E-ISSN: 3025-0994
Halaman 7927-7936
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Pengaruh Penggunaan Guest Experience Platform Terhadap Efektivitas Layanan di Hotel R, Jakarta Selatan

Oktavian Hareva[1], Julia Ratnawulan Skawanti[2]

[1,2] Program Studi Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor
e-mail: harevaoktavian@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan *Guest Experience Platform* (GXP) terhadap efektivitas layanan pada salah satu hotel bintang lima di kawasan SCBD, Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 51 karyawan departemen *Front Office* dan *Housekeeping* yang aktif menggunakan sistem GXP dalam aktivitas operasional harian. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t (parsial), serta analisis koefisien determinasi (R^2) menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Hasil uji normalitas menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,227 ($p>0,05$), yang mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal. Berdasarkan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 ($p<0,05$) dengan koefisien regresi bernilai positif, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan GXP berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,124 menunjukkan bahwa variabel penggunaan GXP mampu menjelaskan efektivitas layanan sebesar 12,4%, sedangkan 87,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar fokus penelitian. Secara keseluruhan, pemanfaatan sistem GXP terbukti secara empiris mampu mendukung peningkatan efektivitas layanan operasional hotel.

Kata Kunci: Guest Experience Platform (GXP), Efektivitas Layanan, Front Office, Housekeeping, Hotel Bintang Lima

Abstract

This study aims to analyze the influence of Guest Experience Platform (GXP) usage on service effectiveness in a five-star hotel located in the SCBD area, South Jakarta. The study employed a quantitative method with a survey approach. Primary data were collected through questionnaires distributed to 51 employees across the Front Office and Housekeeping departments who actively utilize the GXP system in their daily operational activities. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, normality testing, simple linear regression analysis, partial t-test, and coefficient of determination (R^2) analysis using SPSS software. The instrument testing results indicated that all questionnaire items were valid and

reliable. The normality test yielded a significance value of 0.227 (p>0.05), confirming that the data were normally distributed. Furthermore, the t-test results revealed a significance value of 0.011 (p<0.05) with a positive regression coefficient, thereby rejecting H_0 and accepting H_1. This demonstrates that GXP usage has a positive and significant effect on service effectiveness. The coefficient of determination (R^2) was 0.124, indicating that GXP usage accounts for 12.4% of the variance in service effectiveness, while the remaining 87.6% is influenced by other factors beyond the scope of this research. Overall, the implementation of the GXP system is empirically proven to enhance operational service effectiveness in the hotel industry.

Keywords : *Guest Experience Platform (GXP), Service Effectiveness, Front Office, Housekeeping, Five-Star Hotel*

LATAR BELAKANG

Industri perhotelan saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya persaingan serta perubahan perilaku konsumen. Tamu tidak lagi hanya menilai hotel berdasarkan fasilitas fisik yang ditawarkan, tetapi juga dari kualitas layanan dan pengalaman yang diperoleh selama menginap. Guest experience menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (Rather, 2020). Efektivitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan operasional hotel, terutama pada hotel dengan standar pelayanan tinggi. Efektivitas layanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan respons kepada tamu, tetapi juga mencakup ketepatan pelayanan, koordinasi antar departemen, serta kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan secara profesional (Prentice & Nguyen, 2020a).

Salah satu bentuk inovasi teknologi dalam mendukung operasional hotel adalah penggunaan Guest Experience Platform (GXP). Sistem ini dirancang untuk membantu hotel dalam mengelola komunikasi dengan tamu, memantau permintaan layanan, serta mendokumentasikan interaksi secara real-time. Menurut Neuhofer & Ladkin (2017), pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pengalaman tamu terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan. Sebagai hotel luxury dengan standar pelayanan internasional, Hotel R dituntut untuk memberikan layanan yang konsisten. Implementasi GXP diharapkan mampu mempercepat respons terhadap kebutuhan tamu. Berdasarkan data Guest Experience Report (2026), total service request melalui GXP mencapai 828 rekaman pada 2023, 12.165 rekaman pada 2024, dan 10.709 rekaman pada 2025

Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa implementasi GXP masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan akses sistem, beban kerja karyawan yang harus menangani berbagai saluran komunikasi secara bersamaan, kurang optimalnya koordinasi antardepartemen, serta proses maintenance sistem yang dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga efektivitas layanan belum dapat dicapai secara optimal. Liu & Hung (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi di industri

perhotelan dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, dukungan organisasi, dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem digital secara efektif.

Penelitian mengenai pemanfaatan teknologi dalam industri perhotelan telah banyak dilakukan. Andhari (2023)menunjukkan bahwa implementasi Guest Experience Platform (GXP) mampu meningkatkan kepuasan tamu melalui percepatan respons pelayanan. Asih (2024) juga melaporkan bahwa penggunaan GXP meningkatkan efektivitas kerja staf Front Office. Widayanti & Nugraha (2025) menemukan bahwa digitalisasi proses pelayanan melalui aplikasi hotel mampu meningkatkan efektivitas proses check-in dan check-out. Hasil tersebut didukung oleh Iskandar et al (2023) yang membuktikan bahwa penggunaan aplikasi Marriott Bonvoy berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu melalui kemudahan reservasi, percepatan pelayanan, dan personalisasi layanan. Selain itu,Anwar & Deliana (2024) menyimpulkan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan pengalaman tamu di industri perhotelan.

Temuan tersebut sejalan dengan Purwaningsih et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi meningkatkan efektivitas kinerja karyawan,Lusi & Taramita (2025) yang menekankan pentingnya strategi manajemen teknologi informasi dalam mendukung kualitas layanan hotel,Skawanti, (2023) yang melaporkan bahwa sistem informasi berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas penyediaan informasi dan pengelolaan layanan, serta Heryanto et al., (2025) danElza (2025) yang menunjukkan bahwa inovasi teknologi mampu meningkatkan customer experience, kepuasan, loyalitas, dan niat tamu untuk kembali menginap. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada kepuasan pelanggan, loyalitas tamu, atau efektivitas aplikasi hotel secara umum, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh penggunaan Guest Experience Platform terhadap efektivitas layanan dari perspektif karyawan masih terbatas, khususnya pada hotel berbintang lima di kawasan perkotaan dengan kompleksitas operasional yang tinggi.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) sebagai landasan untuk menjelaskan penerimaan teknologi melalui dua konstruk utama, yaitu perceived usefulness dan perceived ease of use. Kedua konstruk tersebut digunakan untuk mengukur tingkat penggunaan Guest Experience Platform (GXP) oleh karyawan. Selanjutnya, efektivitas layanan diukur menggunakan dimensi Service Quality yang dikemukakan oleh Wilson et al. (2020) dengan fokus pada dimensi responsiveness dan reliability, karena kedua dimensi tersebut berkaitan erat dengan kecepatan, ketepatan, dan keandalan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penggunaan GXP, mengukur tingkat efektivitas layanan, serta menganalisis pengaruh penggunaan GXP terhadap efektivitas layanan di Hotel R Jakarta Selatan.

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H^0 : Penggunaan sistem GXP tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan

H_1 : Penggunaan sistem GXP berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan.

METODE

Penelitian dilaksanakan di Hotel R yang berlokasi di kawasan SCBD, Jakarta Selatan, pada periode Maret–Juni 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory* untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2019). Populasinya adalah seluruh karyawan pengguna sistem GXP di hotel tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria karyawan aktif di departemen Front Office dan Housekeeping yang menggunakan GXP. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 51 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup skala Likert 1–5 dan observasi lapangan. Variabel penggunaan GXP (X) diukur melalui indikator *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, sedangkan variabel efektivitas layanan (Y) diukur melalui indikator *responsiveness* dan *reliability*. Analisis data mencakup uji instrumen (uji validitas *Corrected Item-Total Correlation* dan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*), uji asumsi klasik (uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dan *P-P Plot*), analisis regresi linear sederhana dengan formula persamaan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:
Y = Efektivitas Layanan
a = Nilai Konstanta
b = Koefisien Regresi
X = Penggunaan GXP

