

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan tulang punggung sektor pariwisata yang memberi kontribusi signifikan terhadap ekonomi global. Menurut *World Travel & Tourism Council* (WTTC, 2024), industri perjalanan dan pariwisata akan menyumbang sekitar 10% dari PDB global pada tahun 2024, dengan dukungan terhadap sekitar 348 juta lapangan kerja (Oladipo, 2024). Di Indonesia, data BPS (2024) menunjukkan tingkat hunian kamar hotel berbintang berada pada kisaran 50–55%, menunjukkan tingkat permintaan yang stabil pasca-pulihnya sektor wisata.

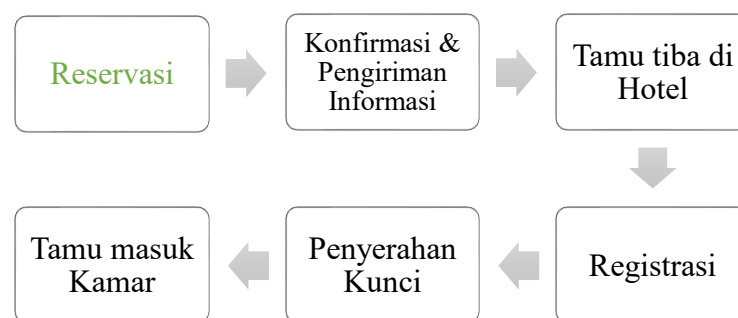
Di tengah persaingan industrinya, hotel bintang lima dituntut memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan personal. Hotel-hotel bintang lima di Indonesia, termasuk Mandarin Oriental Jakarta, terus menjaga standar-nya yang tinggi baik dari segi fasilitas maupun layanan personal bagi tamu bisnis maupun *leisure*. Hotel ini dikenal dengan pelayanan mewah dan inovatif. Namun, untuk tetap kompetitif pada era digital, Mandarin Oriental Jakarta perlu semakin memperkuat adopsi teknologi, khususnya *artificial intelligence*, untuk memperhalus operasional dan pengalaman tamu.

Front Office Department berfungsi sebagai pusat informasi dan koordinasi utama, serta titik kontak pertama dan terakhir antara tamu dan hotel. Efisiensi dan akurasi kerja di *Front Office* sangat menentukan kualitas pengalaman tamu, mendorong loyalitas, dan membentuk *brand image* hotel secara

keseluruhan. Penelitian oleh Tewari mengemukakan bahwa *Front Office* adalah "*main hub for managing customer services [...] from guest registration to checkout*" (Tewari, 2009). Jika proses di *FO* tidak berjalan baik misalnya akibat miskomunikasi antar departemen atau sistem yang tidak terintegrasi—pelayanan tamu bisa terganggu dan menyebabkan ketidakpuasan (Duarte, 2016)

Tahap *Pre-Arrival* mencakup proses komunikasi dan layanan kepada tamu setelah mereka melakukan reservasi dan sebelum tiba di hotel, seperti konfirmasi pemesanan, pemberian informasi awal, serta penyesuaian preferensi bagi tamu. Sementara tahap *Arrival* merujuk pada penyambutan tamu saat kedatangan, meliputi verifikasi identitas, penyerahan kunci kamar, dan penyediaan informasi fasilitas hotel secara langsung. Kedua tahap ini bersifat krusial karena membentuk kesan pertama tamu terhadap hotel.

GAMBAR 1.0.1
PROSES SINGKAT *PRE-ARRIVAL* HINGGA *ARRIVAL*



Sumber: Olahan Penulis, 2025

Menurut teori *Customer Journey*, pengalaman pelanggan tidak hanya terbatas pada saat menginap, tetapi dimulai sejak tahap pra-kedatangan hingga setelah meninggalkan hotel (Lemon & Verhoef, 2016). Hal ini menunjukkan

bahwa titik awal interaksi, yaitu *pre-arrival* dan *arrival*, memiliki peran strategis dalam membentuk kesan pertama yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas tamu.

Selaras dengan itu, model *SERVQUAL* menekankan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman & Zeithaml, 1985). Implementasi teknologi *Artificial Intelligence* dapat mendukung dimensi *Tangible* dengan tampilan *chatbot Artificial Intelligence* dan *QR Code*, *empathy* melalui *translator AI* yang membantu komunikasi lintas bahasa, *responsiveness* dengan respon cepat melalui *chatbot*, *reliability* melalui sistem pengingat *email* otomatis yang konsisten, serta *Assurance* yaitu jaminan rasa aman dan kepercayaan tamu untuk memastikan komunikasi yang jelas antara staf dan tamu internasional.

