan akses ke fasilitas-fasilitas <i>resort</i> .
		e.	Okkami Okkami mempunyai banyak fungsi namun sederhananya <i>software</i> ini berfungsi untuk berkomunikasi dengan tamu.
3.	Jenis <i>software</i> mana yang paling sulit diaplikasikan oleh karyawan?		Software yang paling sulit diaplikasikan adalah HotSOS. Hal tersebut karena <i>software</i> ini sangat bergantung dengan <i>internet connection</i> , jadi jika koneksi terganggu maka akan terjadi <i>delay</i> pada penyampaian permintaan pada departemnt lain.
4.	Jenis <i>software</i> apa yang paling penting?		<i>Software</i> yang paling penting adalah Opera. Hal tersebut karena Opera merupakan sumber dari segala data di kantor depan. PMS digunakan untuk me- <i>record</i> segala jenis aktivitas tamu selama <i>stay</i> seperti mengenai <i>billing</i> , profil tamu, dan sebagainya.
5.	Apakah <i>software</i> secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan?		Tentu saja iya. Dengan adanya berbagai jenis <i>software</i> untuk menunjang operasional kantor depan maka kerja karyawan makin dipermudah. Bayangkan kalau tidak ada sistem maka semua pekerjaan harus dikerjakan secara manual sehingga akan lebih sulit dan juga memakan waktu lebih lama.
6.	Seberapa sering karyawan diberikan pelatihan mengenai <i>software</i> ?		Untuk durasi pelatihan dan pemahaman karyawan pada masing-masing <i>software</i> itu berbeda-beda tergantung jenis <i>software</i> -nya. Opera itu lumayan susah, kemudia untuk Okkami itu cepat, dan untuk pemahaman penggunaan HotSOS itu lumayan lambat karena bebarapa orang saja yang menggunakan. Jadi <i>software</i> yang memerlukan pemahaman paling sulit yakni Opera yang memerlukan waktu 2-3 minggu.
7.	Apa kendala yang ditemui karyawan dalam mengoperasikan <i>software</i> tersebut?		Ya, ada. Misalnya saat <i>maintenance</i> tanpa pemberitahuan mengakibatkan sistem informasi kita <i>down</i> sehingga menyulitkan karyawan dalam bekerja.
8.	Apakah hotel melakukan kegiatan pembaharuan/ <i>update</i> terhadap <i>software</i> yang dimiliki? Jika iya, maka		Untuk pembaharuan biasanya dilakukan oleh pihak ketiga atau dari vendor penyedia <i>software</i> tersebut. Kemudian untuk waktu pembaharuan juga tidak bisa ditentukan karena hal tersebut bergantung pada vendor penyedia.

	berapakah waktu ideal <i>update</i> tersebut dilakukan?	
HARDWARE		
1.	Jenis <i>hardware</i> apa saja yang digunakan untuk menunjang operasional departemen kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali?	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/PC b. Laptop c. Telepon d. HT (<i>handy talkie</i>) e. <i>Printer</i> f. <i>Scanner</i> g. <i>EDC machine</i>
2.	Apa saja fungsi dari masing-masing <i>hardware</i> tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/PC Komputer/PC digunakan untuk menjalankan <i>software</i> dan digunakan untuk mengakses <i>file-file</i>. b. Laptop Laptop digunakan untuk menjalankan <i>software</i> dan digunakan untuk mengakses <i>file-file</i>. c. Telepon Telepon digunakan untuk berkomunikasi dengan tamu dalam maupun luar hotel dan juga digunakan berkomunikasi dengan departemen lain. d. HT (<i>handy talkie</i>) HT digunakan untuk berkomunikasi antar tim di area, terutama area yang jangkauan internetnya sering terganggu. e. <i>Printer</i> <i>Printer</i> digunakan untuk mencetak <i>registration card</i> dan segala jenis file yang diperlukan pada operasional kantor depan. f. <i>Scanner</i> <i>Scanner</i> digunakan untuk <i>scanning</i> guest ID. g. <i>EDC machine</i> <i>EDC</i> merupakan <i>hardware</i> yang digunakan untuk membantu proses pembayaran. h. <i>Salto</i> <i>Salto</i> merupakan <i>hardware</i> yang digunakan untuk membuat akses kunci ke fasilitas yang ada di <i>resort</i>.
3.	Jenis <i>hardware</i> mana yang paling sulit diaplikasikan oleh karyawan?	Tidak ada yang sulit, namun ada beberapa kendala yang terjadi ketika kita menggunakan <i>passport scanner</i> dan <i>EDC machine</i> . Ketika ada <i>check-in</i> yang banyak, <i>passport scanner</i> terkadang terlalu lambat untuk me- <i>respond</i> , kadang <i>EDC</i> juga bermasalah ketika ada gangguan dengan <i>signal</i> .
4.	Jenis <i>hardware</i> apa yang paling penting?	Semua <i>hardware</i> memiliki fungsi yang penting dan saling berkesinambungan, namun telepon, PC, dan <i>EDC</i> , merupakan <i>hardware</i> penting yang harus ada pada operasional.
5.	Apakah <i>hardware</i> secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan?	<i>Hardware</i> itu sama pentingnya dengan SDM. <i>Hardware</i> harus ada di setiap hotel/hotel besar untuk memudahkan

