

PROPOSAL PENELITIAN

HIBAH INTERNAL SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023-2024

Skema Kegiatan : Penelitian Pengembangan Kompetensi Dosen (PPKD)

Program Studi : Magister Terapan Pariwisata Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata

Judul Penelitian	Implementasi <i>Smart Room</i> dalam Meningkatkan Pelayanan pada Tamu di Aston Batam Hotel & Residence
Nama Ketua Peneliti NIDN	Devid Trinaldo Simatupang.,M.Par NIDN 1030128402
Nama Anggota Peneliti 1 NIDN	Dr. I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa.,M.M.Par NIDN 1028098303
Nama Anggota Peneliti 2 NIDN	Dr. I Nyoman Budiarta, S.E., S.Sos., M.Par NIDN 1018027001
Waktu Penelitian	Lihat Lampiran
Lokasi Penelitian	Aston Batam Hotel & Residence
Detail Isi Proposal Penelitian Pendahuluan	Industri perhotelan terus berkembang dan berinovasi untuk meningkatkan pelayanan dan pengalaman tamu. Salah satu tren terbaru adalah penerapan smart room, yang menggunakan teknologi canggih untuk memberikan kontrol dan personalisasi yang lebih besar kepada tamu. (Alsetoohy et al., 2019) Salah satu tren terbaru dalam industri perhotelan adalah penerapan smart room. Smart room adalah sebuah kamar hotel yang dilengkapi dengan teknologi canggih untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan personalisasi bagi tamu. Teknologi ini dapat meliputi: Ruang pintar menggunakan teknologi canggih untuk memberikan kontrol dan personalisasi yang lebih besar kepada tamu. Teknologi ini memungkinkan tamu untuk mengontrol suhu, pencahayaan, dan hiburan di kamar dengan mudah dan nyaman. Mendapatkan informasi dan layanan yang dipersonalisasi, seperti rekomendasi tempat wisata dan restoran. Memesan layanan kamar dan spa dengan mudah. Mengontrol akses ke kamar dengan kunci digital (Domanski, 2020). Penerapan smart room terbukti dapat memberikan banyak manfaat bagi hotel dan tamu, antara lain meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu. Smart room memungkinkan tamu untuk mengontrol dan mempersonalisasi pengalaman mereka di kamar. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu. Selain itu smart room juga meningkatkan efisiensi operasional. Smart room dapat membantu hotel menghemat energi dan udara, serta meningkatkan efisiensi operasional. Ditambah lagi smart room juga meningkatkan daya saing. Penerapan smart room dapat membuat hotel lebih menarik bagi tamu dan meningkatkan daya saing di pasar. Salah satu evolusi teknologi terbaru yang menjanjikan dalam industri perhotelan adalah smart room. Teknologi ini telah menjadi kekuatan

	pendorong utama dalam berbagai industri, termasuk di dalam industri perhotelan (Han dkk., 2021). Dari sistem pemesanan online hingga robot pelayan, teknologi telah mengubah cara hotel beroperasi dan melayani tamu. Tamu modern semakin terbiasa dengan teknologi dan menginginkan pengalaman yang lebih personal dan kontrol yang lebih besar di lingkungan mereka. Smart room dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tamu modern dengan menyediakan berbagai fitur canggih yang dapat dipersonalisasi sesuai dengan preferensi mereka. Aston Batam Hotel & Residence adalah hotel bintang 4 yang terletak di Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamunya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan pengalaman tamu, Aston Batam Hotel & Residence telah menerapkan smart room dalam operasionalnya. Aston Batam Hotel & Residence, sebagai hotel yang fokus pada pelayanan dan kenyamanan tamu, telah mengimplementasikan beberapa kegiatan smart room untuk meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengaktifkan efektivitas smart room dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence. Meskipun memiliki banyak manfaat, penerapan smart room juga memiliki beberapa tantangan, antara lain biaya untuk penerapan smart room bisa cukup tinggi, terutama untuk hotel-hotel kecil dan menengah. Begitu juga dengan faktor keamanan data dan privasi tamu menjadi perhatian utama dalam penerapan smart room. Hotel perlu memastikan bahwa data tamu terlindungi dari akses yang tidak sah. Selain itu staf hotel perlu dibor untuk mengoperasikan dan membantu tamu dengan teknologi smart room. Implementasi smart room merupakan tren yang berkembang pesat di industri perhotelan. Smart room memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu, serta meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing hotel. Penelitian tentang implementasi smart room di Aston Batam Hotel & Residence diperlukan untuk mentransmisikan efektivitas smart room dalam pelayanan meningkatkan dan kepuasan tamu, menganalisis manfaat dan hambatan dalam penerapan smart room di hotel serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi implementasi smart room di Aston Batam Hotel & Residence. Penelitian tentang implementasi smart room di Aston Batam Hotel & Residence diharapkan dapat memberikan manfaat bagi hotel, industri perhotelan, dan peneliti lain. Identifikasi Masalah Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:
--	--