Lebih lanjut, kajian mengenai penerapan *artificial intelligence* di industri jasa menunjukkan bahwa teknologi ini tidak hanya berfungsi meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa personalisasi layanan (Ivanov & Webster, 2019). Dalam konteks hotel, *Artificial Intelligence* digunakan untuk *chatbot*, *smart assistants*, prediksi permintaan, hingga penyesuaian layanan secara real-time.

Namun, meskipun teori *Customer Journey* dan *SERVQUAL* menekankan pentingnya kualitas interaksi sejak pra-kedatangan, pada kenyataannya Mandarin Oriental Jakarta masih mengandalkan komunikasi manual oleh staf *Front Office* dalam tahap *pre-arrival* dan *arrival*. Belum terdapat pemanfaatan

chatbot artificial intelligence untuk menjawab pertanyaan tamu secara *real-time* maupun otomatisasi informasi personal seperti perkiraan cuaca atau pengingat jam *check-in*. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara teori yang menuntut respons cepat, reliabilitas tinggi, dan personalisasi layanan dengan praktik nyata di lapangan yang masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk merancang konsep perancangan *Artificial Intelligence* pada tahap *pre-arrival* dan *arrival*, khususnya melalui *chatbot*, *email* otomatis, dan *translator* berbasis *NLP*. Konsep ini diharapkan mampu menjadi alternatif solusi untuk menjembatani kesenjangan tersebut, sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan *Front Office* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta dan hotel-hotel bintang lima lainnya di Indonesia.

Hal ini mendukung pentingnya fokus penelitian pada tahap *Pre-Arrival* dan *Arrival* sebagai titik interaksi kritis yang bisa ditingkatkan. Serta sekitar 53% hotel di dunia sudah mengadopsi setidaknya satu bentuk *artificial intelligence*, dengan fokus terbesar pada layanan pelanggan berbasis *Natural Language Processing* yang dimana fungsi sistem ini adalah mampu melakukan *Chatbot* 24 jam, melakukan pengiriman *email* serta menganalisis dan menterjemahkan bahasa (*Hospitality Technology*, 2024). Di Indonesia, penerapan *artificial intelligence* di hotel masih terbatas pada hotel-hotel besar di kota metropolitan sehingga peluang pengembangan konsep ini masih sangat terbuka. Konsep ini menjadi relevan terutama pada era pasca-pandemi pada tahun 2025, ketika industri perhotelan di Jakarta mulai memulihkan kinerja okupansi dan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

TABEL 1.1
PEMANFAATAN *AI* DI DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

INDIKTOR	NILAI
Perusahaan perhotelan yang menginvestasikan <i>artificial intelligence</i> untuk meningkatkan pengalaman tamu	73%
<i>Chatbot AI</i> menangani pertanyaan tamu	87%
<i>Artificial intelligence</i> mengurangi waktu <i>check-in</i> tamu sampai	40%
<i>Chatbot</i> menangani kueri tamu sampai	80%
Hotel menggunakan <i>AI</i> untuk personalisasi tamu	67%
<i>AI-powered translation</i> meningkatkan komunikasi dengan tamu internasional	15%

Sumber: (WifiTalents, 2025), (Linder, 2025)

Data di atas menunjukkan bagaimana *artificial intelligence* telah menjadi elemen kritis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan tamu di hotel global, termasuk dalam proses *pre-arrival* (*chatbot*, *email* otomatis) dan *arrival* (penurunan waktu *check-in* dengan adanya *translator AI*). Adopsi *chatbot AI* memungkinkan hotel melayani pertanyaan tamu secara otomatis dan personal melalui *digital platform*, yang menurut laporan, 58% tamu percaya *artificial intelligence* dapat meningkatkan kualitas pengalaman menginap (McDowell, 2025). Hal ini menjadi peluang untuk merancang konsep *AI* yang dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman tamu tanpa mengubah secara drastis sistem operasional yang sudah ada. Untuk alur perancangan konsep ini secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reservasi Tamu: Sistem hotel menerima data pemesanan tamu.

2. *Pre-Arrival*: Chatbot berbasis *NLP* dapat dihubungi oleh tamu melalui media pesan untuk konfirmasi kedatangan, menjawab pertanyaan, serta memberikan informasi personal (opsi transportasi, fasilitas hotel, serta jadwal *check-in*).
3. *Email Otomatis*: Sistem mengirimkan *email* pengingat reservasi, *detail check-in*, dan panduan kedatangan.
4. *Kedatangan di Hotel (Arrival)*: Staf *Front Office* menggunakan perangkat yang memang sudah disiapkan/disediakan di *desk* yang sudah terkoneksi dengan sistem *NLP* yang mampu membantu tamu yang hanya bisa menggunakan bahasa negaranya, serta mampu menterjemah brosur penjelasan fasilitas hotel sesuai dengan bahasa referensi tamu.