		operasional dan juga untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu.
6.	Seberapa sering karyawan diberikan pelatihan mengenai <i>hardware</i> ?	Untuk penggunaan <i>hardware</i> sebenarnya gampang karena merupakan alat-alat <i>common</i> , untuk durasi pelatihan rata-rata memerlukan waktu 1 minggu.
7.	Apa kendala yang ditemui karyawan dalam mengoperasikan <i>hardware</i> tersebut?	Ya, tentu saja ada. Namun keluhan tersebut masih dapat dikendalikan. Misalnya mengenai computer yang berjalan lambat, telepon yang kurang jernih, dan keterbatasan HT.
8.	Apakah hotel melakukan kegiatan pembaharuan/ <i>update</i> terhadap <i>hardware</i> yang dimiliki? Jika iya, maka berapakah waktu ideal <i>update</i> tersebut dilakukan?	Walaupun jumlah <i>hardware</i> yang tersedia masih dikategorikan cukup, namun sudah ada perencanaan mengenai pembaharuan atau penambahan <i>hardware</i> . Perencanaan tersebut tertuang dalam capex (<i>capital expenditure</i>) yang dibuat setiap tahunnya. Jadi setiap tahun itu akan di <i>review incase</i> itu masih kompatibel dengan okupensi dan keadaan maka tetap akan digunakan, tetapi jika memang sudah tidak layak maka akan dilakukan penambahan atau penggantian.

Sumber: Analisis data 2023 (data diolah)

PEMBAHASAN

a. Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use)

- 1) Pernyataan "ICT mudah diaplikasikan di hotel." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 4 orang menyatakan netral, 12 orang menyatakan setuju, dan 7 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 96 dan rata-rata 4,00.
- 2) Pernyataan "Menggunakan ICT adalah hal yang baru bagi saya." dengan jumlah responden 24 orang; 4 orang menyatakan sangat tidak setuju, 6 orang menyatakan tidak setuju, 6 orang menyatakan netral, 4 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 70 dan rata-rata 2,92.
- 3) Pernyataan "ICT mempermudah pekerjaan saya." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 1 orang menyatakan netral, 10 orang menyatakan setuju, dan 12 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 104 dan rata-rata 4,33.
- 4) Pernyataan "Saya mampu mempelajari penerapan sistem infomasi baru." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 1 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 9 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 101 dan rata-rata 4,20.

b. Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)

- 1) Pernyataan "ICT dapat membantu saya mengerjakan tugas dengan lebih cepat." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 11 orang menyatakan setuju, dan 10 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 101 dan rata-rata 4,20.