	1. Apa saja jenis smart room yang diterapkan di Aston Batam Hotel & Residence? 2. Bagaimana penerapan smart room dapat meningkatkan pelayanan pada tamu di Aston Batam Hotel & Residence?
Tinjauan Pustaka	Definisi dan Konsep Smart Room: Smart room adalah sebuah ruangan yang terintegrasi dengan teknologi canggih untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi (Patvekar & Tyagi, 2019). Teknologi yang digunakan dalam smart room dapat dikelompokkan sebagai berikut (Said, 2023).: Internet of Things (IoT): mengunci berbagai perangkat elektronik di kamar, seperti lampu, AC, TV, dan speaker pintar, ke internet untuk memungkinkan kontrol dan pemantauan jarak jauh. Contohnya, tamu dapat menggunakan smartphone mereka untuk menyalakan lampu, mematikan AC, dan mengatur suhu kamar Artificial Intelligence (AI): Mempelajari kebiasaan dan preferensi tamu untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. Contohnya, AI dapat merekomendasikan restoran berdasarkan preferensi kuliner tamu, atau mengatur alarm secara otomatis pada waktu yang biasa membangunkan tamu. Big Data: Mengumpulkan dan menganalisis data tentang penggunaan smart room untuk meningkatkan efisiensi operasional dan layanan. Contohnya, hotel dapat menganalisis data penggunaan energi untuk mengidentifikasi area yang dapat dihemat, atau menganalisis data feedback tamu untuk meningkatkan kualitas layanan. Manfaat Smart Room (Bounatirou & Lim, 2020): 1. Meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu: Ruang pintar memungkinkan tamu untuk mengontrol dan mempersonalisasi pengalaman mereka di kamar. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu. Contohnya, tamu dapat mengatur pencahayaan sesuai dengan suasana hati mereka, atau mengakses layanan hiburan seperti streaming film dan musik dengan mudah. 2. Meningkatkan efisiensi operasional: Smart room dapat membantu hotel menghemat energi dan udara, serta meningkatkan efisiensi operasional. Contohnya, smart room dapat mematikan lampu dan AC secara otomatis saat tamu meninggalkan kamar, atau membantu staf hotel menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efisien. 3. Meningkatkan daya saing: Penerapan smart room dapat membuat hotel lebih menarik bagi tamu dan meningkatkan daya saing di pasar. Hotel yang menerapkan smart room

	dapat menarik tamu yang menginginkan pengalaman menginap yang lebih modern dan canggih. Teknologi dalam Smart Room (Foriş et al., 2020): Sistem Kontrol Kamar: mengatur suhu, pencahayaan, dan perangkat elektronik lainnya di kamar. Sistem ini dapat diakses melalui panel kontrol di kamar, smartphone, atau tablet. Kunci Digital: Mengakses kamar dengan smartphone, kartu RFID, atau pengenalan wajah. Kunci digital meningkatkan keamanan dan kenyamanan tamu, dan memungkinkan staf hotel untuk mengelola akses ke kamar dengan lebih mudah. Layanan Informasi dan Pembelian: Mendapatkan informasi tentang hotel, tempat wisata, dan layanan lainnya, serta memesan layanan hotel seperti spa, restoran, dan transportasi. Layanan ini dapat diakses melalui TV pintar, tablet di kamar, atau aplikasi smartphone. Hiburan: Streaming film, musik, dan game. Smart room umumnya menyediakan TV pintar dengan akses ke berbagai layanan streaming, speaker pintar untuk mendengarkan musik, dan konsol game untuk hiburan tamu. Tantangan Smart Room (Hussien, 2022): Biaya: Biaya untuk implementasi smart room bisa cukup tinggi, termasuk biaya untuk perangkat keras, perangkat lunak, instalasi, dan pelatihan staf. Biaya ini dapat menjadi pertimbangan bagi hotel, terutama hotel kecil dan menengah. Keamanan: Keamanan data dan privasi tamu menjadi perhatian utama dalam penerapan smart room. Hotel perlu memastikan bahwa data tamu terlindungi dari serangan siber dan perlindungan. Keterampilan staf: Staf hotel perlu dilatih untuk mengoperasikan dan membantu tamu dengan teknologi smart room. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan staf dapat menghambat penggunaan smart room secara optimal.
Metode Penelitian	Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan holistik dan interpretatif untuk memahami fenomena smart room secara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman dan persepsi tamu terhadap smart room, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas smart room serta merumuskan rekomendasi untuk optimalisasi implementasi smart room. Teknik Pengumpulan Data:

	Wawancara Mendalam: Wawancara mendalam dilakukan dengan tamu yang pernah menginap di kamar smart room. Pertanyaan wawancara terfokus pada pengalaman, persepsi, dan saran tamu terhadap smart room. Observasi Partisipan: Peneliti mengamati secara langsung penggunaan smart room oleh tamu di hotel. Observasi ini membantu peneliti memahami bagaimana tamu menggunakan smart room dan apa yang mereka suka dan tidak suka dari smart room. Analisis Dokumen: Peneliti menganalisis dokumen terkait smart room, seperti brosur hotel, ulasan online, dan jurnal ilmiah. Analisis dokumen membantu peneliti memahami konteks dan latar belakang smart room. Analisis Data: Analisis data kualitatif menggunakan teknik analisis tematik. Peneliti mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari data yang dikumpulkan, kemudian menganalisis tema-tema tersebut untuk memahami makna dan interpretasinya. Keabsahan dan Keandalan: Penelitian kualitatif menggunakan beberapa strategi untuk memastikan keabsahan dan konsistensi penelitian, antara lain: Triangulasi: Peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan akurat. Member check: Peneliti memverifikasi hasil analisis data dengan informan untuk memastikan keabsahan dan akurasi interpretasi. Jejak audit: Peneliti mendokumentasikan proses penelitian secara rinci untuk memungkinkan orang lain menilai kredibilitas penelitian.
Daftar Pustaka	<u>Alsetoohy, O., Ayoun, B., Arous, S., Megahed, F. and Nabil, G. (2019), "Intelligent agent technology: what affects its adoption in hotel food supply chain management?", <i>Journal of Hospitality and Tourism Technology</i>, Vol. 10 No. 3, pp. 286-310. https://doi.org/10.1108/JHTT-01-2018-0005</u> Domanski, M. (2020). The concept of a smart hotel and its impact on guests' satisfaction, privacy and the perception of the service quality (Dissertation). Retrieved from https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sh:diva-41848

	Feng, Q., Borbon, N. M. D., & Deng, B. (2022). Smart hotel attributes and its effect on guest acceptance. <i>International Journal of Research Studies in Management</i>, 10(3), 89-101. https://doi.org/10.5861/ijrsm.2022.37 Ho, J. K. L., Wong, L. S. Y., Sarwar, M., & Lau, W. S. (2000). An Engineering Research and Development Framework for the Challenges Faced by the Hotel Industry: Hong Kong Case Study. <i>Journal of Hospitality & Tourism Research</i>, 24(3), 350-372. https://doi.org/10.1177/109634800002400304 Hussien, Hussien. (2022). The Impact of Smart Services on the Efficiency and Effectiveness of Employees Performance in Hotels. Olga Voronova., Viktoria Khareva., & Tatyana Khnykina. (2020). Modern information technologies in the hotel business: development trends and implementation issues, 164, 09017 (2020), DOI: https://doi.org/10.1051/e3sconf/202016409017 Tingting Zhang, Soobin Seo & Jee Ahe Ahn (2019) Why hotel guests go mobile? Examining motives of business and leisure travelers, <i>Journal of Hospitality Marketing & Management</i>, 28:5, 621644, DOI: 10.1080/19368623.2019.1539936 Yang, H., Song, H., Cheung, C., & Guan, J. (2021). How to enhance hotel guests' acceptance and experience of smart hotel technology: An examination of visiting intentions. <i>International Journal of Hospitality Management</i>, 97, [103000]. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103000 Vlatko Cingoski & Biljana Petrevska (2018) Making hotels more energy efficient: the managerial perception, <i>Economic Research-</i>
--	---

	Ekonomika Istraživanja, 31:1, 87-101, DOI: 10.1080/1331677X.2017.1421994
Tujuan Penelitian	Tujuan Penelitian: 1. Memahami pengaruh smart room terhadap pelayanan dan kepuasan tamu: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah smart room dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu di hotel. Hal ini dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap berbagai aspek smart room, seperti kemudahan penggunaan, fitur yang tersedia, dan manfaat yang dirasakan. 2. Menganalisis manfaat dan hambatan dalam penerapan smart room di hotel: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi manfaat dan hambatan dalam penerapan smart room di hotel. Manfaat smart room dapat dilihat dari segi peningkatan pelayanan, efisiensi operasional, dan daya saing hotel. Hambatan smart room dapat dilihat dari segi biaya, keamanan, dan keterampilan staf. 3. Merumuskan rekomendasi untuk optimalisasi implementasi smart room: Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi untuk optimalisasi implementasi smart room di hotel. Rekomendasi ini dapat mencakup strategi untuk meningkatkan manfaat smart room, mengatasi hambatan, dan meningkatkan kepuasan tamu. Manfaat Penelitian: 1. Bagi Hotel: Hasil penelitian smart room dapat membantu hotel dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu, serta meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing hotel. Hotel dapat menggunakan hasil penelitian untuk membuat keputusan yang lebih tepat dalam implementasi smart room. 2. Bagi Industri Perhotelan: Hasil penelitian smart room dapat membantu industri perhotelan dalam memahami tren dan perkembangan teknologi terbaru dalam industri perhotelan. Hasil penelitian ini dapat membantu hotel lain dalam mempertimbangkan penerapan smart room di hotel mereka. 3. Bagi Peneliti Lain: Hasil penelitian smart room dapat membantu peneliti lain dalam mengembangkan penelitian tentang smart room dan teknologi lain yang terkait dengan industri perhotelan.
Biaya Penelitian	Rp2.000.000,- (dua juta rupiah) . Estimasi Anggaran sbb Biaya Transportasi Tim Peneliti (BBM kendaraan operasional selama Pengambilan data dll) Biaya Makan-Minum Tim Peneliti selama penelitian Biaya Pelaksanaan Survey (ATK, Refreshment / Snack , Makan Minum bersama narasumber dll)

Lampiran Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Week 4 Feb 2024	Week 1 Mar 2024	Week 2 Mar 2024	Week 1 Apr 2024	Week 1 Mei 2024	Week 2 Mei 2024	Week 1 Jun 2024	Week 2 Jul 2024
1	Pelaksanaan persiapan penelitian								
	a. Perizinan dengan lembaga terkait & Koordinasi Peneliti dengan PUSLITABMAS & Prodi manajemen Pasca sarjana								
	b. Koordinasi dengan pihak Kecamatan & Kelurahan Nongsa								
	c. Penetapan bentuk rancangan penelitian & penyusunan instrument penelitian (studi pustaka/literatur dan data pendukung)								
2	Pelaksanaan pra penelitian								
	a. Penetapan survey lapangan pra penelitian								
	c. Penyusunan laporan pra penelitian								
4	Pengadaan alat dan bahan penelitian								
	a. Pembelian alat-alat sarana / peralatan penunjang & Bahan habis pakai keperluan penelitian								
5	Pelaksanaan pengambilan data di lapangan								
	a. Pertemuan & koordinasi persiapan dan pelaksanaan pengambilan data								
	b. Penyusunan data hasil pengambilan data di lapangan								
6	Pelaksanaan analisis data & Penyusunan Bahan Hasil Analisa Data								
8	Penyusunan Laporan Penelitian								
10	Publikasi Hasil Penelitian								
	a. Penyusunan naskah artikel ilmiah								
	b. Pemuatan naskah artikel ilmiah pada jurnal Nasional Terakreditasi								

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dr. I Wayan Thiana, S.Pd, M.Pd, Ph.D
NIDN 103502303



Batam, 25 Februari 2024

Ketua Kegiatan Penelitian

Devid Trihaldo Simatupang, M.Par
NIDN 1030128402

[Signature]

Menyetujui
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Eryd Suputra, S.Par., M.M., M.Sc
NIDN 0514028801





BATAM TOURISM POLYTECHNIC
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
 Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex,
 Tiban, Kota Batam 29425, Kepulauan Riau – Indonesia

SURAT PENUGASAN		
Nomor 008/SK-PD/PUSLITABMAS/BTP/II/2024		
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat menugaskan kepada Peneliti/ Tim Peneliti sebagai berikut:		
1.	Nama	: Devid Trinaldo Simatupang, M.Par
	NIDN	: 1030128402
	Jabatan	: Ketua
2.	Nama	: Dr. I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa, M.M.Par
	NIDN	: 1028098303
	Jabatan	: Anggota 1
3.	Nama	: Dr. I Nyoman Budiarta, S.E., S.Sos, M.Par
	NIDN	: 1018027001
	Jabatan	: Anggota 2
4.	Nama	
	NIM	
	Jabatan	
5.	Nama	
	NIM	
	Jabatan	
Untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian dengan:		
Judul	:	Implementasi <i>Smart Room</i> dalam Meningkatkan Pelayanan pada Tamu di Aston Batam Hotel & Residence
Tempat	:	Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan	:	Selasa, 27 Februari 2024
Kepada yang bersangkutan diminta untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.		
Batam, 26 Februari 2024 Kepala Puslitabmas Politeknik Pariwisata Batam  Eryd Saputra, S.Par, M.M., M.Sc NIDN. 0514028801		PENGESAHAN PENERIMA  Fakhriul Prizal