Dengan demikian, penelitian mengenai penerapan *Artificial Intelligence* pada tahap *Pre-Arrival* dan *Arrival* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta diharapkan dapat memberikan kontribusi ganda, baik secara praktis maupun akademis. Secara praktis, rancangan konsep *artificial intelligence* dapat membantu hotel meningkatkan efisiensi layanan *Front Office*, mempercepat proses interaksi dengan tamu, serta menghadirkan pengalaman yang lebih personal dan inovatif. Sementara itu, secara akademis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai integrasi teknologi *artificial intelligence* dalam industri perhotelan Indonesia, khususnya pada area yang masih jarang diteliti, yaitu pelayanan di tahap awal interaksi tamu. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan sekaligus strategis dalam menjawab tantangan persaingan hotel bintang lima di era digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan mengenai perancangan konsep *Artificial Intelligence* pada tahap *Pre-arrival* dan *arrival*, permasalahan yang ingin dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan konsep *Artificial Intelligence* berbasis *Natural Language Processing (NLP)* pada tahap *Pre-Arrival* dan *Arrival* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta?
2. Bagaimana alur kerja (*flow*) sistem *AI* mulai dari interaksi awal dengan tamu sebelum kedatangan hingga proses *check-in* di hotel?
3. Bagaimana potensi manfaat dari perancangan konsep ini terhadap efisiensi operasional *Front Office* dan peningkatan pengalaman tamu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari perancangan konsep implementasi *Artificial Intelligence* berbasis *Natural Language Processing (NLP)* pada tahap *pre-arrival* dan *arrival* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta adalah untuk mengetahui:

1. Rancangan konsep *Artificial Intelligence* berbasis *Natural Language Processing (NLP)* pada tahap *Pre-Arrival* dan *Arrival* di Hotel Mandarin Oriental.

2. Alur kerja sistem *AI* mulai dari interaksi awal dengan tamu sebelum kedatangan hingga proses *check-in* di hotel.
3. Potensi manfaat yang dapat diperoleh dari perancangan konsep *AI* tersebut, baik dari sisi efisiensi operasional maupun peningkatan pengalaman tamu.

D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1. Pendekatan Implementasi Konsep

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *literature-based approach*, yaitu suatu pendekatan yang menekankan pada penelaahan literatur ilmiah, artikel, serta tren industri yang relevan untuk merancang konsep *Artificial Intelligence (AI)* pada tahap *pre-arrival* dan *arrival* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta. Pendekatan ini dipilih karena penelitian yang dilakukan tidak bertujuan untuk menguji hipotesis melalui eksperimen langsung di lapangan, melainkan menyusun suatu rancangan konsep yang dapat dijadikan dasar bagi implementasi praktis di masa mendatang.

Literature-based approach berfokus pada pemetaan hasil penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi peluang, tantangan, dan strategi penerapan teknologi. Menurut (Synder, 2019) pendekatan berbasis literatur memungkinkan peneliti untuk menyajikan *state of the art* suatu bidang, yaitu menemukan kesenjangan penelitian, serta mengusulkan model atau konsep baru yang relevan. Dalam hal ini, peneliti hanya mengusulkan sebuah rancangan konsep yang bersifat teoritis dan tidak dimaksudkan untuk diimplementasikan secara langsung.

Prosedur pendekatan dalam penelitian ini disusun dengan tujuan memberikan gambaran sistematis mengenai bagaimana konsep *Artificial Intelligence (AI)* pada tahap *Pre-Arrival* dan *Arrival* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta dirancang. Prosedur ini tidak dimaksudkan sebagai implementasi teknis secara langsung, melainkan sebagai rancangan konseptual yang bersumber pada pendekatan literatur dan kajian teoritis yang relevan. Dengan demikian, langkah-langkah yang disusun lebih menekankan pada proses perancangan ide dan pemetaan integrasi konsep ke dalam konteks operasional hotel.

Adapun prosedur pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur dimulai dengan mengidentifikasi secara rinci tahapan layanan pada fase *Pre-Arrival* dan *Arrival*, yang meliputi aktivitas konfirmasi reservasi, penyediaan informasi awal, penyambutan tamu, hingga proses *check-in*. Identifikasi ini dilakukan dengan merujuk pada teori *Management Operasional Front Office* (Brooks, 2005) yang menjelaskan bahwa pemetaan tahapan layanan merupakan dasar dalam mendesain inovasi pelayanan.
- b) Setelah tahapan layanan terpetakan, langkah berikutnya adalah melakukan analisis literatur dari jurnal, buku, dan laporan penelitian yang membahas penerapan *Artificial Intelligence (AI)* di sektor perhotelan maupun industri jasa terkait. Tahap ini bertujuan untuk menemukan pola penerapan *AI* yang

relevan, khususnya dalam bidang *Natural Language Processing (NLP)* yang mendukung interaksi tamu-hotel melalui *chatbot* atau *virtual assistant*.

- c) Berdasarkan hasil sintesis literatur, disusunlah rancangan konsep yang menempatkan *Artificial Intelligence (AI)* sebagai pendukung utama dalam komunikasi dengan tamu. Pada tahap ini, prosedur menekankan bagaimana *AI* (misalnya *chatbot* berbasis *NLP*) dapat menjawab pertanyaan tamu, mengirimkan pengingat reservasi melalui *email* otomatis, dan memberikan informasi terkait layanan hotel (seperti jam *check-in*, perkiraan cuaca, dan opsi transportasi).
- d) Konsep yang telah dirumuskan kemudian dipetakan ke dalam kerangka operasional hotel, khususnya pada integrasi dengan *Property Management System (PMS)*. Tujuannya adalah memastikan bahwa aliran data (misalnya perubahan data mengenai fasilitas, ketersediaan fasilitas, atau informasi layanan) dapat diakses oleh sistem *Artificial Intelligence (AI)* secara *real-time*, sehingga informasi yang diberikan kepada tamu selalu akurat.
- e) Tahap terakhir dalam prosedur ini adalah menyusun skema alur sederhana (*conceptual flow*) yang menggambarkan hubungan antara tahapan layanan tamu dengan peran *Artificial Intelligence (AI)*. Skema ini menjadi representasi visual dari prosedur pendekatan yang telah dijelaskan sebelumnya, sekaligus memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana konsep ini dapat diterapkan pada operasional hotel.

Dengan prosedur ini, penelitian diarahkan untuk menghasilkan sebuah rancangan konsep yang sistematis, berbasis teori, dan berorientasi pada

kebutuhan operasional *front office*. Meskipun bersifat konseptual, prosedur ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan inovasi pelayanan hotel berbasis teknologi di masa mendatang.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan Studi Kepustakaan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai literatur yang relevan, baik berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, ataupun publikasi resmi yang berkaitan dengan penerapan *artificial intelligence* di bidang perhotelan, khususnya pada tahap *pre-arrival* dan *arrival*. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan landasan teori yang kuat, memahami penelitian terdahulu, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang dapat dijadikan dasar dalam merancang konsep *Artificial Intelligence (AI)* pada *Front Office* Hotel Mandarin Oriental Jakarta.

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap alur operasional *Front Office* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta, khususnya pada proses layanan di tahap *pre-arrival* (seperti pemesanan kamar, konfirmasi reservasi, dan komunikasi awal dengan tamu) serta tahap *arrival* (seperti *check-in*, pelayanan bagasi, hingga pengantaran ke kamar). Melalui observasi, penulis akan melihat dan mengetahui kondisi nyata di lapangan, mengidentifikasi permasalahan yang sering muncul, serta membandingkan praktik

operasional saat ini dengan konsep layanan berbasis *Artificial Intelligence (AI)* yang dirancang.

c. Wawancara

Tujuan wawancara adalah untuk menggali informasi mengenai kendala yang dihadapi dalam pelayanan, persepsi terhadap teknologi *Artificial Intelligence (AI)*, serta harapan atau kebutuhan yang dapat dipenuhi melalui penerapan *AI*. Penulis akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti staf *Front Office*, manajer departemen, maupun karyawan lain yang berhubungan dengan operasional *pre-arrival* dan *arrival*. Dengan demikian, hasil wawancara akan memperkaya data observasi dan memperkuat konsep implementasi *AI* yang dirancang dalam penelitian ini.

E. Lokasi dan Waktu Kegiatan

1. Lokasi

Hotel Mandarin Oriental Jakarta. Jl. M.H. Thamrin, Menteng, Kec. Menteng, Jakarta, 10310.

2. Waktu Kegiatan

Agustus – Desember 2025