Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen
Volume 4, Nomor 3, Juli 2026
e-ISSN: 2962-083X; p-ISSN: 2964-531X, Hal. 862-883
DOI: https://doi.org/10.30640/trending.v4i3.7473
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Trending

Pengembangan Model Integrasi Operasional *Front Office* dan *Housekeeping* di Nestagar Hotel Sukoharjo

Heri Kristanto[1*], Dita Aulia Rachma Nurul Farida[2], Muhammad Nur Fauzi[3]
[1-2] Program Studi Perhotelan, Politeknik Nest, Indonesia
[3] Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Nasional Karangturi, Indonesia
**Penulis Korespondensi: nur.fauzi@unkartur.ac.id*

Abstract. *Room division operations rely on accurate and timely room information exchanged between the front office and housekeeping departments. In small hotels, this process is often supported by property management systems combined with worksheets, logbooks, telephone communication, and messaging applications. This study develops a Smart Room Division Management (SRDM) model for Nestagar Hotel Sukoharjo by analyzing operational information flows across shifts and departments. A qualitative case study was integrated with a design science approach. Data were collected from operational procedures, room-status summaries, room-master displays, room-rate information, and internal operational documents. The analysis mapped existing processes, identified information and control gaps, formulated system requirements, and evaluated the proposed model using a requirement-to-component traceability matrix. Findings revealed nine operational problems, including repeated data entry, unclear authority in room-status changes, lack of verification procedures, unstructured shift handovers, fragmented communication channels, manual supply records, overlapping roles, and absence of update-time visibility. The proposed SRDM–Nestagar model integrates a centralized room-status source, detailed room master data, digital task management, structured handover mechanisms, role-based authority, timestamped audit trails, and operational dashboards. The model is expected to improve coordination, accountability, and room readiness. Further field implementation is required to evaluate its impact on turnaround time, status accuracy, information freshness, and guest service performance.*

Keywords: *Digital Handover; Front Office; Housekeeping; Room Status; Smart Hospitality.*

Abstrak. Operasi divisi kamar bergantung pada pertukaran informasi kamar yang akurat dan tepat waktu antara bagian resepsionis dan departemen tata graha. Di hotel kecil, proses ini sering didukung oleh sistem manajemen properti yang dikombinasikan dengan lembar kerja, buku catatan, komunikasi telepon, dan aplikasi perpesanan. Studi ini mengembangkan model Manajemen Divisi Kamar Cerdas (SRDM) untuk Hotel Nestagar Sukoharjo dengan menganalisis aliran informasi operasional di seluruh shift dan departemen. Studi kasus kualitatif diintegrasikan dengan pendekatan ilmu desain. Data dikumpulkan dari prosedur operasional, ringkasan status kamar, tampilan master kamar, informasi tarif kamar, dan dokumen operasional internal. Analisis memetakan proses yang ada, mengidentifikasi kesenjangan informasi dan kontrol, merumuskan persyaratan sistem, dan mengevaluasi model yang diusulkan menggunakan matriks keterlacakan persyaratan-ke-komponen. Temuan mengungkapkan sembilan masalah operasional, termasuk entri data berulang, otoritas yang tidak jelas dalam perubahan status kamar, kurangnya prosedur verifikasi, serah terima shift yang tidak terstruktur, saluran komunikasi yang terfragmentasi, catatan persediaan manual, peran yang tumpang tindih, dan kurangnya visibilitas waktu pembaruan. Model SRDM–Nestagar yang diusulkan mengintegrasikan sumber status kamar terpusat, data master kamar terperinci, manajemen tugas digital, mekanisme serah terima terstruktur, otoritas berbasis peran, jejak audit dengan stempel waktu, dan dasbor operasional. Model ini diharapkan dapat meningkatkan koordinasi, akuntabilitas, dan kesiapan kamar. Implementasi lapangan lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi dampaknya terhadap waktu penyelesaian, akurasi status, kesegaran informasi, dan kinerja layanan tamu.

Kata kunci: *Front Office*; *Housekeeping*; Perhotelan Cerdas; Serah Terima Digital; Status Kamar.

Naskah Masuk: 13 April 2025; Revisi: 14 Juni 2025; Diterima: 18 Juli 2026; Terbit: 20 Juli 2026

1. LATAR BELAKANG

Room division merupakan titik pertemuan antara janji penjualan kamar dan pengalaman nyata yang diterima tamu. Front office berhadapan langsung dengan reservasi, kedatangan, pembayaran, permintaan tamu, serta kepastian ketersediaan kamar. Housekeeping memastikan kamar dan area hotel berada dalam kondisi layak, bersih, lengkap, dan siap digunakan. Dua fungsi tersebut tidak dapat bekerja sebagai unit yang terpisah karena perubahan kecil pada satu bagian segera memengaruhi bagian lain. Keterlambatan mengubah status kamar, misalnya, dapat membuat kamar yang sebenarnya telah siap belum dapat dijual. Sebaliknya, kamar yang dinyatakan siap tanpa pemeriksaan memadai berisiko menimbulkan keluhan pada saat tamu masuk.

Perubahan perilaku perjalanan dan berkembangnya saluran reservasi digital membuat koordinasi tersebut semakin bergantung pada informasi yang akurat dan tersedia pada saat dibutuhkan. Transformasi digital bukan sekadar memindahkan catatan kertas ke layar, melainkan menata kembali proses, kewenangan, dan cara organisasi menciptakan nilai melalui data (Vial, 2019; Verhoef et al., 2021). Dalam konteks hotel, gagasan smart hospitality menekankan interkonektivitas antara sistem, orang, dan titik layanan agar keputusan operasional tidak dibangun dari informasi yang terputus-putus (Buhalis & Leung, 2018; Buhalis et al., 2019). Dengan demikian, teknologi baru bernilai apabila membantu pegawai memahami situasi kamar, menentukan tindakan berikutnya, dan menyelesaikan pekerjaan dengan jejak yang dapat ditelusuri.

Nestagar Hotel Sukoharjo merupakan hotel yang dioperasikan oleh Politeknik Nest. Dokumen tarif menunjukkan enam tipe kamar, mulai dari Smart Room sampai Suite Room, dengan rentang harga Rp235.000 hingga Rp635.000 bergantung pada tipe, paket sarapan, dan periode menginap. Tangkapan layar status operasional tanggal 14 Juli 2026 memperlihatkan 14 kamar non-smoking, terdiri atas dua kamar occupied, sembilan vacant clean, dan tiga vacant dirty. Tampilan detail master kamar menambah informasi yang lebih spesifik: Smart Room dibedakan menjadi konfigurasi Twin dan Double, sedangkan Deluxe Room dan Family Room memuat konfigurasi tempat tidur yang berbeda. Data tersebut menunjukkan bahwa hotel telah memiliki dasar digital untuk mengelola inventory, tetapi efektivitasnya ditentukan oleh kelengkapan master data, waktu pembaruan, serta konsistensi penggunaan status pada seluruh tampilan dan fungsi operasional.

Telaah terhadap SOP menunjukkan adanya pembagian kerja tiga sif—morning, evening, dan night—dengan kegiatan serah terima pada setiap pergantian sif. Setiap sif diminta memeriksa expected arrival, ketersediaan kamar, inventory pada channel manager dan booking

engine, closing cashier, serta logbook. Pada saat yang sama, pegawai juga menangani pekerjaan kebersihan, pantry, trolley, laundry vendor, dan penyiapan kamar. Di sisi housekeeping, status guest in house diperiksa melalui sistem lalu dicatat kembali ke worksheet. Barang dari pantry dicatat dalam manual inventory, sedangkan daftar tamu sarapan dikirim melalui WhatsApp. Pola tersebut dapat berjalan karena pengalaman dan komunikasi pegawai, tetapi menghadirkan banyak titik perpindahan informasi serta potensi perbedaan versi data.

