

# Surat Penugasan Dosen

Nomor : 027a/F.Par-UPH/I/2023  
Hal : Penugasan Mengajar  
Lampiran : -

**Kepada Yth.**

**Bapak/Ibu Dr. THEODOSIA C. NATHALIA, S.ST.Par., M.M.**

**Dosen Fakultas Pariwisata**

**Universitas Pelita Harapan**

Dengan ini kami beritahukan bahwa perkuliahan Semester Genap 2022/2023 di Universitas Pelita Harapan akan dimulai pada tanggal 16 Januari 2023 s.d. 08 Juni 2023. Sehubungan dengan hal tersebut, maka bersama ini kami sampaikan jadwal tugas mengajar Bapak/Ibu sebagai berikut:

No.	Mata Kuliah	Class Nbr / Section	Pukul	sks	S	S	R	K	J	S	Beban sks	Beban Mengajar (Jam)	Keg.
1	INOV. & KEBERLANJUTAN PRWST	4117 / B01	9:00 - 11:30	3	Y	-	-	-	-	-	1.50	3.00	KUL
2	PROPOSAL & SEMINAR TESIS	4119 / B9	16:30 - 19:00	3	-	-	-	-	Y	-	0.60	3.00	KUL
3	TESIS	4738 / C	18:00 - 20:30	6	-	-	-	Y	-	-	3.00	3.00	TUT

Total Beban sks: 5.10

Total Beban Mengajar (Jam): 9.00

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 12 Januari 2023



Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., CHE  
Dekan Fakultas Pariwisata

Tembusan :

1. Para Kaprodi Fakultas Pariwisata
2. Senior Direktur HRD & Legal Aspect





# DAFTAR HADIR KULIAH UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS : Pariwisata (54000)  
JURUSAN : Magister Pariwisata (GR016)  
TAHUN/SEM : 2022 / 2  
HARI : KAMIS

MATA KULIAH : TESIS  
KODE MK : 0013  
DOSEN : THEODOSIA C. NATHALIA

KELAS : 4738  
WAKTU : 18:00 - 20:30  
KEGIATAN : TUT

NO	NIM	NAMA MAHASISWA	TANGGAL															KETERANGAN HADIR
			W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W9	W10	W11	W12	W13	W14	W15		
1	01645200010	ALVIRA PUTRI YUDINI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			

Report Name :

Num of row : 1 row(s)

Program : Magister

Printed By : 19990733

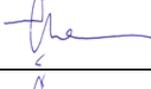
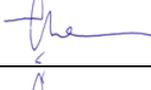
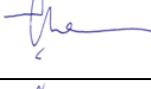
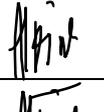
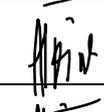
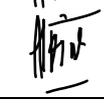
**PEDOMAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR DAN  
TATA PELAKSANAAN SIDANG  
TUGAS AKHIR**

NAMA PEMBIMBING : Dr. THEODOSIA C. NATHALIA, S.S.T.Par., M.M.  
NAMA CO-PEMBIMBING : -  
NAMA MAHASISWA : ALVIRA PUTRI YUDINI  
NPM : 01645200010  
PROGRAM STUDI : MAGISTER PARIWISATA



**Program Pascasarjana  
Universitas Pelita Harapan**

**JUDUL TUGAS AKHIR : ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0  
TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PERHOTELAN  
(STUDI KASUS PADA HOTEL ARYADUTA KARAWACI**

No.	Hari/ Tgl.	Topik Bahasan	Progres	Tanda Tangan	
				Dosen	Mhs
1.	Kamis, 03 Maret 2022	Bimbingan membahas Bab 1 - 3	Melakukan revisi pada bab 1 – 3 yang terdiri dari rumusan penelitian, tujuan, dan tinjauan pustaka		
2.	Selasa, 22 Maret 2022	Bimbingan membahas bab 2 dan 3	Melakukan revisi pada bab 2 untuk tinjauan pustaka dan metodologi penelitian		
3.	Kamis, 07 April 2022	Bimbingan membahas Bab 2 serta jurnal acuan pembuatan tesis	Melakukan revisi bab 2 pada bagian penelitian sebelumnya		
4.	Jumat, 13 Mei 2022	Bimbingan membahas Bab 3	Revisi pada bagian metodologi penelitian		
5.	Kamis, 19 Mei 2022	Membahas ulang untuk bab 1 – 3	Perbaiki pada bab 2 dan bab 3		
6.	Kamis, 09 Februari 2023	Membahas bab 1 – 3 dan membahas bab 4	Memulai mengerjakan Bab 4 serta memulai penelitian		
7.	Kamis, 25 Mei 2023	Membahas bab 4 dan metode penelitian untuk penelitian	Memulai mengerjakan bab 4 dan Menyusun <i>script</i> wawancara		
8.	Rabu, 31 Mei 2023	Membahas bab 5 dan metode penelitian kuesioner	Memulai mengerjakan kuesioner		
9.	Selasa, 06 Juni 2023	Membahas isi kuesioner yang akan disebar	Merevisi isi kuesioner dan mulai menyebarkan kuesioner		
10.	Kamis, 22 Juni 2023	Membahas bab 1 – 5	Revisi Bab 1 -5 dan mempersiapkan untuk sidang akhir		