- 2) Pernyataan "Sistem informasi memiliki jenis yang beragam." dengan jumlah responden 24 orang; 0 orang menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 7 orang menyatakan setuju, dan 14 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 106 dan rata-rata 4,41.
- 3) Pernyataan " Software yang digunakan memudahkan saya untuk mengolah data saat terjadi guest cycle (pre arrival, arrival, stay in hotel, departure) di hotel." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 1 orang menyatakan netral, 8 orang menyatakan setuju, dan 14 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 106 dan rata-rata 4,41.
- 4) Pernyataan "Data yang diakses di software dapat diakses dengan mudah." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 9 orang menyatakan setuju, dan 11 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 100 dan rata-rata 4,16.
- 5) Pernyataan "Semua software yang ada di hotel dapat digunakan untuk membantu memberikan layanan kepada tamu." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 1 orang menyatakan netral, 8 orang menyatakan setuju, dan 14 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 106 dan rata-rata 4,41.
- 6) Pernyataan "Hardware yang ada di hotel dapat berfungsi dengan baik." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 3 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 9 orang menyatakan setuju, dan 9 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 94 dan rata-rata 3,91.
- 7) Pernyataan "Hardware yang ada di hotel membantu saya dalam penyampaian pesanan tamu terhadap departemen terkait." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 11 orang menyatakan setuju, dan 10 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 101 dan rata-rata 4,20.
- 8) Pernyataan "Hardware yang ada di hotel mempermudah saya memberikan informasi kepada tamu." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 0 orang menyatakan netral, 12 orang menyatakan setuju, dan 11 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 104 dan rata-rata 4,33.
- 9) Pernyataan "Software yang ada di hotel dapat berfungsi dengan baik." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 2 orang menyatakan tidak setuju, 3 orang menyatakan netral, 10 orang menyatakan setuju, dan 8 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 94 dan rata-rata 3,91.
- 10) Pernyataan "Software yang ada di hotel membantu saya dalam penyampaian pesanan tamu terhadap departemen terkait." dengan

jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang menyatakan tidak setuju, 0 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 9 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 100 dan rata-rata 4,16.

- 11) Pernyataan "Software yang ada di hotel mempermudah saya memberikan informasi terhadap tamu." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 0 orang menyatakan netral, 12 orang menyatakan setuju, dan 11 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 104 dan rata-rata 4,33.
 - 12) Pernyataan "Hardware yang ada di hotel membantu saya dalam mengolah data keluhan tamu." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang menyatakan tidak setuju, 0 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 9 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 100 dan rata-rata 4,16.
 - 13) Pernyataan "Hardware yang ada di hotel membantu saya dalam penyampaian informasi keluhan tamu terhadap departemen terkait." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 8 orang menyatakan setuju, dan 13 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 104 dan rata-rata 4,33.
 - 14) Pernyataan "Software yang ada di hotel membantu saya dalam mengolah data keluhan tamu." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 2 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 8 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 99 dan rata-rata 4,12.
 - 15) Pernyataan "Software yang ada di hotel membantu saya dalam menyampaikan data keluhan tamu terhadap departemen terkait." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 1 orang menyatakan tidak setuju, 1 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 8 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 98 dan rata-rata 4,08
- c. Penerimaan Teknologi (Acceptance of IT)
- 1) Pernyataan "Saya merasa bangga telah mengaplikasikan ICT." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 3 orang menyatakan netral, 9 orang menyatakan setuju, dan 11 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 101 dan rata-rata 4,20.
 - 2) Pernyataan "Sebelum memutuskan menggunakan ICT, saya akan mencobanya terlebih dahulu dengan benar." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 0 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 10 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 103 dan rata-rata 4,29.

- 3) Pernyataan "Sistem informasi dapat memungkinkan saya untuk membuat keputusan yang tepat." dengan jumlah responden 24 orang; 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 0 orang menyatakan tidak setuju, 0 orang menyatakan netral, 13 orang menyatakan setuju, dan 10 orang menyatakan sangat setuju, hingga didapatkan total skor 103 dan rata-rata 4,29.