Temuan awal itu penting karena hotel berskala kecil tidak selalu memiliki pemisahan jabatan setegas hotel besar. Keterbatasan jumlah pegawai sering membuat satu orang menjalankan lebih dari satu peran pada satu sif. Fleksibilitas tersebut merupakan kekuatan ketika okupansi berubah, tetapi menjadi risiko apabila kewenangan status kamar, prioritas tugas, dan tanggung jawab pemeriksaan tidak dinyatakan secara eksplisit. Teknologi layanan seharusnya tidak menggantikan pertimbangan manusia, melainkan menyediakan struktur yang memungkinkan pegawai bertindak konsisten dan tetap memberikan layanan yang personal (Larivière et al., 2017; De Keyser et al., 2019).

Kajian mengenai digitalisasi hotel banyak membahas aplikasi tamu, kecerdasan buatan, layanan tanpa kontak, dan otomasi front line (Gursoy et al., 2019; Shin & Kang, 2020; Tussyadiah, 2020). Meskipun relevan, pembahasan tersebut sering menempatkan teknologi sebagai fitur yang terlihat oleh tamu. Lebih sedikit perhatian diberikan pada pekerjaan sehari-hari yang berlangsung di belakang layanan, khususnya perpindahan status kamar, pemeriksaan kamar, serah terima sif, dan eskalasi masalah pada hotel kecil. Padahal, kualitas pengalaman tamu dibangun oleh rangkaian interaksi dan proses internal yang konsisten, bukan hanya oleh satu titik kontak (Kandampully et al., 2018).

Penelitian ini mengisi ruang tersebut dengan mengembangkan model Smart Room Division Management yang berangkat dari artefak operasional Nestagar Hotel. Model tidak dirancang sebagai aplikasi yang berdiri sendiri, melainkan sebagai tata kelola informasi operasional yang menghubungkan front office, housekeeping, public area, supervisor, dan pengelola hotel. Penelitian diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan: bagaimana aliran informasi dan pembagian kerja room division saat ini, kesenjangan apa yang paling memengaruhi ketepatan status dan tindak lanjut, serta bagaimana model integrasi yang sesuai dengan kondisi hotel dapat dirumuskan. Tujuan akhirnya adalah menghasilkan model konseptual-operasional yang dapat menjadi dasar pengembangan sistem, penyempurnaan SOP, dan uji coba implementasi di Nestagar Hotel Sukoharjo.

2. KAJIAN TEORITIS

Room Division sebagai Sistem Layanan Terpadu

Room division tidak hanya merujuk pada pengelompokan front office dan housekeeping di dalam struktur organisasi. Secara operasional, room division merupakan sistem layanan yang mengubah data reservasi menjadi kamar yang siap dihuni, memastikan kebutuhan tamu selama menginap, lalu mengembalikan kamar ke inventory penjualan setelah keberangkatan. Proses tersebut melibatkan urutan keputusan, pertukaran informasi, pemeriksaan fisik, dan tindakan korektif. Standar layanan hotel menempatkan kebersihan, keamanan, pemeliharaan, informasi tamu, serta konsistensi prosedur sebagai unsur yang saling berkaitan (ISO, 2020). Oleh sebab itu, kinerja room division tidak tepat dinilai hanya dari produktivitas masing-masing departemen; yang lebih penting adalah kemampuan sistem menyelesaikan satu siklus kamar tanpa kehilangan informasi.

Front office memiliki pandangan terhadap permintaan, reservasi, expected arrival, pembayaran, dan hubungan dengan tamu. Housekeeping memiliki pandangan terhadap kondisi fisik kamar, linen, guest supplies, temuan barang, serta kebutuhan perawatan. Perbedaan sudut pandang tersebut diperlukan, namun harus bertemu pada objek informasi yang sama: nomor kamar, status terkini, waktu perubahan, pekerjaan yang belum selesai, dan pihak yang bertanggung jawab. Ketika kedua fungsi menggunakan versi data yang berbeda, koordinasi bergeser dari sistem ke ingatan individu. Dalam jangka pendek keadaan itu dapat ditutup oleh komunikasi informal, tetapi dalam pergantian sif atau kondisi sibuk, ketergantungan pada individu memperbesar kemungkinan keterlambatan dan kesalahan.

Smart Hospitality dan Integrasi Informasi

Smart hospitality dibangun melalui interkonektivitas, interoperabilitas, dan penggunaan informasi kontekstual dalam ekosistem hotel (Buhalis & Leung, 2018). Interkonektivitas berarti pihak dan perangkat yang terlibat dapat saling terhubung. Interoperabilitas berarti data yang dihasilkan pada satu proses dapat dipakai oleh proses lain tanpa harus dimasukkan kembali secara manual. Informasi kontekstual berarti sistem tidak hanya menyimpan status, tetapi juga memahami siapa yang mengubahnya, kapan perubahan terjadi, alasan perubahan, dan tindakan apa yang harus mengikuti perubahan tersebut. Dengan kerangka ini, “smart” bukan identik dengan kompleksitas teknologi, melainkan dengan kemampuan operasional mengambil keputusan yang lebih cepat dan lebih dapat dipertanggungjawabkan.

Transformasi digital yang berhasil biasanya menyentuh strategi, struktur, proses, dan kemampuan pegawai secara bersamaan (Nadkarni & Prügl, 2021; Hanelt et al., 2021). Jika digitalisasi hanya menambah saluran baru tanpa menghapus pencatatan lama, organisasi justru

memperoleh pekerjaan ganda. Hal itu disebut sebagai digital overlay: sistem sudah tersedia, tetapi proses manual tetap menjadi penentu sehingga data tersebar pada beberapa media. Model room division terintegrasi perlu menghindari kondisi tersebut dengan menetapkan satu sumber data utama, aturan perubahan status, serta integrasi notifikasi yang tidak mengubah aplikasi percakapan menjadi arsip utama.

Penggunaan teknologi juga perlu mempertahankan keseimbangan antara efisiensi dan kualitas hubungan manusia. Layanan hotel berbeda dari proses manufaktur karena tamu menilai bukan hanya hasil, tetapi juga perhatian, empati, dan rasa aman selama interaksi. Teknologi garis depan paling bermanfaat ketika mengurangi beban administratif dan memberi pegawai lebih banyak ruang untuk menangani kebutuhan tamu (Wirtz et al., 2018; De Keyser et al., 2019). Dengan demikian, model yang baik tidak mengukur keberhasilan dari banyaknya fitur, melainkan dari berkurangnya pekerjaan ulang, semakin jelasnya tanggung jawab, dan semakin cepatnya masalah diselesaikan.

Manajemen Proses, Status Kamar, dan Jejak Audit

Business process management memandang pekerjaan sebagai rangkaian aktivitas yang memiliki pemicu, input, pelaksana, aturan, dan keluaran (Dumas et al., 2018). Pendekatan ini relevan untuk room division karena status kamar pada dasarnya merupakan state machine: satu kamar berpindah dari kondisi tertentu menuju kondisi lain setelah suatu aktivitas selesai dan persyaratan dipenuhi. Status occupied tidak seharusnya langsung berubah menjadi vacant clean. Setelah check-out, kamar menjadi vacant dirty; setelah dibersihkan menjadi vacant clean unchecked; setelah diverifikasi baru menjadi vacant clean. Setiap perpindahan perlu mempunyai pemilik dan bukti agar sistem tidak sekadar menampilkan warna, tetapi merepresentasikan keadaan fisik kamar.