# **TESIS**

## **ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PERHOTELAN Studi Kasus pada Hotel Aryaduta Karawaci**

Usulan Penelitian Untuk Tesis S-2



**diajukan oleh**  
Alvira Putri Yudini  
01645200010

**FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
JAKARTA  
2023**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
PROGRAM STUDI MAGISTER PARIWISATA**

---

**PERSETUJUAN  
KOMISI PEMBIMBING UNTUK MENGIKUTI  
SIDANG TESIS**

PEMBIMBING

Dr. Theodosia C. Nathalia, S.S.T.Par., M.M.  
Tanggal: 23 Juni 2023

DEKAN FAKULTAS PARIWISATA

KAPRODI MAGISTER PARIWISATA

Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., CHE  
Tanggal: 23 Juni 2023

Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., CHE  
Tanggal: 23 Juni 2023

NAMA : Alvira Putri Yudini  
NIM : 01645200010  
JUDUL USULAN : **ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI  
INDUSTRI 4.0 TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI  
PERHOTELAN DI JAKARTA (STUDI KASUS PADA HOTEL ARYADUTA  
KARAWACI)**

## TESIS

### ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PERHOTELAN DI JAKARTA (STUDI KASUS PADA HOTEL ARYADUTA KARAWACI)

disusun oleh  
Alvira Putri Yudini  
01645200010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada  
tanggal 23 bulan Juni tahun 20223

Susunan Dewan Penguji

Dr. Theodosia C. Nathalia, S.ST.Par., M.M. Ketua Tim Penguji



Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., CHE Anggota

Dr. Ir. Rudy Pramono, M.Si Anggota

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister Pariwisata tanggal 23 bulan Juni tahun 2023

Ketua Program Studi Magister Pariwisata

Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M M.M., CHE

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Pariwisata

Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., CHE



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

---

### **Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama-NPM : Alvira Putri Yudini  
Nomor Pokok Mahasiswa : 01645200010  
Program Studi : Magister Pariwisata  
Lokasi Kampus : Karawaci  
Judul : Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 Terhadap Sumber Daya Manusia Industri Perhotelan di Jakarta (Studi Kasus pada Hotel Aryaduta Karawaci)  
Dosen Pembimbing : Dr. Theodosia C. Nathalia, S.ST.Par., M.M.

Menyatakan bahwa:

1. Tesis tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tesis tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Noneklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektuan atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan saksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Karawaci

Pada Tanggal :

(Alvira Putri Yudini)

## ABSTRAK

Saat ini, sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan atau industri. Perusahaan dituntut untuk mampu mengubah sumber daya manusia menjadi lebih produktif dan inovatif serta adaptif di setiap generasi. Hal tersebut dibutuhkan agar sumber daya manusia mampu bersaing di era revolusi industri 4.0. Pada era revolusi industri 4.0 ini sumber daya manusia di sebuah perusahaan mampu mengubah suatu tantangan menjadi peluang dalam keberhasilan perusahaan. Namun, perusahaan-perusahaan yang sudah menggunakan teknologi baru, sudah merasakan dampak pada proses bisnis dan sumber daya manusia mereka. Saat ini kualifikasi dan spesifikasi sumber daya manusia di perlukan sebuah peningkatan. Hal tersebut juga dirasakan oleh Hotel Aryaduta Karawaci.

Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sikap yang akan dilakukan oleh manajemen dalam menghadapi perkembangan dari industri 4.0, memahami dampak industri 4.0 yang dapat mempengaruhi perkembangan sumber daya manusia serta bagaimana mereka meningkatkan kualifikasi yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan di Hotel Aryaduta Karawaci. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan kuantitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak Hotel Aryaduta Karawaci serta observasi pada Hotel Aryaduta Karawaci. Kuantitatif deskriptif di dapatkan dari hasil survey yang dilakukan oleh staff dari Hotel Aryaduta Karawaci.