Secara keseluruhan, hasil analisis data menunjukkan adanya penerimaan dan sikap positif karyawan terhadap penggunaan ICT di departemen kantor depan Six Senses Uluwatu, Bali. Dalam konteks konsep Technology Acceptance Model (TAM), aspek-aspek seperti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *acceptance of IT* mendapatkan respon positif dari karyawan. Hal ini memberikan indikasi bahwa penggunaan teknologi informasi memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugastugas operasional dan layanan kepada tamu di hotel tersebut.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan paparan dan analisis data pada bab empat, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Information and Communication Technology selanjutnya disebut dengan ICT memiliki pengaruh yang sangat penting dalam menunjang aktivitas operasional kantor depan di Six Senses Uluwatu, Bali. Berdasarkan hasil kuisisioner dan wawancara didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Pada variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menunjukkan mayoritas karyawan merasa bahwa penggunaan ICT di hotel mudah diaplikasikan dengan nilai rata-rata paling tinggi 4,33 pada pernyataan ICT membantu mereka dalam mempermudah pekerjaan sehari-hari. Sedangkan nilai paling rendah terdapat pada pernyataan ICT adalah hal yang baru bagi mereka dengan nilai rata-rata 2,92. Hal ini menunjukkan jika mayoritas karyawan sebelumnya sudah familiar dengan keberadaan ICT.
- b. Pada variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) mayoritas karyawan menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan ICT mempermudah dalam penyampaian pesanan tamu dan informasi keluhan tamu kepada departemen terkait dan pernyataan ICT yang ada memiliki jenis yang beragam dengan nilai rata-rata 4,41.
- c. Sedangkan beberapa karyawan menyatakan jika software dan hardware yang ada di hotel tidak berfungsi dengan baik dengan nilai rata-rata paling rendah 3,91.
- d. Pada variabel penerimaan teknologi (*acceptance of IT*), hasil menunjukkan mayoritas karyawan menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan saya mencoba dan menguji ICT dengan benar sebelum menggunakannya dan karyawan juga merasa bahwa sistem informasi dapat memungkinkan mereka membuat keputusan yang tepat dengan nilai rata-rata 4,29. Nilai rata-rata paling rendah 4,20 ditunjukkan terhadap pernyataan saya merasa bangga telah mengaplikasikan ICT dengan nilai rata-rata 4,20 dengan kategori setuju.
- e. ICT memiliki pengaruh yang sama pentingnya dengan sumber daya manusia dalam menjalankan aktivitas operasional hotel ini. Hal tersebut dilihat

penggunaan ICT memiliki dampak yang kuat dalam mendukung dan meningkatkan efisiensi operasional di departemen kantor depan hotel ini.

- f. Tanpa adanya ICT, operasional kantor depan akan menghadapi kesulitan. Proses check-in dan check-out tamu dapat menjadi lebih lambat, dan proses administratif dapat terhambat akibat kesulitan dalam mengakses data tamu. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu yang berpengaruh pada pengalaman menginap mereka.

ICT bukan hanya sekadar sebuah alat teknologi, tetapi merupakan fondasi yang mendukung kelancaran operasional dan layanan yang memuaskan di departemen kantor depan hotel ini. Penerapan ICT di era Revolusi Industri 4.0 telah membuktikan bahwa teknologi memiliki peran sentral dalam memenuhi permintaan tamu akan layanan yang lebih cepat, efisien, dan personal.

PENELITIAN LANJUTAN

Setiap penelitian memiliki keterbatasan; dengan demikian, Anda dapat menjelaskannya di sini dan secara singkat memberikan saran untuk penelitian lebih lanjut.

Dengan keterbatasan penulis didalam pembahasan dalam penelitian ini maka penulis menyarankan agar penulisan selanjutnya agar berkonsentrasi pada monitoring dan evaluasi dalam operasional terhadap penggunaan alat-alat *software* dan *hardware* apakah sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh hotel dan menambah jumlah perangkat *software* dan *hardware* yang sesuai, seperti computer/PC dan HT untuk memaksimalkan sistem dalam operasional

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ini memberi Anda kesempatan untuk menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan Anda yang memberikan saran untuk makalah Anda. Anda juga dapat menyampaikan penghargaan Anda atas bantuan keuangan yang Anda terima, dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulisan dalam Penelitian ini tidak akan selesai tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan, rasa hormat dan terima kasih yang sangat mendalam kepada:

1. Bapak dan Ibu Dosen/Pengajar dan Pegawai yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam Penelitian ini.
2. Segenap karyawan departemen kantor depan Six Senses Uluwatu, Bali selaku narasumber yang telah bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan Penelitian ini.
3. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam Penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atoriq, R. (2017). Pengertian Kegiatan Operasional Perusahaan. Diwarta News. (<https://www.diwarta.com/2017/02/13/pengertian-kegiatan-operasionalperusahaan.html>, diakses 13 Juli 2023)
- Adnyani, I. G. A. P., & Pitanatri, P. D. S. (2017). Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Menginap Bagi Tamu Fit (Free Independent Traveller) : Studi Kasus Di Hilton Bali Resort. In *Jurnal Bisnis Hospitaliti* (Vol. 6, pp. 1-21). <http://ojs.stpbali.ac.id/index.php/jbh/article/view/102/82>
- Aziz, A. A., Faez, M., Bakhtiar, S., Syaquif, M., Kamaruddin, Y., & Ahmad, N. A. (2012). Information and Communication Technology Application ' S Usage. *Ournal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, February 2017.
- Chodzirin, M. (2016). Pemanfaatan Information and Communication Technology bagi Pengembangan Guru Madrasah Sub Urban. *Dimas: Jurnal Pemikiran Agama Untuk Pemberdayaan*, 16(2), 309. <https://doi.org/10.21580/dms.2016.162.1095>
- Ciptasari, D. A., Pitanatri, P. D. S., & Adinda, C. (2024). The Influence of Social Media Marketing Instagram and Electronic Word of Mouth TripAdvisor on Purchase Interest at The Stones, Legian-Bali. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(4), 369-380. <https://doi.org/10.55927/esa.v3i4.9821>
- Creswell, J. (2009). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Darmayuda, I. P. K. A. (2019). Pengaruh Information And Communication Technology (ICT) Dalam Menunjang Aktivitas Operasional Kantor Depan Di The Quest San Hotel Denpasar. *Politeknik Pariwisata Bali*.
- Dewi, F., Raturandang, J. O., Satiman, U., & Sumakul, J. M. L. (2021). Pengaruh Penggunaan Model Pembelajaran Problem Based Learning (PBL) Berbasis Media Information and Communication Technology (ICT) Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Materi Ekosistem di Kelas X SMA N 1 Tondano. *Jspb Bioedusains Jurnal Sains Pendidikan Biologi*, 2(2), 153-161.
- Dwilestari, N. K., Pitanatri, P. D. S., & Suastini, N. M. (2024). The Influence of Price and Celebrity Endorsement via Instagram on Generation Y Tourists' Purchase Interest at The St. Regis Bali Resort. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(4), 381-394. <https://doi.org/10.55927/esa.v3i4.9806>
- Fatmawati, E. (2015). *Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis*

- Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1-13.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 1-12.
- Hadi, S. and M. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Intan, N. (2017). ICT Hadirkan Inovasi Teknologi Bagi Industri Perhotelan. *Republika*. (<https://tekno.republika.co.id/berita/opyz9p359/ict-hadirkaninovasi-teknologi-bagi-industri-perhotelan>, diakses 13 Juli 2023)
- Jaremen, D. (2016). Advantages from ICTS usage in hotel industry. *Czech Journal of Social Sciences, Business and Economics*, 5(3), 6-17. <https://doi.org/10.24984/cjssbe.2016.5.3.1>
- Indrayani, I. G. A. P. W., Supartha, I. W. G., Dewi, I. G. A. M., & Piartrini, P. S. (2023). A Systematic Approach To Resourceful Work Engagement Among Millennials: Harnessing Personal Resources. *International Journal of Business and Society*, 24(2), 727-745.
- Intan, N. (2017). *ICT Hadirkan Inovasi Teknologi Bagi Industri Perhotelan*. *Republika*. <https://tekno.republika.co.id/berita/opyz9p359/ict-hadirkan-inovasi-teknologi-bagi-industri-perhotelan>
- Jaremen, D. (2016). Advantages from ICTS usage in hotel industry. *Czech Journal of Social Sciences, Business and Economics*, 5(3), 6-17. <https://doi.org/10.24984/cjssbe.2016.5.3.1>
- Kharisma, M. D., Pitanatri, P. D. S., & Pramana, I. D. P. H. (2020). Pengaruh saluran distribusi offline dan online travel agent dan implikasinya terhadap revenue per available room di the anvaya beach resort bali. 4(1), 1-8.
- Kabeakan, N. (2020). Studi Kasus Petani Kakao Di Desa Tanjung Gunung Kecamatan Laubaleng Kabupaten Karo) Perception of Farmers on Role of Agricultural Extension Workers (Case Study of Cocoa Farmers in Tanjung Gunung Village District of Laubaleng, Karo Regency. Nomor, 4, 908-917.
- Krisnayani, N. K., Liestiandre, H. K., & Pranjaya, I. G. P. A. (2021). Pengaruh media sosial dan daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan domestik di Pantai Melasti, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 134-143.