Jejak audit melengkapi status dengan informasi mengenai waktu, pengguna, sumber perubahan, dan catatan pengecualian. Bagi hotel kecil, jejak audit bukan semata kebutuhan pengawasan. Data tersebut membantu serah terima, mengevaluasi waktu penyiapan kamar, mengenali masalah berulang, dan membedakan keterlambatan karena beban kerja dari keterlambatan karena informasi yang tidak sampai. Ketika sistem dapat menunjukkan tugas yang melewati target waktu, supervisor tidak perlu menunggu keluhan atau menelusuri percakapan satu per satu.

Design Science dalam Pengembangan Model Operasional

Design science digunakan ketika penelitian bertujuan menghasilkan artefak yang memecahkan masalah organisasi. Artefak dapat berbentuk model, metode, rancangan proses, atau prototipe sistem (Hevner et al., 2004). Prosesnya dimulai dari identifikasi masalah,

perumusan tujuan solusi, desain, demonstrasi, evaluasi, dan komunikasi hasil (Peffers et al., 2007). Dalam penelitian ini, artefak yang dihasilkan adalah Model SRDM–Nestagar beserta siklus status, pembagian kewenangan, struktur data, indikator, dan peta implementasi.

Evaluasi awal sebuah model konseptual dapat dilakukan secara analitis melalui keterlacakan antara masalah, kebutuhan, dan komponen solusi. Evaluasi ini tidak menggantikan uji coba lapangan, tetapi memastikan bahwa model tidak dibentuk dari fitur yang terpisah dari persoalan. Prinsip tersebut penting agar hasil penelitian dapat langsung digunakan sebagai spesifikasi awal pengembangan sistem sekaligus bahan revisi SOP.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka penelitian menempatkan ketepatan informasi sebagai penghubung antara desain proses dan keluaran operasional. Dokumen kerja digunakan untuk memetakan kondisi berjalan. Kesenjangan yang ditemukan diterjemahkan menjadi kebutuhan fungsional dan tata kelola. Selanjutnya, kebutuhan tersebut diwujudkan dalam komponen model SRDM–Nestagar. Model diperkirakan menghasilkan keluaran antara berupa status kamar yang serentak, tugas yang terlacak, serah terima yang jelas, dan eskalasi yang terukur. Keluaran antara tersebut menjadi prasyarat bagi hasil operasional seperti kesiapan kamar yang lebih konsisten, berkurangnya discrepancy, dan respons tamu yang lebih cepat. Hubungan itu masih bersifat proposisional sampai model diterapkan dan diukur pada operasi nyata.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus kualitatif dengan pendekatan design science. Studi kasus dipilih karena objek penelitian berupa proses operasional yang terikat pada konteks organisasi, jumlah kamar, pembagian sif, serta praktik komunikasi di Nestagar Hotel Sukoharjo. Pendekatan design science digunakan karena luaran penelitian bukan hanya deskripsi masalah, melainkan model yang dapat dipakai sebagai rancangan penyempurnaan proses dan sistem informasi.

Unit analisis penelitian adalah aliran informasi dan pengendalian pekerjaan pada siklus kamar, mulai dari reservasi dan kedatangan, penggunaan kamar, check-out, pembersihan, verifikasi, hingga kamar kembali tersedia untuk dijual. Fokus analisis mencakup hubungan front office dan housekeeping, tetapi tetap memperhatikan public area, maintenance, finance, restaurant, dan pengelola hotel ketika fungsi-fungsi tersebut menerima atau menghasilkan informasi yang memengaruhi room division.

Bahan penelitian terdiri atas SOP Nestagar Hotel, dokumen usulan penelitian yang menjelaskan konteks dan arah pengembangan hotel, tangkapan layar ringkasan status kamar

dan detail master kamar tanggal 14 Juli 2026, serta daftar tarif kamar yang berlaku sampai 10 Desember 2026. Struktur organisasi Pantes Hotel Group dan weekly duty roster periode 29 April–5 Mei 2019 digunakan sebagai dokumen pembanding untuk memahami alternatif pengelompokan kewenangan, fungsi quality assessment, pola tiga sif, dan fleksibilitas roster berdasarkan occupancy. Dokumen pembanding tidak diperlakukan sebagai gambaran kondisi Nestagar, melainkan sebagai sumber ide untuk menilai kecukupan tata kelola proses.

Tabel 1. Sumber Data Dan Peran Analitis.

No.	Sumber	Isi yang Ditelaah	Peran dalam Analisis
1	SOP Nestagar Hotel	Job desk morning, evening, night, public area; SOP front office dan housekeeping	Memetakan aktivitas, media, kewenangan, dan titik serah terima
2	Dashboard status kamar	Jumlah kamar menurut status dan status per nomor kamar	Mengidentifikasi struktur status serta kondisi inventory pada satu waktu
3	Daftar tarif kamar	Tipe kamar, paket, harga weekday dan weekend	Menjelaskan keragaman produk yang harus dikelola dalam master kamar dan inventory
4	Proposal pengembangan hotel	Konteks hotel, tim, arah penelitian dan luaran	Menetapkan konteks organisasi dan orientasi pengembangan
5	Organization chart Pantes	Lapisan koordinasi, hotel manager, finance, HR, dan quality assessment	Benchmark pembagian kendali dan fungsi pemeriksaan
6	Weekly duty roster Pantes	Sif 07.00, 15.00, 23.00, hari libur, dan fleksibilitas berbasis occupancy	Benchmark desain roster dan serah terima tiga sif
7	Detail master kamar	Nomor kamar, tipe dan konfigurasi tempat tidur, gedung, lantai, status, serta kategori smoking	Menilai granularitas master data dan kebutuhan konteks waktu pembaruan status

Analisis dilakukan dalam lima tahap. Pertama, setiap dokumen dikodekan berdasarkan aktor, aktivitas, objek informasi, media, keputusan, dan bukti penyelesaian. Kedua, kode disusun menjadi peta proses as-is untuk melihat urutan kerja dan perpindahan informasi. Ketiga, kesenjangan diidentifikasi menggunakan kriteria ketepatan waktu, konsistensi data, kejelasan kewenangan, keterlacakan, dan kemampuan eskalasi. Keempat, setiap kesenjangan diterjemahkan menjadi kebutuhan model. Kelima, kebutuhan dirangkai menjadi arsitektur, siklus status, matriks peran, indikator, dan tahapan implementasi.

Keabsahan analisis dijaga melalui triangulasi artefak. Aktivitas yang tercantum dalam job desk dibandingkan dengan SOP proses, tampilan status kamar, dan dokumen pembanding. Model kemudian dievaluasi dengan matriks keterlacakan yang menghubungkan setiap kebutuhan dengan komponen penyelesaian dan bukti penerapannya dalam desain. Evaluasi bersifat analitis; penelitian ini belum melakukan wawancara, pengukuran time-motion, pengujian usability, maupun implementasi langsung. Oleh karena itu, hasil penelitian

menyatakan kelayakan desain dan relevansi kebutuhan, bukan besarnya pengaruh model terhadap kinerja aktual.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Operasional dan Kompleksitas Inventory

Dashboard ringkasan memperlihatkan 14 kamar dan seluruhnya dikategorikan non-smoking. Pada saat snapshot dibuat, dua kamar berstatus occupied, sembilan vacant clean, dan tiga vacant dirty; tidak terdapat kamar booked maupun vacant clean unchecked. Komposisi ini menggambarkan satu titik waktu, bukan rerata okupansi. Meskipun demikian, data tersebut penting karena menunjukkan bahwa kategori vacant clean unchecked telah tersedia pada sistem. Secara teknis, hotel telah memiliki ruang untuk membedakan kamar yang selesai dibersihkan dari kamar yang telah diverifikasi, walaupun status tersebut belum digunakan pada snapshot dan belum dijabarkan secara tegas di dalam SOP.