Hasil dari penelitian setelah melakukan wawancara serta menyebar kuesioner adalah Hotel Aryaduta Karawaci tetap membutuhkan sumber daya manusia di dalam proses bisnis mereka, karena Hotel Aryaduta Karawaci merupakan Hotel yang mengedepankan keramah-tamahan kepada tamu. Kualifikasi yang dibutuhkan oleh Hotel Aryaduta Karawaci sudah sesuai dengan staff-staff yang saat ini bekerja di Hotel Aryaduta Karawaci, dimana dari hasil survey di dapatkan bahwa mereka tertarik dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0 dan memiliki keinginan untuk mengetahui serta mempelajari perkembangan Revolusi Industri 4.0

**Kata Kunci:** Revolusi Industri 4.0, Hotel Arya Duta Karawaci, Manajemen Hotel, Sumber Daya Manusia, Teknologi

## **ABSTRACT**

*Currently, human resources are an important factor in the success of a company or industry. Companies are required to be able to change human resources to be more productive and innovative and adaptive in every generation. This is needed so that human resources are able to compete in the era of the industrial revolution 4.0. In the era of the industrial revolution 4.0, human resources in a company can turn a challenge into an opportunity in the company's success. However, companies that are already using new technology, are already feeling the impact on their business processes and human resources. Currently the qualifications and specifications of human resources need an increase. This is also felt by Hotel Aryaduta Karawaci.*

*Therefore, the purpose of this study is to find out and analyze the attitude that will be taken by management in dealing with developments from industry 4.0, understand the impact of industry 4.0 which can affect the development of human resources and how they improve qualifications according to what they need in hotels Aryaduta Karawaci. The research method used is descriptive qualitative and descriptive quantitative. Descriptive qualitative was obtained from interviews with Hotel Aryaduta Karawaci and observations at Hotel Aryaduta Karawaci. Descriptive quantitative obtained from the results of a survey conducted by staff from Hotel Aryaduta Karawaci.*

*The results of the research after conducting interviews and distributing questionnaires are that Hotel Aryaduta Karawaci still needs human resources in their business processes, because Hotel Aryaduta Karawaci is a hotel that prioritizes hospitality to guests. The qualifications required by the Aryaduta Karawaci Hotel are in accordance with the staff currently working at the Aryaduta Karawaci Hotel, where from the survey results it was found that they were interested in the development of the Industrial Revolution 4.0 and had a desire to know and learn about the development of the Industrial Revolution 4.0*

**Keywords:** *Industrial Revolution 4.0, Hotel Arya Duta Karawaci, Hotel Management, Human Resources, Technology*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah di berikan-Nya, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis dengan judul **ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PERHOTELAN DI JAKARTA STUDI KASUS PADA HOTEL ARYADUTA KARAWACI** ini ditujukan untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Magister Pariwisata (M.Par.) Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan Lippo Village.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan juga doa dari berbagai pihak, Tesis ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu di dalam proses penyusunan Tesis ini, yaitu kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Diena M. Lemy, A.Par., M.M., CHE, selaku Ketua Program Studi Magister Pariwisata dan Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Dr. Theodosia C. Nathalia, S.ST.Par., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama proses pembuatan Tesis.

3. Semua Dosen Program Studi Magister Pariwisata yang sudah membantu memberikan ilmu kepada penulis sampai ke tahap sekarang.
4. Staff Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
5. Staff Karyawan Perpustakaan Johannes Oentoro UPH yang telah membantu penulis menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak Nurdin selaku Staff HRD Hotel Aryaduta Karawaci yang telah membantu penulis untuk mengatur waktu wawancara serta menyebarkan kuesioner penulis.
7. Seluruh Head of Department dan Staff Hotel Aryaduta Karawaci yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara serta mengisi kuesioner.
8. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah mendukung dan mendoakan selama penulis Menyusun Tesis.
9. Kepada Bapak Manumpak Tambunan selaku atasan langsung penulis yang telah membantu memberikan ijin serta cuti untuk penulis serta memberikan semangat dan doa untuk kelancaran Tesis penulis.
10. Kepada teman-teman SMA penulis Gendats (Velita, Balqis, Intan, Dinda, Firstia), teman-teman S1 penulis, (Debora, Enola, Jocelyn, Eugene, Jovan, Bryan), teman kantor lama penulis (Mba Puput, Adel) yang telah mendukung, menyemangati dan mendoakan penulis selama Menyusun Tugas Akhir.

11. Kepada tim TiketKak (Mitha, Ulla, Paras, Amar, Farah) yang membantu memberikan semangat kepada penulis di sela-sela pengerjaan Tesis.
12. Kepada Novianty yang telah membantu penulis dalam pengerjaan Tesis penulis.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Kak Elisabeth, Ibu Lidya, Kak Sylvia, Pak Agung, dan Joana sahabat yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menulis Tesis.
14. Semua pihak yang Namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, 05 Juni 2023

Alvira Putri Yudini

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING UNTUK MENGIKUTI SIDANG TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Revolusi Industri 4.0 .....</b>	<b>6</b>
<b>B. Pariwisata .....</b>	<b>13</b>
<b>C. Hotel.....</b>	<b>20</b>
<b>D. Manajemen Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
<b>A. Rancangan Penelitian.....</b>	<b>32</b>

<b>B. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>C. Waktu Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>D. Bentuk Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>E. Sumber Data Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>35</b>
<b>G. Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>37</b>
<b>H. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>J. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
<b>A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>55</b>
<b>B. Implikasi Manajerial.....</b>	<b>57</b>
<b>C. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>57</b>
<b>D. Saran.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN I TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN II TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN III TRANSKRIP WAWANCARA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN IV LIST PERTANYAAN WAWANCARA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN V LIST PERTANYAAN KUESIONER .....</b>	<b>71</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Lima Penelitian Terdahulu tentang Industri 4.0.....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu mengenai Industri 4.0 pada Industri Pariwisata...16	
Tabel 4.1 Hasil Wawancara.....	43
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Industri 4.0.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perkembangan Revolusi Industri.....	7
Gambar 4.1 Hotel Aryaduta Karawaci.....	41
Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Industri 4.0.....	46

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keseluruhan proses manajemen untuk mencapai suatu tujuan, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu dalam sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya (Puijt, 2003). Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti mesin dan metode yang diterapkan tidak dapat memberikan hasil yang maksimal tanpa adanya sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Pelatihan dan pengembangan sering dilakukan oleh para rekrutmen atau tenaga kerja baru maupun yang sudah lama sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan (Hartatik, 2014). Peningkatan kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan agar mampu bersaing di era revolusi industri 4.0. Pada era revolusi 4.0 ini sumber daya manusia di sebuah perusahaan mampu mengubah suatu tantangan menjadi peluang dalam keberhasilan perusahaan (Hendriyaldi, 2019).

Revolusi industri 4.0 merupakan sebuah kondisi pada abad ke-21, ketika terjadi perubahan besar-besaran di berbagai bidang dengan menggunakan perpaduan teknologi yang mengurangi sekat-sekat antara dunia fisik, digital, dan biologi (Fonna, 2019). Revolusi Industri 4.0 menghasilkan teknologi digital yang didasari koneksi data dalam skala besar, luas, serta berlangsung dengan super cepat. Era revolusi industri 4.0 merupakan era perkembangan internet dan teknologi yang sangat sederhana dan meluas sehingga segala hal

menjadi tanpa batas dan data yang ada tidak terbatas, hal ini menjadi hal penting dari pergerakan dan konektivitas antara mesin dan manusia (Risdianto, 2019). Revolusi industri 4.0 merupakan kelanjutan dari industri-industri sebelumnya. Revolusi pertama adalah ketika terjadinya penemuan mesin uap dan kereta api, revolusi kedua adalah terjadinya penemuan listrik, alat komunikasi, kimia, dan minyak, dan revolusi ketiga merupakan penemuan komputer, internet, dan telepon genggam hingga teknologi digital dan informasi industri 4.0.

Revolusi industri 4.0 mempengaruhi seluruh industri yang ada di dunia, salah satunya adalah industri pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistika, Industri pariwisata merupakan industri yang menduduki peringkat lima besar dalam hal sumbangan devisa bagi Indonesia (BPS, 2019). Kunjungan wisatawan manca negara mengalami peningkatan, secara kumulatif pada bulan Januari-Juni 2019 terdapat peningkatan kunjungan wisatawan manca negara ke Indonesia mencapai 7,83 juta atau naik 4,01% dibanding jumlah kunjungan wisatawan manca negara pada periode yang sama tahun sebelumnya yang berjumlah 7,53 juta kunjungan (BPS, 2019). Peningkatan jumlah kunjungan diatas, mempengaruhi jumlah sarana bagi wisatawan untuk menginap. Salah satu fasilitas yang dibutuhkan adalah hotel.

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata No. KM. 94/HK. 103/MPPT – 87, hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial,

serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan. Hotel juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dikelola dibidang akomodasi secara profesional yang menghasilkan keuntungan untuk menyediakan penginapan, makanan, dan fasilitas lainnya (Rai, 2012). Fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat menginap atau tujuan wisata tetapi hotel juga memiliki tujuan lain, diantaranya seperti menjalankan kegiatan bisnis atau dijadikan tempat untuk mendapatkan ketenangan. Dalam industri perhotelan, persaingan sangat ketat dalam mendapatkan tamu, terutama dibidang pelayanan. Pada saat industri 4.0 dimulai, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan dihadapkan pada tingkat persaingan yang semakin ketat dengan perubahan-perubahan yang semakin cepat. Kecepatan dalam memberikan layanan dari perusahaan sangat dicari oleh pelanggan, hal tersebut merupakan salah satu dampak dari revolusi industri 4.0. Teknologi yang berkembang sangat mempengaruhi layanan hotel, sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang efektif agar mampu menciptakan kolaborasi yang baik antara karyawan dengan teknologi yang berkembang.

Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan proses industri yang menggunakan IoT (*Internet of Things*), ketika sensor di pasang di mesin-mesin, sehingga mesin bekerja sendiri tanpa campur tangan manusia (Suherman dkk, 2020). Revolusi industri berpotensi meningkatkan kualitas hidup masyarakat di seluruh dunia, tetapi kemajuan di bidang otomisasi dan kecerdasan buatan telah menimbulkan kekhawatiran bahwa mesin-mesin akan mengambil alih pekerjaan manusia (Fonna, 2019). Salah satu hotel di Singapura

menghadirkan pelayanan kamar serta robot untuk menjadi pelayan *housekeeping*. Beberapa hotel di Indonesia sudah menggunakan teknologi yang berkembang dalam kepengurusan administrasi pemesanan kamar hotel. Kecanggihan teknologi yang digunakan tersebutlah yang menjadikan salah satu faktor banyaknya tingkat pengangguran di Indonesia (Priastiwi dan Handayani, 2019). Menurut Data BPS Februari 2022, Tingkat Pengangguran Terbuka telah mencapai sebesar 58,3 persen. Perusahaan perlu adanya sebuah manajemen untuk mengatur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia perlu meningkatkan produktivitas perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis dampak perkembangan revolusi industri 4.0 terhadap industri perhotelan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sikap manajemen di industri perhotelan dalam menghadapi perkembangan dari industri 4.0?
2. Bagaimana dampak industri 4.0 mempengaruhi perkembangan dari sumber daya manusia di perhotelan Indonesia?
3. Hal apa yang perlu di persiapkan oleh para manajemen dalam mempersiapkan sumber daya manusia menghadapi perkembangan dari industri 4.0?

4. Sejauh mana kualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perhotelan Indonesia dari Industri 4.0?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berikut ini merupakan tujuan dari penelitian, diantaranya adalah:

1. Untuk menganalisis sikap yang akan dilakukan oleh manajemen dalam menghadapi perkembangan dari industri 4.0.
2. Untuk menganalisis dampak industri 4.0 mempengaruhi perkembangan dari sumber daya manusia di perhotelan Indonesia.
3. Untuk menganalisis persiapan para manajemen dalam mempersiapkan sumber daya manusia menghadapi perkembangan dari industri 4.0.
4. Untuk menganalisis sejauh mana kualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perhotelan Indonesia dari perkembangan industri 4.0.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berikut ini merupakan manfaat dari penelitian, diantaranya adalah:

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi serta informasi tambahan untuk mengetahui bagaimana perkembangan industri 4.0 untuk perhotelan di Jakarta dan mengetahui kualifikasi bagi karyawannya sehingga dapat mengikuti standar industri 4.0.
2. Bagi pihak lain atau peneliti lainnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan mengenai perkembangan industri 4.0 dalam industri perhotelan.

## **BAB II**

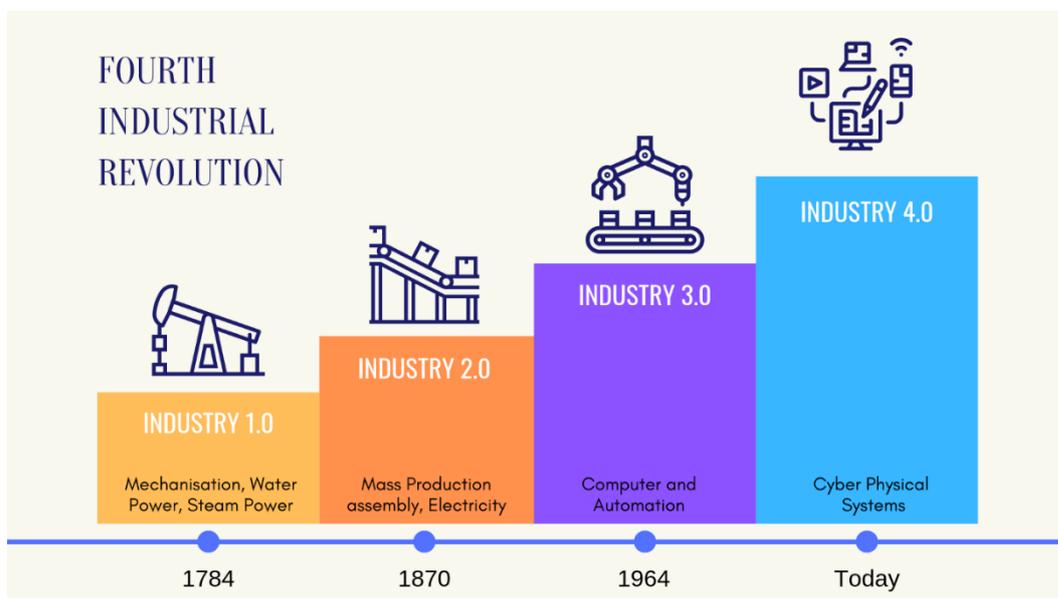
### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Revolusi Industri 4.0**