- Maiziva, D. R. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1-10.
- Muliadisa, I. K., & Wiyasha, I. B. M. (2023). Inovasi service blueprint pada era pandemi covid-19: studi kasus desa wisata carangsari. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(2), 139-148.
- Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T. F., & Syaka, A. K. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink. *Semesta Teknika*, 23(1), 27-38. <https://doi.org/10.18196/st.231253>
- Nabilah, P., Mhd, Y., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jpsb*, 9(2), 91-98.
- Novta, A., Liestiandre, H. K., & Aridayanti, D. A. N. (2022). Pengaruh Celebrity Endorser Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Destinasi Wisata Ubud. *Jurnal Kepariwisataaan*, 21(1), 40-45.
- Prabhawati, L. G. A., Pitanatri, P. D. S., & Adyatma, P. (2024). The Influence of E-WOM and Price Through Booking.com on Purchase Interest at Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences (ESA)*, 3(4), 355-368. <https://doi.org/10.55927/esa.v3i4.9809>
- Pramesti, I. D. A. A., Iswarini, N. K., & Adi, I. A. S. P. (2023). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Ubud Pada Masa New Normal: Studi Kasus Hotel The Shala Ubud. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 37-46.
- Priyanto, P., Widiarto, S., Darmadi, R., & Rahayu, N. (2023). Pengaruh Persepsi Terhadap Kesiapan Kerja Melalui Kepuasan Praktek Kerja Lapangan Mahasiswa Perguruan Tinggi Vokasi Pariwisata. *Jurnal Kepariwisataaan*, 22(1), 97-108.
- Puspita, M. C. (2016). Pengujian Technology Acceptance Model Terhadap Sikap Adopsi Internet Banking Di Universitas Lampung. In Universitas Lampung (Vol. 6, Issue August). Universitas Lampung.
- Revita, T. (2022). ICT Adalah: Pengertian, Manfaat dan Contoh Penerapan dalam Berbagai Bidang. (<https://dailysocial.id/post/ict-adalah>, diakses 13 Juli 2023)
- Sambodo, A. (2020). Kantor Depan Hotel. CV. Nas Media Pustaka.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suprayogo, Imam, & Tobroni. (2014). *Metodelogi Penelitian Agama*. *Metodologi Penelitian*, 102.

Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel* (P. I. Rahmawati (Ed.)). Undiksha Press.

Wagey, A. B., Pitanatri, P. D. S., & Sujatha, D. K. (2020). Marketing Communications Mix Strategy to Improve Room Sales at The Ritz Carlton Jakarta Mega Kuningan. *TRJ Tourism Research Journal*, 4(1), 45-61.

Wungguli, D., & Yahya, L. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Berbasis Information and Communication Technology (ICT) terhadap Hasil Belajar Siswa pada Materi Dimensi Tiga. *Jambura Journal of Mathematics Education*, 1(1), 41-47. <https://doi.org/10.34312/jmathedu.v1i1.5376>

Zain, B. and. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan.