

Optimalisasi Sistem Pemesanan Online Hotel melalui Implementasi Teknologi *Augmented Reality* dalam Manajemen Perhotelan Digital: Meningkatkan Pengalaman Tamu dan Efisiensi Operasional

Aulliya Dwi Armita¹, Bambang Suharto²

^{1,2}Jurusan D-4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga
Kampus B

e-mail: aulliya.dwi.armita-2021@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Salah satu teknologi yang menarik perhatian adalah Augmented Reality (AR), dimana mampu memberikan interaksi antara tamu dan lingkungan hotel serta pengelolaan operasional yang lebih efisien. Penelitian ini bertujuan pada implementasi Augmented Reality (AR) dalam optimasi sistem pemesanan online hotel, dengan tujuan mengungkap potensi penuh teknologi ini dalam meningkatkan pengalaman tamu serta efisiensi operasional. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif ditambah dengan studi literatur review untuk mengumpulkan data secara mendalam serta terperinci dengan perkembangan teori dengan topik penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan integrasi Augmented Reality (AR) dalam sistem pemesanan online, calon tamu diberikan pengalaman interaktif saat menjelajahi berbagai pilihan kamar, fasilitas, dan layanan tambahan secara virtual. Visualisasi yang realistis dan detail yang diberikan oleh Augmented Reality (AR) membantu calon tamu membuat keputusan pemesanan yang lebih terinformasi dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Di sisi operasional, penerapan Augmented Reality (AR) membawa manfaat yang signifikan dalam pelatihan karyawan, pemeliharaan peralatan, dan manajemen inventaris. Karyawan dapat menjalani pelatihan efektif melalui simulasi Augmented Reality (AR) untuk prosedur layanan hotel, selain itu mampu identifikasi masalah dengan cepat, serta memberikan panduan langkah untuk perbaikan. Peningkatan manajemen inventaris dapat memantau pengelolaan yang lebih efisien dari stok dan aset hotel. Penelitian ini tidak hanya menyoroti manfaat Augmented Reality (AR) dalam meningkatkan pengalaman tamu, tetapi juga mengidentifikasi potensi besar teknologi ini dalam meningkatkan efisiensi operasional industri perhotelan.

Kata Kunci: *Augmented Reality (AR), Perhotelan, Teknologi Digital, Pemesanan Online*

Abstrak

One technology that is attracting attention is Augmented Reality (AR), which is able to provide interaction between guests and the hotel environment as well as more efficient operational management. This research aims at implementing Augmented Reality (AR) in

optimizing hotel online booking systems, with the aim of revealing the full potential of this technology in improving guest experience and operational efficiency. The research approach uses qualitative methods coupled with literature review studies to collect in-depth and detailed data with theoretical developments on the research topic. The results of this research show the integration of Augmented Reality (AR) in the online booking system, prospective guests are given an interactive experience when exploring various room options, facilities and additional services virtually. The realistic and detailed visualizations provided by Augmented Reality (AR) help potential guests make more informed booking decisions and increase their satisfaction levels. On the operational side, the application of Augmented Reality (AR) brings significant benefits in employee training, equipment maintenance and inventory management. Employees can undergo effective training through Augmented Reality (AR) simulations for hotel service procedures, besides being able to quickly identify problems and provide guidance on steps for improvement. Improved inventory management can monitor more efficient management of hotel stock and assets. This research not only highlights the benefits of Augmented Reality (AR) in enhancing the guest experience, but also identifies the huge potential of this technology in improving the operational efficiency of the hotel industry.

Keywords: *Augmented Reality (AR), Hospitality, Digital Technology, Online Booking*

PENDAHULUAN

Sektor perhotelan dan pariwisata mengalami dampak yang signifikan perubahan akibat kemajuan teknologi belakangan ini. Selama dua dekade terakhir, teknologi informasi dan komunikasi dengan berbagai karakteristik semakin banyak diadopsi untuk menciptakan nilai dan memberikan layanan unik, sehingga meningkatkan pengalaman wisatawan sepanjang perjalanan mereka (Wei, 2019). Di antara teknologi yang paling transformatif di dunia digital adalah Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR), yang secara progresif dimanfaatkan di sektor perhotelan dan pariwisata untuk memberikan manfaat bagi customer. Teknologi ini memungkinkan orang melihat sesuatu menjadi terintegrasi atau simulasi yang riil, sehingga memenuhi ekspektasi wisatawan (Zarantonello dan Schmitt, 2023). Munculnya inovasi teknologi AR ini mencerminkan keterkaitannya dengan era modern, dimana AR berfungsi sebagai pendorong inovasi di berbagai sektor. Hal ini menciptakan pengalaman interaktif dan terkoneksi, mencerminkan perubahan zaman menuju era kecerdasan digital. Dalam konteks industri perhotelan, Sistem Informasi Manajemen Hotel menjadi landasan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja manajemen dalam operasional hotel. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Hotel menjadi krusial dalam mencapai hasil yang diinginkan bagi pemilik hotel dalam pengelolaan propertinya. Di era dimana teknologi informasi terus berkembang, aksesibilitas yang optimal ke sistem informasi manajemen hotel menjadi esensial. Sistem ini harus dirancang agar mudah diakses dan fleksibel melalui berbagai perangkat, termasuk komputer dan perangkat mobile (Yunitarini, 2014). Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan efisien dalam konteks bisnis perhotelan yang dinamis. Dengan demikian, integrasi Augmented Reality (AR) dan Sistem Informasi Manajemen Hotel menjadi kunci untuk membawa industri perhotelan ke tingkat keunggulan

yang lebih tinggi dalam era transformasi digital ini. Salah satu komponen penting dalam sistem manajemen hotel adalah sistem pemesanan atau reservasi kamar. Reservasi memainkan peran kunci dalam mengoptimalkan layanan hotel, karena merupakan permintaan dari tamu untuk mendapatkan kamar pada saat kedatangan mereka (Aprilia, 2017). Kemajuan teknologi telah membawa adaptasi baru dalam sistem pemesanan hotel, memungkinkan tamu untuk melakukan pemesanan kapan saja dan dari mana saja secara daring. Meskipun demikian, sistem reservasi daring masih memiliki beberapa keterbatasan, terutama dalam memberikan pengalaman yang optimal kepada tamu, terutama dalam hal menampilkan detail kamar secara menyeluruh.

Dalam upaya mengatasi keterbatasan tersebut, teknologi Augmented Reality (AR) menjadi solusi yang menarik. Augmented Reality adalah teknologi yang memadukan elemen maya, baik dua dimensi maupun tiga dimensi, ke dalam dunia nyata (James R. Valino, 1998). Dengan demikian, Augmented Reality memungkinkan pengguna untuk melihat objek maya seperti model kamar hotel dalam konteks lingkungan nyata mereka. Konsep ini memungkinkan interaksi antara dunia maya dengan dunia nyata, menciptakan pengalaman visual yang imersif dan interaktif. Pemesanan akomodasi hotel seringkali menjadi keputusan perjalanan yang penting karena berbagai risiko dan ketidakpastian (Casal'o et al., 2015). Oleh karena itu, tahap pencarian informasi sangat penting untuk kepuasan calon wisatawan dan kemungkinan mereka untuk mengulangi kunjungan (Kalantari et al., 2023). Sebagai pengambil keputusan, wisatawan berusaha menilai semua informasi yang tersedia untuk membuat pilihan yang paling tepat (Flavi'an et al., 2021; Kalantari et al., 2023). Augmented Reality (AR) telah mengubah operasional hotel, yang bertujuan untuk memberikan pengalaman superior dan mendorong penggunaan berulang. Augmented Reality (AR) memungkinkan wisatawan untuk merasakan layanan hotel secara virtual sebelum menemuinya di kehidupan nyata (Bogicevic et al., 2021; Pillai et al., 2021), yang berfungsi sebagai alat pemasaran (Loureiro et al., 2020; Yung dan Khoo-Lattimore, 2019). Akibatnya, calon tamu dapat memperoleh informasi yang diperlukan untuk menyederhanakan proses pengambilan keputusan hotel mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan fitur pemesanan hotel yang lebih canggih, dimana pengguna dapat menjelajahi kamar hotel secara virtual melalui teknologi Augmented Reality. Model kamar hotel akan di visualisasikan secara detail dan realistis menggunakan teknologi Augmented Reality (AR). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada calon pelanggan hotel, memungkinkan mereka untuk melihat secara langsung fasilitas kamar yang ditawarkan sebelum melakukan pemesanan melalui aplikasi. Dengan menggabungkan sistem pemesanan hotel yang sudah ada dengan teknologi Augmented Reality, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi dalam operasional perhotelan secara keseluruhan.