Revolusi merupakan suatu proses perubahan yang berlangsung secara cepat atau perubahan yang cukup mendasar dalam suatu bidang atau di suatu tempat (Tanjung dan Noviyanti, 2021). Terjadi berbagai perubahan dalam industri selama tahun 1700 yang menjadikan hal tersebut dinamakan peristiwa revolusi. Revolusi industri menghasilkan cara-cara menggunakan metode-metode dan pola-pola baru dalam kehidupan (Kusnandar, 2019). Perubahan revolusi tidak hanya terjadi pada aspek industri, tetapi juga mengubah kehidupan masyarakat. Revolusi industri mengalami berbagai perubahan cara kerja yang radikal dan penggunaan tenaga manusia menjadi cara kerja dengan tenaga mesin yang bekerja secara mekanis. Revolusi industri pertama kali muncul di Inggris. Revolusi industri mengacu pada dua hal, pertama adalah perubahan cepat dalam teknologi. Kedua adalah perubahan dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat (Schwab, 2016).

Menurut Schwab (2016), dunia sudah mengalami empat revolusi industri diawali dengan revolusi industri 1.0 yang ditandai dengan penemuan mesin uap untuk mendukung mesinproduksi, kereta api dan kapal. Berbagai peralatan kerja awalnya bergantung pada tenaga manusia dan juga hewan, tetapi seiring berjalannya waktu berganti menjadi dengan tenaga mesin uap. Pada awal abad 19 telah ditandai dengan lahirnya revolusi industri 2.0 dengan ditemukannya energi listrik dan konsep pembagian tenaga kerja untuk

menghasilkan produksi dalam jumlah besar. Energi tersebut mendorong para ilmuwan untuk menemukan berbagai teknologi lainnya seperti lampu, mesin telegraf, dan teknologi ban berjalan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat pada awal abad 20 muncul revolusi 3.0 dimana tenaga mesin di Industri lebih banyak dimanfaatkan daripada tenaga manusia. Tenaga mesin yang digunakan ialah *Programmable Logic Controller (PLC)* atau sistem otomatisasi berbasis computer (Hendriyaldi, 2019).



**Gambar 2.1 Perkembangan Revolusi Industri**

Sumber: <https://cervirobotics.com/the-revolution-of-industry-4-0/>

Saat ini revolusi industri telah memasuki fase keempat yaitu revolusi industri 4.0. Revolusi industri keempat adalah sebuah kondisi pada abad ke-21, Ketika terjadi perubahan besar-besaran di berbagai bidang lewat perpaduan teknologi yang mengurangi sekat-sekat antara dunia fisik, digital dan biologi. Revolusi 4.0 ditandai dengan kemajuan teknologi dalam berbagai bidang, khususnya kecerdasan buatan, robot, *blockchain*, teknologi nano, computer kuantum, bioteknologi, *Internet of Things*, percetakan 3D, dan

kendaraan tanpa pengemudi. Revolusi industri berpotensi meningkatkan kualitas hidup masyarakat di seluruh dunia, tetapi kemajuan di bidang otomisasi dan kecerdasan buatan telah menimbulkan kekhawatiran bahwa mesin-mesin akan mengambil alih pekerjaan manusia (Fonna, 2019).

Menurut Kagermann dkk (2013) industri 4.0 merupakan integrasi dari *Cyber Physical System (CPS)* dan *Internet of Things and Services (IoT dan IoS)* ke dalam proses industri meliputi manufaktur dan logistik serta proses lainnya. Industri 4.0 diprediksi memiliki potensi manfaat yang besar. Menurut (Lasi dkk, 2014) beberapa manfaat dari industri 4.0 diantaranya pengembangan produk menjadi lebih cepat, mewujudkan permintaan yang bersifat individual (kustomisasi produk), produksi yang bersifat fleksibel dan cepat dalam menanggapi masalah serta efisiensi sumber daya. Menurut (Schmidt dkk, 2015) revolusi industri 4.0 membantu mewujudkan kustomisasi massal dari produk, pemanfaatan data *idle* dan perbaikan waktu produksi.

Industri 4.0 memang menawarkan banyak manfaat namun juga memiliki tantangan dan juga dampak yang harus dihadapi. Drath dan Horch, 2014 berpendapat bahwa tantangan yang dihadapi oleh suatu negara atau industri ketika menerapkan industri 4.0 adalah munculnya resistansi terhadap perubahan demografi dan aspek sosial, ketidakstabilan kondisi politik, keterbatasan sumber daya, resiko bencana alam dan tuntutan penerapan teknologi yang ramah lingkungan.