Uji hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) dan analisis koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Responden penelitian berjumlah 51 karyawan, terdiri dari 29 laki-laki (56,9%) dan 22 perempuan (43,1%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 21–25 tahun yaitu 29 orang (56,9%). Berdasarkan departemen, sebanyak 35 orang (68,6%) berasal dari Front Office dan 16 orang (31,4%) dari Housekeeping. Dari tingkat jabatan, responden didominasi oleh level staff yaitu 26 orang (51,0%). Sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–3 tahun (58,8%) dan telah menggunakan sistem GXP selama 1–2 tahun (35,3%).

Penggunaan Guest Experience Platform (GXP) pada Operasional Hotel

Pada bagian ini disajikan hasil analisis mengenai penggunaan Guest Experience Platform (GXP) berdasarkan persepsi responden yang terdiri atas dua dimensi, yaitu Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use. Sebelum dilakukan analisis deskriptif, instrumen penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Seluruh item pada variabel penggunaan GXP dinyatakan valid dengan nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari r tabel (0,276), sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,893 yang menandakan konsistensi instrumen berada pada kategori sangat baik.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan Guest Experience Platform (GXP)

Dimensi	Indikator	Mean
Perceived Usefulness	X11	4,65
	X12	4,78
	X13	4,65
	X14	4,49
Perceived Ease of Use	X21	4,47
	X22	4,39
	X23	4,49
	X24	4,41

Sumber :Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator variabel penggunaan Guest Experience Platform (GXP) memperoleh nilai rata-rata di atas 4,00, sehingga menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap penggunaan sistem. Pada dimensi Perceived Usefulness, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah GXP membuat pekerjaan menjadi lebih efektif (mean = 4,78), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator GXP membantu meningkatkan kinerja pelayanan (mean = 4,49). Sementara itu, pada dimensi Perceived Ease of Use, nilai tertinggi terdapat pada indikator pengguna dapat mengoperasikan GXP tanpa bantuan orang lain (mean = 4,49), sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator fitur GXP mudah dipahami (mean = 4,39). Meskipun terdapat perbedaan nilai rata-rata antarindikator, seluruh indikator tetap berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan GXP.

Tingginya penilaian pada kedua dimensi menunjukkan bahwa implementasi GXP telah diterima dengan baik oleh karyawan *Front Office* dan *Housekeeping*. Responden menilai bahwa sistem mampu membantu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, mempercepat penyampaian informasi, dan mempermudah koordinasi antarbagian. Kemudahan penggunaan sistem juga mendukung proses adaptasi pengguna sehingga operasional dapat berjalan lebih efisien.

Temuan tersebut mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (Perceived Usefulness) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Ketika pengguna merasakan manfaat nyata dan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, mereka akan lebih bersedia menggunakan teknologi secara berkelanjutan. Kondisi ini terlihat pada penelitian, di mana seluruh indikator memperoleh penilaian tinggi sehingga menunjukkan bahwa GXP telah menjadi bagian dari proses kerja operasional hotel.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Asih Y (2021)yang menunjukkan bahwa implementasi GXP mampu meningkatkan efektivitas kerja staf Front Office melalui percepatan proses pelayanan dan koordinasi antarbagian. Selain itu, Anwar & Deliana (2024) menjelaskan transformasi digital dalam industri perhotelan berkontribusi terhadap peningkatan

efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penggunaan GXP tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna sistem, tetapi juga menjadi pendukung utama dalam digitalisasi operasional hotel.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Le et al. (2020) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam layanan hotel dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan melalui proses pelayanan yang lebih efisien. Selanjutnya, Hahn et al. (2017) menjelaskan bahwa sistem layanan digital yang mudah digunakan mampu meningkatkan kualitas layanan elektronik (e-service quality) karena mempercepat respons, meningkatkan akurasi informasi, serta mempermudah komunikasi antara pelanggan dan penyedia jasa. Dengan demikian, penggunaan GXP tidak hanya memberikan manfaat bagi karyawan sebagai pengguna sistem, tetapi juga mendukung transformasi digital hotel melalui peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kepada tamu.

Pengaruh Penggunaan Guest Experience Platform terhadap Efektivitas Layanan

Pengaruh penggunaan Guest Experience Platform (GXP) terhadap efektivitas layanan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana yang dilanjutkan dengan uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil analisis digunakan untuk mengetahui arah, besar, dan signifikansi pengaruh penggunaan GXP terhadap efektivitas layanan hotel.

Tabel 2. Hasil Analisa Uji Regresi Seerhana

Coefficients[a]						
Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(*Constant*)	22.749	4.882		4.660	.000
	TOTAL_X	.352	.134	.352	2.631	.011

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan Y = 22,749 + 0,352X, yang menunjukkan bahwa penggunaan Guest Experience Platform (GXP) memiliki hubungan positif terhadap efektivitas layanan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,352 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan penggunaan GXP akan meningkatkan efektivitas layanan sebesar 0,352 satuan. Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,631 dengan nilai signifikansi 0,011 (<0,05), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, penggunaan Guest Experience Platform (GXP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan

Tabel 3. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.352[a]	.124	.106	2.78788

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,124 menunjukkan bahwa penggunaan Guest Experience Platform (GXP) mampu menjelaskan 12,4% variasi

efektivitas layanan, sedangkan 87,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi GXP memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas layanan, meskipun kontribusinya masih relatif kecil sehingga masih terdapat berbagai faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan hotel. Kondisi ini sejalan dengan Hair et al. (2021) yang menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi GXP memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas layanan hotel. Penggunaan sistem memungkinkan setiap permintaan tamu diteruskan secara real-time kepada departemen terkait sehingga proses komunikasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi. Sistem ini juga memudahkan koordinasi antara Front Office dan Housekeeping dalam menangani permintaan tamu sehingga waktu respons menjadi lebih singkat, mengurangi kesalahan komunikasi, dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi proses pelayanan mampu meningkatkan efisiensi operasional hotel melalui penyederhanaan alur komunikasi dan pengelolaan informasi yang terintegrasi. Temuan ini sesuai dengan Neuhofer & Ladkin (2017) yang menyatakan bahwa teknologi digital mampu menciptakan pengalaman tamu yang lebih baik melalui integrasi layanan dan komunikasi yang efektif. Prentice & Nguyen (2020) juga menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam industri jasa meningkatkan produktivitas karyawan sekaligus memperbaiki kualitas interaksi dengan pelanggan.

Temuan penelitian ini memperkuat Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis 1989). Menurut teori tersebut, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (Perceived Usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use). Apabila pengguna merasakan bahwa suatu sistem mampu meningkatkan kinerja dan mudah dioperasikan, maka mereka akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Venkatesh & Davis (2000) kemudian mengembangkan TAM dengan menjelaskan bahwa persepsi manfaat akan meningkat ketika pengguna memperoleh pengalaman menggunakan sistem dan merasakan dampak positif terhadap pekerjaannya. Pada penelitian ini, tingginya nilai rata-rata pada kedua dimensi menunjukkan bahwa karyawan menerima GXP sebagai teknologi yang mendukung penyelesaian pekerjaan sehingga berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Andhari (2023) yang menunjukkan bahwa implementasi GXP mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi pengalaman tamu, percepatan respons terhadap permintaan pelanggan, serta peningkatan koordinasi antarbagian hotel. Penelitian Asih (2024) juga menunjukkan bahwa penggunaan GXP meningkatkan efektivitas kerja karyawan Front Office karena mempermudah penyampaian informasi, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi kesalahan komunikasi. Selain itu, Anwar & Deliana (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam industri perhotelan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas karyawan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh berbagai penelitian internasional. (Le et al. (2020) menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital pada hotel mampu meningkatkan kualitas layanan melalui kecepatan penyampaian informasi, ketepatan koordinasi, dan kemudahan akses data operasional. Buhalis & Sinarta (2019) menambahkan bahwa transformasi digital telah mengubah proses pelayanan hotel menjadi lebih responsif, personal, dan berorientasi pada pengalaman pelanggan. Temuan tersebut diperkuat oleh Ivanov & Webster (2019) yang menyatakan bahwa transformasi digital di industri perhotelan akan memberikan dampak yang optimal apabila didukung oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta integrasi proses bisnis yang baik. Dengan demikian, keberhasilan implementasi GXP tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan dan meningkatkan kapasitas karyawannya.