Penelitian ini merujuk pada temuan-temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai landasan perbandingan dan tinjauan literatur. Hasil-hasil penelitian yang digunakan sebagai perbandingan secara langsung berkaitan dengan topik penelitian, yakni eksplorasi kamar hotel dengan memanfaatkan teknologi augmented reality, yang terinspirasi oleh fitur Google Street View dalam aplikasi Google Maps.

Berdasarkan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Dewi A. dan Ikbal M. (2022) dengan melakukan penelitian memanfaatkan teknologi augmented reality sebagai media promosi berbagai objek wisata. Dalam penelitian ini digunakan contoh berbagai objek wisata baru di Kota Langsa diantaranya Lapangan Merdeka dan Hutan Lindung[10]. Pemanfaatan teknologi augmented reality sebagai media promosi juga bisa menumbuhkan potensi objek wisata baru seperti penelitian dari Akbar M., Indraningsih Y. dan Ayuningtyas A. (2022) yang menemukan potensi dari Kampung Baran, Desa Salam, Kap. Patuk Gunungkidul sebagai desa wisata edukasi yang baru saja dibuka karena lokasinya yang cukup asri jauh dari suasana perkotaan dengan berbagai wisata alam yang ada di dalamnya[11].

Virtual Reality dan Augmented Reality dinobatkan sebagai teknologi yang paling mengubah dunia pada abad ke 21 menurut penelitian dari Nayyar A. dkk (2018) dengan judul Virtual Reality (VR) & Augmented Reality (AR) technologies for tourism and hospitality industry. Hal ini jelas dikarenakan terobosan baru yang memberikan pengalaman tidak hanya gambar kepada pengguna melainkan pengalaman berada di tengah dunia yang menyerupai kenyataan[14]. Dalam memanfaatkan teknologi ini sektor bisnis juga bisa ikut merasakan dampaknya, salah satu contohnya berasal dari penelitian dari Pramestha A., (2020). Penelitian ini memanfaatkan augmented reality sebagai aplikasi yang bisa digunakan mahasiswa untuk menunjukkan lokasi rumah makan dan restoran terdekat di sekitar Universitas Islam Indonesia[15].

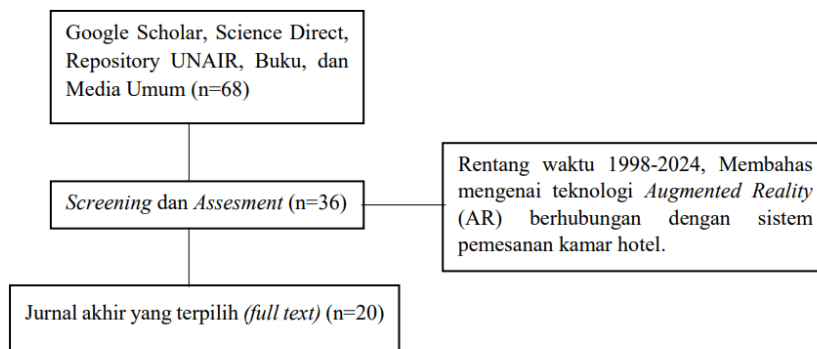
Berdasarkan penelitian dari Darmawan W., Kurniawan I. & Rifqiyanto A. (2019) menyajikan bukan sekedar menentukan lokasi hotel terdekat melainkan kuliner khas daerah tersebut. Dalam augmented reality disajikan informasi yang cukup lengkap dari kuliner mulai dari sejarah, bahan pembuatan dll[5]. Dalam media promosi kita cukup terbiasa dengan media cetak maupun media digital yang tersebar di sosial media, hal ini kurang menarik perhatian para target audiens yang ingin kita dapatkan. Dalam penelitian Zuli F. (2018) memperkenalkan media promosi tambahan berupa brosur yang menyajikan informasi secara 3 dimensi memanfaatkan teknologi gabungan antara Virtual Reality(VR) dan Augmented Reality(AR). Penerapannya dilakukan guna mempromosikan Universitas Satya Negara Indonesia secara virtual menggunakan metode Multimedia Development Life Cycle(MDLC)[16].