Dari penelitian-penelitian-penelitian mengenai Industri 4.0, beberapa penelitian berikut akan menjelaskan dan memberikan hasil-hasil yang berbeda

Berikut Tabel 2.1 mengenai lima penelitian sebelumnya yang membahas Industri 4.0, berikut tabel penelitian:

**Tabel 2.1 Lima Penelitian Terdahulu yang membahas tentang Industri 4.0**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<p>The Application of Industry 4.0 Technologies in Manufacturing Context: A Systematic Literature Review</p> <p>Penulis: Ting Zheng, Marco Adolino, Andrea Bacchetti, Marco Perona</p> <p>Tahun: 2021</p>	Kualitatif, Studi Literatur	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aplikasi teknologi yang memungkinkan dalam proses bisnis manufaktur di Industri 4.0	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan mempertimbangkan baik teknologi maupun proses, ada area yang telah menerima lebih banyak perhatian dalam Industri 4.0. Potensi aplikasi teknologi digital di Industri 4.0 dan yang paling cocok adalah IoT dan BDA.
<p>Past, Present and Futur of Industry 4.0 – A Systematic Literature Review and Research Agenda Proposal</p> <p>Penulis: Yongxin Liao, Fernando Deschamps, Eduardo de Freitas Rocha</p>	Kualitatif, Literature Review. Kuantitatif, Survey	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengatasi kesenjangan dan menyelidiki kemajuan akademik di Industri 4.0.	Hasil tahap pertama, penelitian ini menyajikan tinjauan pustaka sistematis dalam mata pelajaran Industri 4.0, berdasarkan analisis data umum dari makalah yang disertai dengan data spesifik yang sesuai dengan setiap sub-pertanyaan penelitian. Tinjauan Industri 4.0 pertama-tama ditangkap dengan (1) menghitung daftar jurnal terkemuka dan konferensi populer untuk menerbitkan konten terkait Industri 4.0, (2) mengidentifikasi, menurut kategorisasi Scimago, dua bidang studi paling relevan dari Industri 4.0, beserta subkategorinya, dan (3) menggambarkan signifikansi Industri 4.0

**Tabel 2.1 Lima Penelitian Terdahulu yang membahas tentang Industri 4.0**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<p>Loures, Luiz Felipe Pierin Ramos</p> <p>Tahun: 2017</p>			<p>berdasarkan klasifikasi kata kunci. Kemudian, perhatian khusus juga diberikan pada empat aspek berikut: (1) penemuan kutipan Industri 4.0 yang paling umum diakui melalui referensi, dan daftar konsep yang terkait erat melalui 11 statistik kata co-occurrence; (2) ringkasan penulis, institusi dan lokasi geografisnya yang terlibat dalam penelitian Industri 4.0 dalam beberapa tahun terakhir; (3) identifikasi upaya penelitian yang ada dan juga bidang yang belakangan ini diabaikan dalam literatur saat ini; (4) daftar standar, perangkat lunak dan perangkat keras yang lebih sering muncul dalam implementasi Industri 4.0. Akhirnya, setelah tinjauan sistematis literatur, agenda penelitian diusulkan untuk merangkum implikasi tinjauan ini terhadap pekerjaan masa depan yang terkait dengan inisiatif Industri 4.0.</p>
<p>Impacts of Industry 4.0 Technologies on Lean Principles</p> <p>Penulis: Frederic Rosin, Pascal Forget, Samir Lamouri</p> <p>Tahun: 2019</p>	<p>Kualitatif, Literature Review</p>	<p>Tujuan artikel ini adalah untuk menyoroti hubungan antara prinsip-prinsip dan alat-alat yang diusulkan oleh Industri 4.0 dan yang diusulkan oleh pendekatan manajemen lean</p>	<p>Hasil yang diperoleh menunjukkan dukungan yang kuat untuk teknologi industri 4.0 untuk Just-in-time dan Jidoka, tetapi sedikit atau tidak ada dukungan untuk pengurangan limbah dan kerja orang dan tim. Oleh karena itu, ada kebutuhan yang jelas untuk mengejar penerapan manajemen lean dalam meningkatkan prinsip-prinsip lean tertentu menggunakan teknologi 4.0</p>
<p>The Expected Contribution of Industry 4.0 Technologie for Industrial Performance</p>	<p>Kuantitatif, Survey</p>	<p>Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi industry di negara berkembang tentang mafaat terkait industry 4.0 teknologi untuk kinerja industry.</p>	<p>Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa beberapa teknologi secara positif terkait dengan manfaat industry yang diharapkan sementara yang lain masih pada tahap adopsi yang sangat awal dan dengan demikian tanpa manfaat yang diharapkan jelas. Industry Brasil belum memanfaatkan beberapa teknologi yang menjanjikan seperti analisis data besar produk, cloud layanan untuk</p>