Meskipun demikian, nilai koefisien determinasi sebesar 12,4% menunjukkan bahwa penggunaan GXP bukan merupakan satu-satunya faktor yang memengaruhi efektivitas layanan. Sebagian besar variasi efektivitas layanan (87,6%) masih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kompetensi karyawan, komunikasi antar departemen, kepemimpinan, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), budaya organisasi, serta dukungan teknologi lainnya. Menurut Wilson et al. (2020), kualitas pelayanan merupakan hasil dari sinergi antara manusia, proses, dan teknologi dalam menghasilkan layanan yang memenuhi harapan pelanggan. Robbins dan Judge (2017) juga menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh interaksi antara kemampuan individu, motivasi kerja, kepemimpinan, komunikasi organisasi, dan sistem kerja yang diterapkan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas layanan tidak cukup hanya melalui implementasi GXP, tetapi juga perlu diimbangi dengan pengembangan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi antarbagian, penyempurnaan SOP, serta pengembangan infrastruktur teknologi agar manfaat sistem dapat dimaksimalkan dalam mendukung kualitas pelayanan hotel.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Guest Experience Platform (GXP) pada karyawan Front Office dan Housekeeping di hotel bintang lima kawasan SCBD telah diterapkan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari pengguna. GXP dinilai mampu mendukung operasional hotel melalui kemudahan penggunaan sistem, peningkatan efektivitas pekerjaan, serta kemudahan dalam mengelola informasi pelayanan tamu. Selain itu, efektivitas layanan yang diberikan oleh kedua departemen juga berada pada kategori tinggi, yang tercermin dari kemampuan karyawan dalam memberikan layanan secara responsif, akurat, konsisten, serta didukung koordinasi kerja yang baik.

Hasil penelitian membuktikan bahwa penggunaan Guest Experience Platform (GXP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan. Semakin optimal penggunaan GXP, semakin tinggi efektivitas layanan yang diberikan kepada tamu. Meskipun demikian, kontribusi GXP terhadap efektivitas layanan masih terbatas sehingga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kompetensi karyawan, komunikasi antar departemen, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, dan aspek manajerial lainnya. Oleh karena

itu, optimalisasi penggunaan GXP perlu diiringi dengan pengembangan sumber daya manusia dan penguatan proses operasional agar kualitas layanan hotel dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen hotel bintang lima di kawasan SCBD, khususnya Departemen Front Office dan Housekeeping, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan penelitian hingga artikel ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Andhari, N. K. A. N. (2023). *Implementasi Sistem Gxp Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Four Points By Sheraton Bali Kuta*.

Anwar, F. A., & Deliana, D. (2024). Digital Transformation In The Hospitality Industry: Improving Efficiency And Guest Experience. *International Journal Of Management Science And Information Technology*, *4*(2), 428–437.

Asih, N. M. N. T. (2024). *Implementation Of Guest Experience Platform To Enhance Work Effectiveness At Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort*.

Asih Y, I. R. (2021). *Asuhan Kebidanan Kegawatdaruratan Maternal Dan Neonatal.* Cv. Trans Info Media.

Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-Time Co-Creation And Nowness Service: Lessons From Tourism And Hospitality. *Journal Of Travel & Tourism Marketing*, *36*(5), 563–582. Https://Doi.Org/10.1080/10548408.2019.1592059

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *Mis Quarterly*, *13*(3), 319–340.