Karisman A., Wulandari F. & Adipraja R.(2018) memanfaatkan augmented reality sebagai media pembelajaran berupa pengenalan berbagai perangkat keras komputer, tambahan fitur demonstrasi perakitan komputer, pengenalan troubleshooting dan sistem operasi[17]. Terakhir berdasarkan penelitian Dayat A., Michael A. & Angriani L. (2015) dengan judul Pengaturan Tata Letak Furniture Menggunakan Augmented Reality memberikan kita pengalaman yang berbeda menata berbagai perabotan dalam suatu ruangan secara virtual. Teknologi ini akan membantu penggunaannya dalam memproyeksikan gambaran objek 3D furniture yang dapat digunakan untuk melakukan dekorasi rumah secara virtual[18].

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif ditambah dengan literature review dengan menggunakan sumber referensi dari berbagai jurnal ilmiah.

Penelitian kualitatif merupakan langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati (Bogdan & Biklen, 1992). Proses seleksi jurnal dilakukan melalui serangkaian langkah-langkah berikut, dimulai dari pencarian awal hingga akhirnya memilih jurnal-jurnal yang relevan, sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Pencarian Jurnal

Berdasarkan hasil penelusuran jurnal melalui Google Scholar, Science Direct, dan Repository Universitas Airlangga (Unair), Buku dan juga Media Umum dengan kata kunci Augmented Reality (AR), Perhotelan, Teknologi Digital, Pemesanan Online, peneliti menemukan 68 jurnal sesuai dengan kata kunci tersebut dengan rentang waktu 1998-2024. Sebanyak 32 jurnal dieliminasi pada proses screening dan assessment karena tidak sesuai dengan kriteria yang disebutkan. Sehingga tersisa 36 jurnal yang memenuhi kriteria. Dari jurnal tersebut yang bisa dipakai hanya 20 jurnal karena jurnal lainnya tidak tersedia full text.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem pemesanan online hotel dapat dioptimalkan melalui implementasi teknologi Augmented Reality (AR) dalam manajemen perhotelan digital, yang mana bisa memberikan dampak positif pada pengalaman tamu dan efisiensi operasional.

Pengaruh implementasi teknologi *Augmented Reality* (AR) dalam sistem pemesanan hotel terhadap tamu

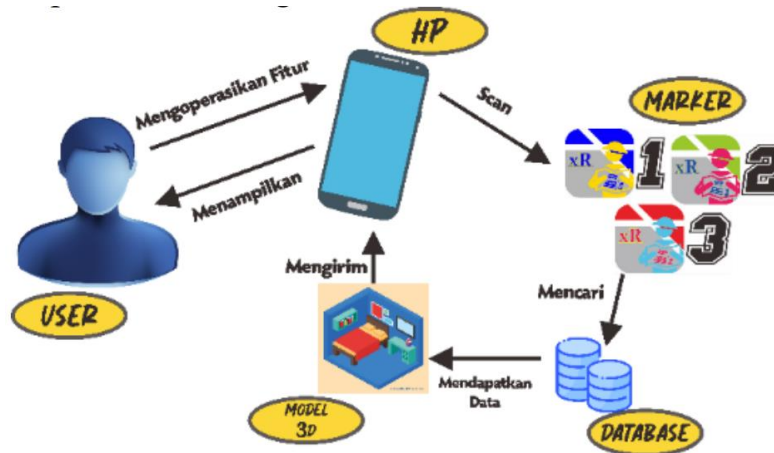
Dengan adanya implementasi teknologi *Augmented Reality* (AR), calon tamu dapat memiliki pengalaman pra-pemesanan yang lebih interaktif dan mendalam. Mereka tidak lagi terbatas pada sekadar melihat gambar dan deskripsi kamar di situs web hotel, tetapi dapat benar-benar "mengalami" properti secara virtual. Mereka dapat menggunakan perangkat mobile mereka untuk menjelajahi kamar, fasilitas, dan area publik hotel dalam bentuk model 3D yang realistis, yang membantu mereka mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang properti dan membuat keputusan yang lebih informasional sehingga tamu dapat memiliki kepercayaan yang lebih besar dalam memilih akomodasi yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Mereka dapat merasakan suasana hotel dan