Keragaman enam tipe tarif, variasi konfigurasi tempat tidur, dan empat kombinasi harga per tipe menambah kebutuhan terhadap master data yang rapi. Perubahan status fisik kamar harus tetap terhubung dengan nomor kamar, kategori, konfigurasi bed, gedung, lantai, kebijakan smoking, paket sarapan, tarif, dan saluran penjualan. Kesalahan pada status tidak hanya menghambat housekeeping, tetapi juga dapat memengaruhi kemampuan front office menawarkan kamar, pembaruan inventory pada channel manager, dan konsistensi informasi kepada tamu.

Tabel 2. Profil Kamar dan Tarif Nestagar Hotel.

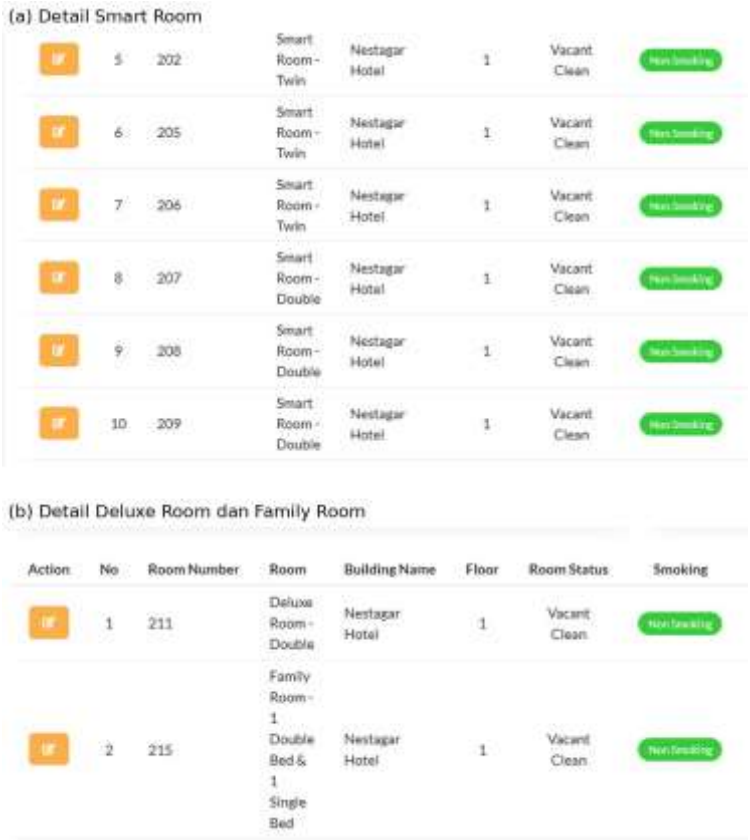
Tipe Kamar	Weekday + Sarapan	Weekday Room Only	Weekend/Holiday + Sarapan	Weekend/Holiday Room Only
Smart Room	Rp270.000	Rp235.000	Rp293.000	Rp270.000
Standard Room	Rp352.000	Rp326.000	Rp362.000	Rp336.000
Deluxe Room	Rp378.000	Rp352.000	Rp415.000	Rp383.000
Family Room	Rp457.000	Rp431.000	Rp520.000	Rp499.000
Junior Suite	Rp510.000	Rp483.000	Rp572.000	Rp551.000
Suite Room	Rp567.000	Rp541.000	Rp635.000	Rp604.000

Tarif pada Tabel 2 tidak dianalisis sebagai variabel pendapatan, tetapi menunjukkan bahwa model informasi kamar perlu menangani lebih dari sekadar nomor kamar. Master data harus mampu mengikat kategori tarif dengan konfigurasi fisik kamar, paket, kebijakan early check-in dan late check-out, serta status kesiapan. Dengan demikian, perubahan pada satu

elemen tidak menghasilkan informasi yang bertentangan pada front office, booking engine, channel manager, dan tampilan housekeeping.

Granularitas Master Kamar dan Konsistensi Snapshot

Pada tampilan detail master kamar, delapan baris data dapat dibaca secara utuh. Kamar 202, 205, dan 206 tercatat sebagai Smart Room–Twin; kamar 207, 208, dan 209 sebagai Smart Room–Double; kamar 211 sebagai Deluxe Room–Double; serta kamar 215 sebagai Family Room dengan satu double bed dan satu single bed. Seluruh baris yang terlihat menggunakan nama gedung Nestagar Hotel, berada di lantai 1, dan dikategorikan non-smoking. Tampilan room rack sebelumnya juga memperlihatkan kamar 201 dan 210 sebagai Smart Room–Double. Dengan demikian, artefak yang dianalisis mengidentifikasi sedikitnya sepuluh nomor kamar secara eksplisit, sedangkan empat kamar lain dari total 14 kamar tidak ditafsirkan karena tidak terlihat pada tangkapan layar yang tersedia.


(a) Detail Smart Room

Ur	5	202	Smart Room - Twin	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking
Ur	6	205	Smart Room - Twin	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking
Ur	7	206	Smart Room - Twin	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking
Ur	8	207	Smart Room - Double	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking
Ur	9	208	Smart Room - Double	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking
Ur	10	209	Smart Room - Double	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking

(b) Detail Deluxe Room dan Family Room

Action	No	Room Number	Room	Building Name	Floor	Room Status	Smoking
Ur	1	211	Deluxe Room - Double	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking
Ur	2	215	Family Room - 1 Double Bed & 1 Single Bed	Nestagar Hotel	1	Vacant Clean	Non Smoking

Gambar 1. Detail Master Kamar Pada Dashboard Operasional Nestagar Hotel.

Sumber: Dokumentasi internal Nestagar Hotel, 14 Juli 2026.

Rincian tersebut memperlihatkan bahwa label tipe kamar pada sistem sebenarnya memuat dua lapisan informasi, yaitu kategori produk dan konfigurasi tempat tidur. Apabila keduanya disimpan hanya sebagai satu teks bebas, perubahan nama atau kebutuhan pelaporan dapat menimbulkan ketidakkonsistenan. Model SRDM karena itu memisahkan atribut room

category, bed configuration, building, floor, smoking policy, sellable capacity, current status, dan last update time. Pemisahan ini memungkinkan front office mencari kamar berdasarkan kebutuhan tamu, sementara housekeeping tetap bekerja dengan nomor kamar dan kondisi fisik yang sama.

Tabel 3. Detail Kamar Yang Teridentifikasi pada Dashboard Operasional.

Nomor kamar	Jenis dan konfigurasi	Gedung/Lantai	Status pada tampilan	Smoking
202	Smart Room – Twin	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
205	Smart Room – Twin	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
206	Smart Room – Twin	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
207	Smart Room – Double	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
208	Smart Room – Double	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
209	Smart Room – Double	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
211	Deluxe Room – Double	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking
215	Family Room – 1 double bed & 1 single bed	Nestagar Hotel / 1	Vacant Clean	Non-smoking

Seluruh baris pada tampilan detail berstatus vacant clean. Sementara itu, room rack pada snapshot lain menampilkan kamar 207 dan 208 dalam kondisi vacant dirty. Perbedaan tersebut tidak langsung dikategorikan sebagai discrepancy karena kedua tangkapan layar dapat merekam waktu yang berbeda dan tidak menampilkan waktu pembaruan pada setiap baris. Temuan ini justru menegaskan perlunya timestamp, identitas pengguna, sumber perubahan, dan penanda waktu snapshot agar pegawai dapat membedakan perubahan operasional yang wajar dari status yang terlambat diperbarui.

Pemetaan Proses Berjalan

Peta proses menunjukkan bahwa aktivitas dimulai dari handover, pemeriksaan sistem, dan persiapan worksheet. Morning shift memeriksa night audit, expected arrival, trolley, dan kesiapan kamar. Evening shift meneruskan pekerjaan kamar yang belum selesai, memeriksa ketersediaan, melakukan cleaning, serta memperbarui inventory. Night shift memastikan sistem, menyiapkan worksheet dan trolley untuk pagi, mengirim daftar sarapan melalui WhatsApp, menjalankan night audit, dan menyerahkan pekerjaan kembali kepada morning shift. Pola ini memperlihatkan siklus yang lengkap, tetapi informasi mengalir melalui beberapa media yang berdiri berdampingan.

Pada SOP housekeeping, petugas diminta memeriksa guest in house pada sistem, menyalin kamar ke worksheet, dan memastikan status. Setelah itu, kebutuhan linen dan supplies dihitung dari worksheet, sedangkan pengambilan pantry dicatat pada manual inventory. Untuk kamar check-out maupun occupied, urutan pembersihan telah dijelaskan cukup rinci. Namun, SOP berhenti setelah mopping dan tidak mencantumkan pemeriksaan akhir oleh pihak kedua sebelum status kamar menjadi vacant clean. Dengan kata lain, pekerjaan

fisik telah mempunyai langkah, sedangkan pengendalian perubahan status belum mempunyai gerbang yang sama kuatnya.

Pada front office, prosedur check-out mensyaratkan pemeriksaan kamar sebelum tamu meninggalkan hotel untuk memastikan tidak ada barang rusak, terbawa, atau tertinggal. Persyaratan tersebut membutuhkan respons cepat dari housekeeping. SOP belum menetapkan bentuk permintaan, target waktu respons, pihak yang menerima, atau cara mencatat hasil pemeriksaan. Dalam kondisi sepi, komunikasi lisan dapat mencukupi. Ketika beberapa check-out dan expected arrival terjadi berdekatan, ketiadaan antrean tugas membuat prioritas bergantung pada siapa yang mengetahui informasi lebih dahulu.



Gambar 2. Aliran Informasi Operasional Saat Ini (Hasil Analisis, 2026).

Gambar 2 memperlihatkan bahwa PMS telah menjadi pusat transaksi front office, tetapi belum sepenuhnya menjadi pusat koordinasi kerja. Worksheet dan logbook berfungsi sebagai penghubung housekeeping, sedangkan WhatsApp dan telepon menangani informasi yang membutuhkan respons. Channel manager dan booking engine diperbarui berulang pada setiap sif. Sistem seperti ini dapat menghasilkan data yang benar, tetapi ketepatannya bergantung pada disiplin memasukkan informasi yang sama pada beberapa tempat. Risiko bukan hanya salah input; jeda beberapa menit antara media dapat membuat dua pegawai mengambil keputusan dari keadaan yang berbeda.

Kesenjangan Informasi dan Pengendalian

Tabel 4. Kesenjangan Proses Berjalan Dan Risiko Operasional.

No.	Kesenjangan	Bukti pada Artefak	Risiko Operasional
1	Entri ulang lintas media	Sistem → worksheet → laptop/logbook; daftar sarapan via WhatsApp	Versi data berbeda, pekerjaan administratif berulang
2	Kewenangan status belum tegas	Beberapa sif memeriksa dan memperbarui inventory; SOP tidak menetapkan pemilik tiap transisi	Status berubah tanpa akuntabilitas yang jelas
3	Gerbang verifikasi belum formal	Status vacant clean unchecked tersedia, tetapi langkah inspeksi tidak tertulis	Kamar dinyatakan siap sebelum pemeriksaan mutu
4	Handover tidak terstruktur	SOP mewajibkan handover dan logbook tanpa format data minimum	Tugas tertunda atau pengecualian tidak terbawa ke sif berikutnya
5	Eskalasi tanpa SLA	Keluhan diteruskan ke pimpinan bila tidak dapat ditangani, tanpa target waktu dan status tiket	Tindak lanjut sulit dipantau dan diukur
6	Pembaruan inventory tersebar	Channel manager dan booking engine diperiksa serta diperbarui pada setiap sif	Overbooking/under-selling dan kesulitan menelusuri sumber perubahan
7	Inventory pantry manual	Pengambilan item dicatat pada manual inventory	Selisih supplies terlambat diketahui
8	Peran bercampur	Pegawai sif menjalankan FO, kebersihan, trolley, pantry, vendor, dan cashier	Prioritas tidak konsisten ketika beban meningkat
9	Konteks waktu status tidak terlihat	Ringkasan dan daftar detail dapat menampilkan kondisi berbeda, sedangkan waktu pembaruan per baris tidak tampak pada artefak	Status lama dianggap sebagai kondisi terkini; perubahan normal sulit dibedakan dari discrepancy

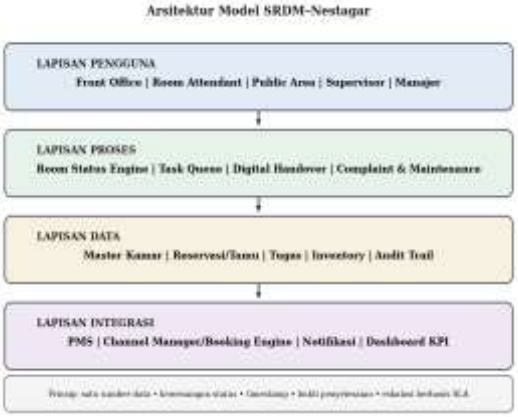
Kesenjangan pada Tabel 4 tidak berarti SOP yang ada tidak berguna. Sebaliknya, SOP telah memuat banyak pengetahuan operasional penting dan menunjukkan budaya kerja yang fleksibel. Persoalannya terletak pada hubungan antarprosedur. Instruksi check-out, make-up room, prepare worksheet, handover, complaint, dan update inventory belum disatukan dalam satu siklus informasi. Akibatnya, pegawai mengetahui apa yang harus dikerjakan, tetapi sistem belum selalu menunjukkan urutan prioritas, siapa yang sedang mengerjakan, dan kapan pekerjaan dianggap selesai.

Kondisi tersebut sejalan dengan kajian transformasi digital yang membedakan digitalisasi alat dari perubahan organisasi. Penambahan aplikasi tanpa desain proses dapat mempertahankan silo dalam bentuk baru (Vial, 2019; Wessel et al., 2021). Karena itu, solusi

untuk Nestagar tidak dimulai dari pembelian teknologi yang kompleks, melainkan dari pembakuan objek data, transisi status, dan tanggung jawab.

Rancangan Model SRDM–Nestagar

Model SRDM–Nestagar disusun dalam empat lapisan. Lapisan pengguna menggambarkan siapa yang berinteraksi dengan sistem. Lapisan proses mengatur room status, task queue, handover, keluhan, dan maintenance. Lapisan data menyimpan master kamar, reservasi, tugas, inventory, serta audit trail. Master kamar tidak lagi menyatukan seluruh karakteristik dalam satu label, tetapi memisahkan nomor kamar, kategori, konfigurasi tempat tidur, gedung, lantai, kapasitas, kebijakan smoking, dan status jual. Lapisan integrasi menghubungkan PMS dengan channel manager, booking engine, notifikasi, dan dashboard. Pemisahan lapisan ini menjaga agar media komunikasi tidak mengambil alih fungsi database dan memastikan setiap keputusan mempunyai data sumber yang jelas.



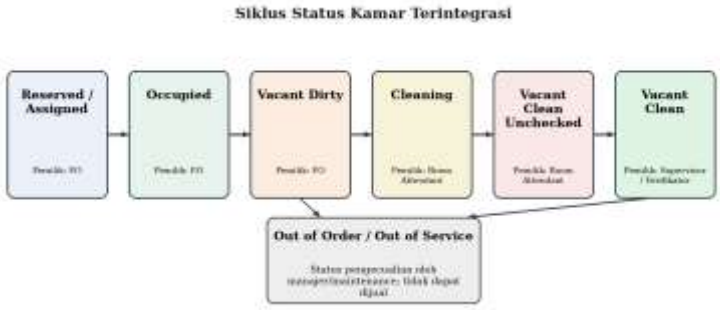
Gambar 3. Arsitektur Model SRDM–Nestagar (hasil pengembangan, 2026).

Satu Sumber Status dan Siklus Kamar

Komponen pertama adalah single room status yang ditopang oleh master data kamar yang terstruktur. PMS atau modul inti ditetapkan sebagai sumber kebenaran operasional. Worksheet dapat dipertahankan pada tahap transisi atau saat terjadi gangguan, tetapi tidak menjadi sumber status yang berjalan paralel. Setiap kamar mempunyai identitas tetap, kategori, konfigurasi bed, lokasi, kebijakan smoking, status, waktu perubahan, pengguna yang mengubah, tugas terkait, dan catatan pengecualian. Channel manager hanya menerima kamar yang telah memenuhi aturan penjualan dan status yang masih berada dalam batas kesegaran data.

Siklus status dirancang untuk mencerminkan kondisi fisik dan kewenangan. Front office mengubah occupied menjadi vacant dirty pada saat check-out selesai. Room attendant menerima tugas, memulai cleaning, kemudian menandai vacant clean unchecked setelah seluruh checklist selesai. Supervisor atau petugas yang diberi kewenangan melakukan inspeksi

dan mengubah status menjadi vacant clean. Pada hotel dengan jumlah pegawai terbatas, verifikator tidak harus jabatan terpisah, tetapi harus merupakan peran yang berbeda dari pelaksana pada transaksi yang sama. Prinsip four eyes sederhana ini menutup celah antara pekerjaan selesai dan kamar layak dijual.



Gambar 4. Siklus Status Kamar Terintegrasi (Hasil Pengembangan, 2026).

Tabel 5. Definisi Status, Pemilik, Dan Bukti Perubahan.

Status	Makna Operasional	Pemilik Perubahan	Bukti Minimum
Reserved/Assigned	Kamar dialokasikan untuk reservasi/arrival tertentu	Front Office	Nomor reservasi dan ETA
Occupied	Tamu telah check-in dan kamar digunakan	Front Office	Registrasi check-in
Vacant Dirty	Tamu check-out; kamar belum dibersihkan	Front Office	Waktu check-out dan tugas HK
Cleaning	Pembersihan sedang berlangsung	Room Attendant	Waktu mulai dan petugas
Vacant Clean Unchecked	Checklist pembersihan selesai, belum diverifikasi	Room Attendant	Checklist, waktu selesai, temuan
Vacant Clean	Kamar lolos inspeksi dan dapat dijual/dialokasikan	Supervisor/Verifikator	Checklist inspeksi dan waktu approval
Out of Order/Service	Kamar tidak dapat dijual karena kerusakan/pekerjaan	Manajer/Maintenance	Alasan, PIC, target selesai, bukti penutupan

Antrean Tugas dan Prioritas Berbasis Waktu

Komponen kedua adalah integrated task queue. Perubahan status atau permintaan tertentu otomatis membuat tugas. Check-out membuat tugas room inspection dan cleaning. Expected arrival membentuk prioritas berdasarkan ETA. Keluhan tamu membentuk tiket dengan kategori dan batas waktu. Temuan kerusakan membuat pekerjaan maintenance dan, bila perlu, mengubah kamar menjadi out of order. Semua tugas memiliki nomor kamar, deskripsi, pembuat, penerima, prioritas, target, status, dan bukti penyelesaian.

Antrean tugas membantu hotel kecil mengelola peran yang bercampur. Fleksibilitas tetap dipertahankan karena tugas dapat dialihkan sesuai occupancy dan jumlah pegawai, tetapi perubahan penerima tercatat. Roster pembanding menunjukkan pola sif 07.00, 15.00, dan 23.00

serta catatan bahwa jadwal dapat berubah mengikuti occupancy. Dalam model SRDM, prinsip tersebut diwujudkan melalui workload board: manajer melihat jumlah arrival, departure, occupied room, dirty room, dan overdue task sebelum menyesuaikan penugasan.

Serah Terima Digital dan Manajemen Pengecualian

Komponen ketiga adalah digital handover. Serah terima bukan catatan bebas semata, tetapi ringkasan otomatis yang memuat kamar belum siap, expected arrival berikutnya, tugas melewati target, keluhan terbuka, out of order room, selisih inventory, transaksi yang belum ditutup, dan catatan khusus tamu yang diizinkan untuk dibagikan. Pegawai sif berikutnya menyatakan menerima handover, sehingga waktu dan penerima tercatat. Logbook tetap dapat dicetak bila hotel memerlukan arsip fisik, tetapi isinya berasal dari data yang sama.

WhatsApp tetap dapat digunakan sebagai notifikasi karena mudah dijangkau, misalnya untuk memberi tahu bahwa daftar breakfast telah diperbarui atau tugas kritis belum diterima. Namun, pesan tidak menjadi bukti utama penyelesaian. Tautan notifikasi mengarahkan pegawai ke tiket atau daftar resmi sehingga informasi tidak hilang di antara percakapan lain. Pendekatan ini mempertahankan kebiasaan komunikasi yang sudah familiar sambil mengembalikan kendali data ke sistem.

Kewenangan dan Matriks RACI

Tabel 6. Matriks RACI Proses Utama SRDM–Nestagar.

Proses	Front Office	Room Attendant	Supervisor/Verifikator	Manager/Maintenance
Reservasi, assignment, check-in	R/A	I	I	C
Check-out dan perubahan ke Vacant Dirty	R/A	I	I	C
Pembersihan kamar	I	R	A	C
Verifikasi Vacant Clean	I	C	R/A	I
Perubahan Out of Order	I	C	C	R/A
Keluhan terkait kamar	R	R	A	C
Sinkronisasi channel inventory	R	I	C	A
Handover sif	R	R	A	I
Evaluasi KPI dan beban kerja	I	I	C	R/A

RACI pada Tabel 6 memisahkan orang yang mengerjakan (responsible) dari pihak yang bertanggung jawab akhir (accountable). Pada organisasi kecil, satu pegawai mungkin memegang beberapa peran dalam satu sif, tetapi sistem tetap mencatat peran pada transaksi.

Pemisahan logis ini penting karena struktur ramping tidak boleh membuat semua orang dianggap bertanggung jawab atas semua hal. Benchmark organization chart Pantes memperlihatkan fungsi hotel manager dan quality assessment sebagai lapisan kendali. Model SRDM mengadaptasi prinsip kendali tersebut dalam bentuk verifikasi dan dashboard, bukan menyalin struktur organisasi hotel lain.

Dashboard dan Indikator Operasional

Dashboard operasional tidak hanya menampilkan jumlah kamar menurut warna. Dashboard perlu menjawab tiga pertanyaan: keadaan sekarang, pekerjaan berikutnya, dan pengecualian yang memerlukan keputusan. Tampilan utama memuat room rack, arrival/departure, task queue, overdue, out of order, ringkasan supplies, serta waktu pembaruan terakhir. Pada level detail, kategori kamar dan konfigurasi bed ditampilkan dalam kolom terpisah agar pencarian dan pelaporan tidak bergantung pada label teks. Manajer memperoleh tren untuk evaluasi, sedangkan front office dan housekeeping memperoleh tampilan kerja yang ringkas sesuai peran.

Pemilihan indikator harus berhati-hati agar tidak mengubah layanan menjadi sekadar angka. Indikator digunakan untuk menemukan hambatan proses, bukan menyalahkan individu tanpa konteks. Waktu penyiapan yang panjang, misalnya, perlu dibaca bersama jumlah check-out serentak, kerusakan kamar, dan ketersediaan linen.

Tabel 7. Indikator Utama Model SRDM–Nestagar.

Indikator	Definisi Operasional	Tujuan Pengendalian
Room turnaround time	Waktu dari check-out/VD sampai approval VC	Mengukur kecepatan siklus penyiapan kamar
Room-status discrepancy rate	Jumlah perbedaan status sistem dan kondisi fisik per pemeriksaan	Menilai akurasi sumber status
Rooms ready before ETA	Proporsi arrival dengan kamar VC sebelum waktu kedatangan	Mengukur kesiapan layanan kedatangan
Overdue task rate	Tugas melewati SLA dibanding seluruh tugas selesai	Mendeteksi hambatan dan beban berlebih
Guest-request response time	Waktu pembuatan sampai penerimaan/penyelesaian permintaan	Menilai daya tanggap lintas fungsi
Open handover exceptions	Jumlah masalah terbuka yang berpindah sif	Menilai kualitas penyelesaian dan serah terima
Channel synchronization error	Selisih inventory PMS dan saluran penjualan	Mengendalikan risiko penjualan kamar
Supply variance	Selisih catatan dan stok fisik linen/guest supplies	Mengendalikan ketersediaan dan pemborosan
Status freshness	Durasi sejak status kamar terakhir diperbarui	Mendeteksi data yang berpotensi stale sebelum dipakai untuk keputusan

Evaluasi Analitis Model

Evaluasi dilakukan dengan menelusuri apakah setiap kebutuhan yang berasal dari kesenjangan proses mempunyai komponen solusi, pemilik, dan bukti data. Hasilnya menunjukkan seluruh kebutuhan utama telah terwakili di dalam model. Penilaian ini tidak menyatakan bahwa model pasti berhasil setelah diterapkan, tetapi menunjukkan konsistensi internal antara masalah dan desain.

Tabel 8. Matriks Keterlacakan Kebutuhan dan Komponen Model.

Kebutuhan	Komponen Model	Bukti dalam Rancangan	Status
Menghilangkan versi status paralel	Single room status dan integrasi PMS	Satu record status dengan user, time, source	Terpenuhi secara desain
Menegaskan pemilik transisi	Role-based authority dan RACI	Pemilik setiap transisi pada Tabel 4–5	Terpenuhi secara desain
Menjamin pemeriksaan kamar	Status VCU dan approval VC	Checklist serta verifikator berbeda	Terpenuhi secara desain
Menata serah terima	Digital handover	Ringkasan exception dan acknowledgement	Terpenuhi secara desain
Mengukur tindak lanjut	Task queue dan SLA	Target waktu, overdue, escalation	Terpenuhi secara desain
Menelusuri perubahan	Timestamped audit trail	Riwayat status, tugas, dan alasan	Terpenuhi secara desain
Menyesuaikan sumber daya	Workload dashboard	Arrival, departure, dirty room, task load	Terpenuhi secara desain
Mengendalikan supplies	Inventory transaction	Pemakaian per kamar dan variance	Terpenuhi secara desain
Menjamin kesegaran status	Timestamp, snapshot time, dan stale-status alert	Waktu pembaruan, pengguna, sumber, dan batas usia status	Terpenuhi secara desain

Implikasi Manajerial dan Tahapan Implementasi

Model mempunyai implikasi manajerial pada tiga tingkat. Pertama, SOP perlu ditulis sebagai proses lintas fungsi, bukan kumpulan prosedur per departemen. Kedua, struktur organisasi perlu menetapkan peran verifikator dan pemilik eskalasi meskipun orang yang mengisi peran dapat berubah antar-sif. Ketiga, evaluasi kinerja perlu bergeser dari banyaknya aktivitas menuju kualitas aliran, misalnya berapa lama kamar berada pada vacant dirty, berapa tugas yang melewati target, dan berapa discrepancy yang ditemukan.

Implementasi tidak harus dimulai dengan pengembangan aplikasi besar. Nestagar telah mempunyai dashboard dan sistem yang menampilkan status kamar. Langkah awal adalah membakukan definisi status, pemilik, dan checklist. Setelah disiplin proses terbentuk, task queue dan handover dapat ditambahkan. Integrasi channel, inventory, dan analitik diterapkan

setelah kualitas data stabil. Pendekatan bertahap mengurangi risiko proyek digital berhenti karena fitur terlalu banyak atau pegawai merasa sistem menambah pekerjaan.

Tabel 9. Peta Jalan Implementasi SRDM–Nestagar.

Tahap	Fokus	Keluaran Utama	Kriteria Lanjut
1. Standardisasi (0–1 bulan)	Definisi status, checklist, RACI, SLA awal	SOP lintas fungsi dan master data kamar	Seluruh sif memakai definisi yang sama
2. Digital workflow (2–3 bulan)	Task queue, VCU–VC approval, handover	Tugas dan status bertimestamp	Pekerjaan ulang manual menurun dan audit trail lengkap
3. Integrasi (4–5 bulan)	PMS, channel manager, notifikasi, inventory	Sinkronisasi data dan exception alert	Selisih status/inventory dapat dideteksi
4. Pilot dan evaluasi (6 bulan)	Uji satu lantai/tipe kamar, pelatihan, review KPI	Baseline dan hasil pilot	Masalah usability dan SOP diselesaikan
5. Pengembangan lanjut	Forecast workload, mobile interface, analitik	Keputusan berbasis pola operasi	Data stabil dan manfaat pilot terukur

Secara teoritis, penelitian ini memperluas pembahasan smart hospitality dari fitur yang berhadapan langsung dengan tamu menuju orkestrasi pekerjaan internal. Nilai kecerdasan sistem terletak pada kemampuan menghubungkan keadaan fisik kamar dengan tindakan, kewenangan, dan keputusan penjualan. Temuan juga menguatkan pandangan bahwa transformasi digital adalah perubahan sosio-teknis: manfaat muncul ketika teknologi, peran, dan kebiasaan kerja didesain bersama (Hanelt et al., 2021; Trenerry et al., 2021).

Secara praktis, model memberikan spesifikasi yang cukup rinci untuk dibahas bersama pengelola hotel dan pengembang sistem. Namun, desain masih perlu disesuaikan dengan kemampuan PMS yang digunakan, kualitas jaringan, perangkat yang tersedia pada setiap sif, serta kesiapan pegawai. Uji pilot sebaiknya melibatkan front office, room attendant, supervisor, dan manajer sejak awal agar antarmuka tidak hanya benar secara logika tetapi juga mudah digunakan pada situasi kerja nyata.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Operasional front office dan housekeeping di Nestagar Hotel telah ditopang oleh SOP, sistem status kamar, pembagian tiga sif, serta kebiasaan serah terima. Detail data kamar juga menunjukkan bahwa sistem telah menyimpan nomor kamar, tipe, gedung, lantai, status, dan kebijakan smoking. Kekuatan tersebut menegaskan bahwa hotel tidak memulai transformasi dari kondisi tanpa sistem. Tantangan utama muncul karena informasi masih berpindah melalui PMS, worksheet, logbook, manual inventory, telepon, dan WhatsApp, sementara kategori produk, konfigurasi bed, serta waktu pembaruan belum selalu disajikan sebagai atribut yang

mudah ditelusuri. Pencatatan ulang, kewenangan status yang belum tegas, tidak adanya gerbang verifikasi, handover yang belum terstruktur, dan eskalasi tanpa SLA membuat ketepatan operasi masih sangat bergantung pada ingatan dan komunikasi individu.

Model SRDM–Nestagar menjawab persoalan tersebut melalui satu sumber status kamar, master data yang memisahkan kategori dan konfigurasi fisik, siklus status yang mencerminkan kondisi kamar, antrean tugas terintegrasi, serah terima digital, kewenangan berbasis peran, audit trail, penanda kesegaran data, dan dashboard KPI. Model menempatkan vacant clean unchecked sebagai tahap wajib sebelum kamar dinyatakan vacant clean dan siap dijual. Rancangan tetap mempertahankan fleksibilitas hotel kecil dengan memisahkan peran secara logis, bukan memaksakan penambahan banyak jabatan.

Nestagar Hotel disarankan memulai implementasi dari standardisasi master kamar, definisi status, checklist, RACI, timestamp, dan target waktu, kemudian melanjutkan ke task queue dan handover digital. WhatsApp dapat tetap digunakan sebagai notifikasi, tetapi catatan resmi perlu berada pada sistem. Pilot sebaiknya dilakukan secara terbatas dengan baseline room turnaround time, discrepancy status, status freshness, kesiapan sebelum ETA, dan respons permintaan tamu. Penelitian ini terbatas pada analisis dokumen dan artefak operasional; belum ada wawancara, observasi time-motion, atau pengujian sistem. Penelitian berikutnya perlu menguji usability, penerimaan pegawai, biaya implementasi, serta perubahan kinerja sebelum dan sesudah penerapan model.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Nest dan pengelola Nestagar Hotel Sukoharjo atas dukungan dokumen dan konteks operasional yang digunakan dalam penyusunan model. Apresiasi juga diberikan kepada pihak-pihak yang mendukung pengembangan kajian lintas bidang perhotelan dan sistem informasi.

DAFTAR REFERENSI

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. V. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, *37*(2), 471–482. https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37:2.3

Bowen, J., & Morosan, C. (2018). Beware hospitality industry: The robots are coming. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 10*(6), 726–733. https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2018-0045

Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality–Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management, 71*, 41–50. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011

Buhalis, D., Harwood, T., Bogicevic, V., Viglia, G., Beldona, S., & Hofacker, C. (2019). Technological disruptions in services: Lessons from tourism and hospitality. *Journal of Service Management, 30*(4), 484–506. https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2018-0398

De Keyser, A., Köcher, S., Alkire, L., Verbeeck, C., & Kandampully, J. (2019). Frontline service technology infusion: Conceptual archetypes and future research directions. *Journal of Service Management, 30*(1), 156–183. https://doi.org/10.1108/JOSM-03-2018-0082

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4

Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., Pesonen, J., Zanker, M., & Xiang, Z. (2020). e-Tourism beyond COVID-19: A call for transformative research. *Information Technology & Tourism, 22*, 187–203. https://doi.org/10.1007/s40558-020-00181-3

Gursoy, D., Chi, C. G., Lu, L., & Nunkoo, R. (2019). Consumers acceptance of artificially intelligent device use in service delivery. *International Journal of Information Management, 49*, 157–169. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.03.008

Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes Marante, C. (2021). A systematic review of the literature on digital transformation: Insights and implications for strategy and organizational change. *Journal of Management Studies, 58*(5), 1159–1197. https://doi.org/10.1111/joms.12639

Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information systems research. *MIS Quarterly, 28*(1), 75–105. https://doi.org/10.2307/25148625

International Organization for Standardization. (2020). *ISO 22483:2020 Tourism and related services—Hotels—Service requirements*. International Organization for Standardization.

Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: A perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32*(8), 2563–2573. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237

Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30*(1), 21–56. https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549

Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management, 63*, 102466. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466

Larivière, B., Bowen, D., Andreassen, T. W., Kunz, W., Sirianni, N. J., Voss, C., Wünderlich, N. V., & De Keyser, A. (2017). Service encounter 2.0: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research, 79*, 238–246. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.008

Li, J., Bonn, M. A., & Ye, B. H. (2019). Hotel employee's artificial intelligence and robotics awareness and its impact on turnover intention. *Tourism Management, 73*, 172–181. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.006

Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). Co-creating value in hotels using mobile devices. *International Journal of Hospitality Management, 52*, 131–142. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.004

Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: A review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly, 71*, 233–341. https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7

Nestagar Hotel. (2026a). *Daftar tarif kamar Nestagar Hotel* [Dokumen internal]. Politeknik Nest.

Nestagar Hotel. (2026b). *SOP Nestagar Hotel Solo* [Dokumen internal]. Politeknik Nest.

Nestagar Hotel. (2026c). *Status summary kamar tanggal 14 Juli 2026* [Data operasional internal]. Politeknik Nest.

Nestagar Hotel. (2026d). *Detail master kamar tanggal 14 Juli 2026* [Data operasional internal]. Politeknik Nest.

Pantes Hotel Group. (2019). *Weekly duty roster periode 29 April–5 Mei 2019* [Dokumen pembanding internal].

Peffers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A., & Chatterjee, S. (2007). A design science research methodology for information systems research. *Journal of Management Information Systems, 24*(3), 45–77. https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240302

Pillai, S. G., Haldorai, K., Seo, W. S., & Kim, W. G. (2021). COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management, 94*, 102869. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102869

Shin, H., & Kang, J. (2020). Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management, 91*, 102664. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664

Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research, 117*, 312–321. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015

Trenerry, B., Chng, S., Wang, Y., Suhaila, Z. S., Lim, S. S., Lu, H. Y., & Oh, P. H. (2021). Preparing workplaces for digital transformation: An integrative review and framework of multi-level factors. *Frontiers in Psychology, 12*, 620766. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.620766

Tussyadiah, I. P. (2020). A review of research into automation in tourism: Launching the Annals of Tourism Research curated collection on artificial intelligence and robotics in tourism. *Annals of Tourism Research, 81*, 102883. https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102883

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research, 122*, 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems, 28*(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Wessel, L., Baiyere, A., Ologeanu-Taddei, R., Cha, J., & Blegind-Jensen, T. (2021). Unpacking the difference between digital transformation and IT-enabled organizational transformation. *Journal of the Association for Information Systems, 22*(1), 102–129. https://doi.org/10.17705/1jais.00655

Wirtz, J., Patterson, P. G., Kunz, W. H., Gruber, T., Lu, V. N., Paluch, S., & Martins, A. (2018). Brave new world: Service robots in the frontline. *Journal of Service Management, 29*(5), 907–931. https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0119