Elza, P. (2025). Inovasi Layanan Hotel Berbasis Teknologi Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Tamu. *Jurnal Pariwisata Dan Hospitality*, *3*(1), 12–25.

Hahn, S.-E., Sparks, B., Wilkins, H., & Jin, X. (2017). E-Service Quality Management Of A Hotel Website: A Scale And Implications For Management. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*, *26*(7), 694–716. Https://Doi.Org/10.1080/19368623.2017.1309612

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Using R: A Workbook*. Springer.

Heryanto, E. F., Lewi, G. J., & Wijaya, V. (2025). Pengaruh Customer Experience Dan E-Wom Terhadap Revisit Intention Melalui Brand Awareness Sebagai Mediator Pada Hotel Bintang 5 Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, *30*(3), 286–304.

Iskandar, H., Verselly, S., & Iskandar, H. (2023). Efektifitas Penggunaan Mobile Application Marriott Bonvoy Dalam Peningkatan Kepuasan Tamu Di Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Pariwisata Stp Trisakti*, *28*(3), 345–353.

Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Economic Fundamentals Of The Use Of Robots, Artificial Intelligence, And Service Automation In Travel, Tourism, And Hospitality. In *Robots, Artificial Intelligence, And Service Automation In Travel, Tourism And Hospitality* (Pp. 39–55). Emerald Publishing Limited. Https://Doi.Org/10.1108/978-1-78756-687-320191002

Le, V. H., Nguyen, H. T. T., Nguyen, N., & Pervan, S. (2020). Development And Validation Of A Scale Measuring Hotel Website Service Quality (Hwebsq). *Tourism Management Perspectives*, *35*, 100697. Https://Doi.Org/10.1016/J.Tmp.2020.100697

Liu, C., & Hung, K. (2020). A Comparative Study Of Self-Service Technology With Service Employees: A Qualitative Analysis Of Hotels In China. *Information Technology & Tourism*, *22*(1), 33–52. Https://Doi.Org/10.1007/S40558-020-00167-1

Lusi, Z., & Taramita, S. (2025). Manajemen Strategi Teknologi Informasi Dalam Rangka Mengembangkan Layanan Hotel Bina Darma Palembang. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, *9*(1), 101–112.

Neuhofer, B., & Ladkin, A. (2017). Connectivity In The Travel Context: Setting An Agenda For Research. In R. Schegg & B. Stangl (Eds.), *Information And Communication Technologies In Tourism 2017* (Pp. 347–359). Springer.

Prentice, C., & Nguyen, M. (2020a). Engaging And Retaining Customers With Ai And Employee Service. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, *56*, 102186. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.1016/J.Jretconser.2020.102186

Prentice, C., & Nguyen, M. (2020b). Engaging And Retaining Customers With Ai And Employee Service. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, *56*.

Purwaningsih, N. M. C., Sadjuni, N. L. G. S., Sabudi, I. N. S., & Diwyarthi, N. D. M. S. (2025). *Pengaruh Teknologi Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Food And Beverage Department Di Hotel Ab Bali*. Politeknik Pariwisata Bali.

Rather, R. A. (2020). Customer Experience And Engagement In Tourism Destinations: The Experiential Marketing Perspective. *Journal Of Travel & Tourism Marketing*, *37*(1), 15–32. Https://Doi.Org/10.1080/10548408.2019.1686101

Skawanti, J. R. (2023). Publikasi Potensi Desa Wisata Cimande Kabupaten Bogor Melalui Sistem Informasi Pariwisata. *Jurnal Kajian Pariwisata*, *5*(2), 110–115.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension Of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, *46*(2), 186–204. Https://Doi.Org/10.1287/Mnsc.46.2.186.11926

Widayanti, K. S., & Nugraha, I. G. P. (2025). Dampak Penggunaan Aplikasi H-Butler Terhadap Efisiensi Standard Operating Procedure Check In Dan Check Out Di Ayana Resort And Spa Bali. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, *5*(1), 45–56.

Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (4th Europe). Mcgraw-Hill.