merencanakan pengalaman mereka dengan lebih baik sebelum tiba di lokasi. Implementasi AR dalam sistem pemesanan online hotel dapat membantu mengurangi ketidakcocokan antara harapan dan kenyataan yang seringkali menjadi penyebab utama kekecewaan tamu. Dengan AR, tamu dapat memiliki pemahaman yang lebih akurat tentang properti hotel sebelum kedatangan mereka. Mereka dapat melihat secara langsung bagaimana kamar terlihat, merasakan suasana di dalam hotel, dan bahkan mengeksplorasi fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, tamu memiliki ekspektasi yang lebih realistis tentang apa yang akan mereka alami selama menginap, mengurangi kemungkinan kekecewaan dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Hal ini dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan yang seringkali terkait dengan memesan akomodasi secara online. Teknologi AR juga dapat digunakan untuk memberikan pengalaman yang lebih personal kepada tamu. Misalnya, hotel dapat menyediakan tur virtual yang disesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan individual tamu. Mereka dapat menunjukkan fasilitas yang paling relevan atau menyoroti fitur-fitur khusus yang mungkin menarik bagi tamu berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama proses pemesanan. Dengan demikian, tamu merasa lebih dihargai dan diakui sebagai individu, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka selama menginap di hotel.

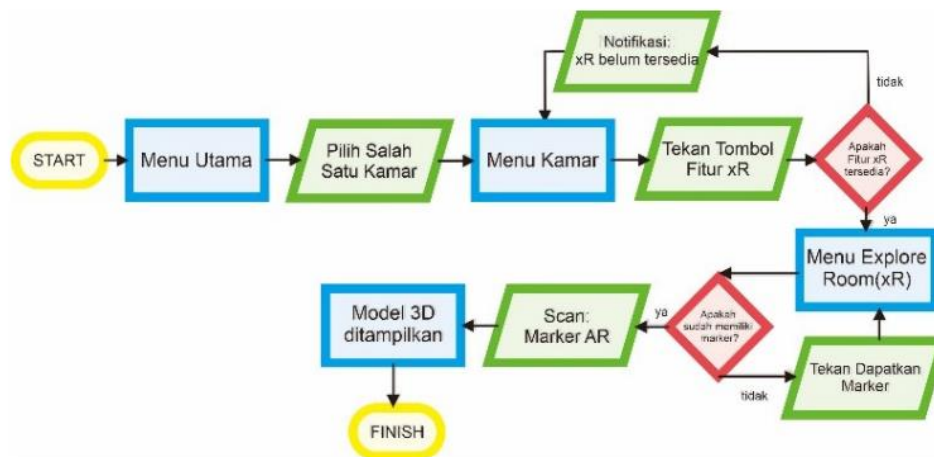
Selanjutnya, setelah proses pemesanan selesai, teknologi Augmented Reality (AR) dapat terus memberikan manfaat bagi tamu melalui integrasi dalam sistem navigasi hotel. Dalam banyak kasus, tiba di hotel yang besar dan kompleks bisa menjadi pengalaman yang membingungkan bagi tamu yang baru datang. Namun, dengan menggunakan aplikasi Augmented Reality (AR), tamu dapat dengan mudah menavigasi melalui lingkungan hotel. Teknologi ini memungkinkan mereka untuk secara real-time melihat peta interaktif dari hotel dan menemukan lokasi kamar mereka, fasilitas umum, serta tempat-tempat penting lainnya. Misalnya, ketika tamu tiba di lobi hotel, mereka dapat membuka aplikasi AR di ponsel pintar mereka dan dengan cepat memindai sekitar untuk menemukan arah menuju kamar mereka. Dengan menggunakan layar ponsel mereka, mereka akan melihat tanda-tanda digital yang menunjukkan arah yang benar dan jarak yang harus mereka tempuh. Selain itu, aplikasi AR juga dapat memberikan informasi tambahan, seperti waktu tempuh estimasi atau jalan pintas yang mungkin tersedia. Tidak hanya membuat pengalaman tamu menjadi lebih nyaman, tetapi integrasi AR dalam sistem navigasi hotel juga dapat secara signifikan mengurangi tingkat kebingungan dan waktu yang dihabiskan tamu untuk berorientasi di lingkungan hotel. Dengan kemampuan untuk dengan cepat menemukan lokasi mereka sendiri dan fasilitas umum, tamu dapat memulai kunjungan mereka dengan lebih percaya diri dan menghindari potensi kebingungan yang sering terjadi dalam lingkungan yang tidak dikenal. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi operasional hotel dengan mengurangi jumlah pertanyaan dan kebutuhan bantuan dari staf resepsionis. Dengan demikian, integrasi AR dalam sistem navigasi hotel menjadi salah satu fitur yang sangat berharga dalam meningkatkan pengalaman tamu.

Dengan kata lain, pemanfaatan teknologi AR dalam sistem pemesanan online hotel AR membantu tamu untuk memiliki pengalaman yang lebih konsisten dengan apa yang mereka harapkan, memperkuat hubungan positif mereka dengan hotel, dan meningkatkan

kemungkinan mereka untuk kembali menginap di masa depan serta merekomendasikan hotel kepada orang lain.



Gambar 2. Flowchart Augmented Reality



Gambar 3. Flowchart Aplikasi

Pengaruh implementasi teknologi *Augmented Reality* (AR) dalam sistem pemesanan hotel terhadap efisiensi operasional

Dari perspektif efisiensi operasional, Augmented Reality (AR) memberikan bantuan berharga kepada staf hotel. Tim operasional yang bertanggung jawab atas manajemen kamar dan persediaan hotel dapat mengalami manfaat yang signifikan dari implementasi AR. Dengan AR, mereka dapat mengoptimalkan tata letak kamar dan merencanakan pengaturan ruangan dengan lebih efisien. Misalnya, mereka dapat menggunakan teknologi ini untuk

secara visual menempatkan perabotan dan perlengkapan kamar secara virtual sebelum melakukan pengaturan fisik di lokasi. Hal ini dapat membantu mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan kamar dan memastikan bahwa setiap kamar diatur dengan optimal untuk memenuhi kebutuhan tamu. Implementasi AR juga dapat membantu dalam pelatihan karyawan, terutama dalam hal familiarisasi dengan properti hotel dan prosedur operasional. Tim operasional dapat menggunakan teknologi AR untuk menciptakan pengalaman pelatihan yang lebih interaktif dan realistis bagi karyawan baru. Mereka dapat melibatkan karyawan dalam tur virtual hotel yang mencakup berbagai area, fasilitas, dan prosedur operasional. Dengan menggunakan teknologi ini, mereka dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih interaktif dan terlibat bagi karyawan, yang dapat meningkatkan pemahaman dan retensi informasi yang diajarkan. Dengan demikian, karyawan dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang operasi hotel sebelum mereka mulai bekerja secara aktif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan.

Tim operasional yang bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharaan properti juga dapat mendapatkan manfaat dari penggunaan AR. Mereka dapat menggunakan teknologi ini untuk melakukan inspeksi visual yang lebih detail terhadap fasilitas dan infrastruktur hotel, termasuk sistem HVAC, peralatan dapur, dan area publik. Dengan AR, mereka dapat dengan mudah mengidentifikasi masalah dan melakukan pemeliharaan preventif tanpa harus mengganggu operasi sehari-hari hotel. Ini dapat membantu mengurangi downtime tidak terduga dan memperpanjang umur pakai fasilitas hotel, yang pada akhirnya dapat menghemat biaya perawatan jangka panjang. AR juga dapat menjadi alat yang berguna dalam pemeliharaan perangkat dan peralatan hotel. Tim teknisi atau perawatan dapat menggunakan teknologi ini untuk mengakses informasi teknis, instruksi perbaikan, atau manual pemeliharaan secara real-time saat mereka bekerja. Mereka dapat melihat overlay digital yang menunjukkan langkah-langkah perbaikan atau pemeliharaan yang diperlukan langsung di atas perangkat atau peralatan yang sedang diperbaiki, yang membantu mempercepat proses perbaikan dan memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan benar.

Hotel-hotel sering menjadi tuan rumah untuk berbagai acara, konferensi, atau pertemuan bisnis. Dalam konteks ini, AR dapat digunakan untuk membantu manajemen acara dan konferensi dengan lebih efisien. Misalnya, staf hotel dapat menggunakan AR untuk membuat peta interaktif dari ruang pertemuan dan area konferensi, termasuk tata letak kursi, panggung, dan fasilitas lainnya. Dengan demikian, mereka dapat merencanakan pengaturan ruangan dengan lebih baik dan mengakomodasi kebutuhan khusus dari setiap acara dengan lebih tepat. Dengan integrasi AR dalam sistem manajemen inventaris hotel juga dapat meningkatkan efisiensi operasional. Staff gudang atau manajer inventaris dapat menggunakan AR untuk melakukan pemindaian dan pelacakan inventaris secara lebih akurat dan efisien. Mereka dapat melihat informasi inventaris yang penting, seperti stok tersedia, lokasi barang, dan detail produk, hanya dengan menggunakan perangkat AR mereka. Dengan demikian, mereka dapat mengelola inventaris dengan lebih efisien, mengurangi kemungkinan kekurangan stok atau kehilangan barang, dan meningkatkan penggunaan sumber daya secara keseluruhan.

Dengan demikian, implementasi AR dalam sistem pemesanan online hotel tidak hanya menguntungkan bagi pengalaman tamu, tetapi juga memberikan dampak positif yang signifikan pada efisiensi operasional melalui peningkatan manajemen kamar, pelatihan karyawan yang lebih baik, dan perawatan properti yang lebih efektif. Dengan memanfaatkan AR dalam berbagai aspek operasional hotel, hotel dapat meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, dan meningkatkan kinerja keseluruhan hotel.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penerapan teknologi Augmented Reality (AR) dalam manajemen perhotelan digital adalah bahwa inovasi ini tidak hanya memberikan keunggulan pada pengalaman tamu, tetapi juga memberikan dampak positif yang substansial pada efisiensi operasional hotel. Meningkatnya interaktivitas dalam proses pemesanan online, didorong oleh Augmented Reality (AR), bukan hanya menciptakan daya tarik tambahan bagi tamu potensial, tetapi juga memungkinkan mereka membuat keputusan yang lebih terinformasi. Dengan visibilitas yang lebih baik terhadap fasilitas dan lingkungan hotel, calon tamu dapat memiliki gambaran yang lebih baik sebelum membuat keputusan pemesanan. Penerapan Augmented Reality (AR) untuk navigasi di dalam hotel tidak hanya menciptakan pengalaman tamu yang mulus dan efisien, tetapi juga memberikan kesempatan bagi hotel untuk berkomunikasi lebih efektif dengan tamu. Informasi tambahan seperti promosi atau acara khusus dapat disampaikan secara interaktif, meningkatkan keterlibatan tamu selama masa menginap. Dari sisi efisiensi operasional, Augmented Reality (AR) membantu staf hotel dalam tugas pemeliharaan dan perbaikan, mengurangi downtime fasilitas, mempercepat proses perbaikan, dan meningkatkan produktivitas. Secara keseluruhan, dengan optimalisasi sistem pemesanan online melalui Augmented Reality (AR), hotel dapat melangkah maju dalam era digital, memenuhi tuntutan pasar yang terus berkembang, dan meningkatkan daya saing mereka dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif. Ini bukan hanya investasi dalam kenyamanan tamu, tetapi juga langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan keberlanjutan bisnis hotel dalam era teknologi modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, C. A., et al. 2017. Jurnal Administrasi Bisnis. ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). Vol.44,No.1 :114
- A. F. Dewi and M. Ikbal, "Perancangan Augmented Reality (AR) Sebagai Media Promosi Objek Wisata Berbasis Android," Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi, vol. 5, no. 1, pp. 179–186, Jan. 2022, doi: 10.29408/jit.v5i1.4760.
- A. Karisman, "Aplikasi Media Pembelajaran Augmented Reality Pada Perangkat Keras Komputer Berbasis Android," JATISI, vol. 6, no. 1, pp. 18–30, Sep. 2019, doi: 10.35957/jatisi.v6i1.166. [18] A. R. Day
- A. Nayyar, B. Mahapatra, D. N. Le, and G. Suseendran, "Virtual Reality (VR) & Augmented Reality (AR) technologies for tourism and hospitality industry," International Journal of Engineering & Technology, vol. 7, no. 2.21, pp. 156–160, Apr. 2018, doi: 10.14419/ijet.v7i2.21.11858.

- A. W. Pramestha, "Aplikasi Augmented Reality Location Based Service Rumah Makan di Sekitar Universitas Islam Indonesia Berbasis Android," Undergraduate Thesis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018.
- Bogicevic, V., Liu, S.Q., Seo, S., Kandampully, J., Rudd, N.A., 2021. Virtual reality is so cool! How technology innovativeness shapes consumer responses to service preview modes. *Int. J. Hosp. Manag.* 93, 102806 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102806>.
- Casal'o, L.V., Flavi'an, C., Guinaliu, M., Ekinci, Y., 2015. Avoiding the dark side of positive online consumer reviews: Enhancing reviews' usefulness for high risk-averse travelers. *J. Bus. Res.* 68 (9), 1829–1835. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.010>
- F. Zuli, "Augmented dan Virtual Reality Untuk Media Promosi," Seminar Nasional Cendekiawan, vol. 4, pp. 273–277, 2018.
- Flavi'an, C., Ib'anez-S'anchez, S., Orús, C., 2021. Impacts of technological embodiment through virtual reality on potential guests' emotions and engagement. *J. Hosp. Mark. Manag.* 30 (1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1770146>.
- Frigo, M. L., & Krumwiede, K. R. (2000). The balanced scorecard. *Strategic Finance*, 81(7), 50-50.
- Kalantari, H.D., Jopp, R., Gholipour, H.F., Lim, W.M., Lim, A.L., Wee, L.L.M., 2023. Information source and tourist expenditure: Evidence from Sarawak, Malaysia. *Curr. Issues Tour.* <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2144154>.
- Loureiro, S.M., Guerreiro, J., Ali, F., 2020. 20 years of research on virtual reality and augmented reality in tourism context: A text-mining approach. *Tour. Manag.* 77, 104028 <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104028>.
- M. P. R. Akbar, Y. Indrianingsih, and A. Ayuningtyas, "Pemanfaatan Media Komunikasi Visual Sebagai Alat Bantu Promosi Obyek Wisata Menggunakan Metode Markerless Augmented Reality (Studi Kasus: Kampung Baran, Desa Salam, Kap. Patuk Gunungkidul)," Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Kedirgantaraan, vol. 7, pp. 237–248, Mar. 2022, doi: 10.28989/senatik.v7i0.456.
- Putra, D. A. C., & Taurusta, C. (2023). Explore Room (xR): Explore Digital Hotel Bedrooms Using Augmented Reality. *Procedia of Engineering and Life Science*, 4.
- Sudrajat, T., & Murinto, M. Visualisasi Gedung Hotel Grha Somaya YOGYAKARTA Menggunakan Teknologi Virtual Reality Berbasis Web (Doctoral dissertation, Universitas Ahmad Dahlan).
- Vallino, James R. (April 1998). *Interactive Augmented Reality*. Rochester, New York: University of Rochester. hlm. 6–8.
- Wei, W., 2019. Research progress on virtual reality (VR) and augmented reality (AR) in tourism and hospitality. *J. Hosp. Tour. Technol.* 10 (4), 539–570. <https://doi.org/10.1108/jhtt-04-2018-0030>.
- Wijaya, A. H. (2019). *Pembangunan Aplikasi Virtual Tour Dan Reservasi Pada Avia Residence* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Yung, R., Khoo-Lattimore, C., 2019. New realities: A systematic literature review on virtual reality and augmented reality in tourism research. *Curr. Issues Tour.* 22 (17), 2056–2081. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1417359>.

Zarantonello, L., Schmitt, B.H., 2023. Experiential AR/VR: A consumer and service framework and research agenda. *J. Serv. Manag.* 34 (1), 34–55. <https://doi.org/10.1108/josm-12-2021-0479>.