**Tabel 2.1 Lima Penelitian Terdahulu yang membahas tentang Industri 4.0**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Penulis: Lucas Santos Dalenogare, Guilherme Brittes Benitez, Nestor Fabian Ayala, Alejandro German Frank  Tahun: 2018			Manufaktur.
Industry 4.0 Technologies and Their Applications in Fighting COVID-19 Pandemic  Penulis: Mohd Javaid, Abid Haleem, Raju Vaishya, Shasi Bahl, Rajiv Suman, Abhishek Vaish  Tahun: 2020	Kualitatif, Literature Review	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui aplikasi teknologi informasi yang canggih yang berpotensi untuk memenuhi kebutuhan khusus selama krisis COVID-19.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peneliti menemukan beberapa teknologi berguna dari Industri 4.0 yang membantu pengendalian dan pengelolaan pandemic COVID-19 yang tepat. Teknologi Industri 4.0 juga membantu deteksi dan diagnosis COVID-19 serta masalah dan gejala terkait lainnya. Terdapat sepuluh teknologi utama Industri 4.0 yang membantu menyelesaikan masalah virus ini. Hal tersebut berguna untuk memberikan update hari ke hari dari pasien yang terinfeksi berdasarkan area, usia dan negara bagian dengan sistem pengawasan yang tepat.

Sumber: Ting Zheng, Marco Adolino, Andrea Bacchetti, Marco Perona, Yongxin Liao, Fernando Deschamps, Eduardo de Freitas Rocha Loures, Luiz Felipe Pierin Ramos, Frederic Rosin, Pascal Forget, Samir Lamouri, Lucas Santos Dalenogare, Guilherme Brittes Benitez, Nestor Fabian Ayala, Alejandro German Frank, Mohd Javaid, Abid Haleem, Raju Vaishya, Shasi Bahl, Rajiv Suman, Abhishek Vaish

Dilihat dari tabel 2.1, dapat disimpulkan bahwa perkembangan industri 4.0 sangat berpengaruh terhadap berbagai sektor industri, tidak terkecuali industri pariwisata. Dan terdapat beberapa batasan serta dampak yang tidak dapat dihindari dari perkembangan ini, yaitu berpengaruh terhadap sumber daya manusianya yang perlu diberikan wawasan tambahan mengenai teknologi yang berkembang agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi pada saat ini.

## **B. Pariwisata**

Pariwisata memiliki banyak pengertian menurut para ahli serta menurut *World Tourist Organization*. Pariwisata juga memiliki jenis-jenis diantaranya *pleasure tourism, recreation tourism, cultural tourism, sport tourism, business tourism, convention tourism*.

### **1. Definisi Pariwisata**

Pariwisata adalah perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi (Prayogo, 2018). *World Touris Organization* mengemukakan definisi pariwisata sebagai berikut:

*“The activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and othe purpose,”* (WTO, 2010).

Maksud dari definisi pariwisata menurut WTO, adalah pariwisata sebagai kegiatan orang atau sekelompok orang yang bepergian dengan

melakukan perjalanan dan menempati sebuah tempat diluar lingkungan biasanya mereka tinggal dengan batat waktu tidak lebih dari satu tahun berturut-turun untuk liburan, bisnis, dan tujuan lainnya.

Pariwisata menurut Norval dalam Suryadana (2013) adalah keseluruhan kegiatan, yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu negara, kota atau wilayah tertentu. Sedangkan, menurut Kraf dalam Suyadana (2013) mendefinisikan bahwa pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala-gejala atau peristiwa yang timbul dari adanya perjalanan dan tinggalnya orang asing, dimana perjalanannya tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah.

Menurut UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata dalam Pasal 1 Ayat 3, pariwisata adalah segala jenis aktivitas wisata dan didukung dengan segala fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah. Pariwisata juga merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengembangan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha lain yang berkaitan dengan bidang pariwisata (Marsono dkk, 2016). Pariwisata juga merupakan salah satu sektor industri yang mampu menghasilkan perubahan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan penghasilan pemerintah dan masyarakat. Dari beberapa pengertian pariwisata yang sudah dijelaskan diatas, dapat diperoleh kesimpulan

bahwa pariwisata merupakan kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan yang memiliki tujuan rekreasi, mencari hiburan dan suasana baru yang dilakukan di suatu tempat tertentu dan dengan waktu yang terbatas atau hanya sementara.

## 2. Jenis-jenis Pariwisata

Pariwisata dibagi berdasarkan objek dan daya tariknya. Menurut Pendit dalam Marsono (2018) Pariwisata dibagi menjadi tiga yaitu pariwisata alam, budaya, dan minat khusus. Pariwisata alam adalah jenis pariwisata yang mendasarkan objek dan daya tariknya pada keindahan alam. Pariwisata budaya adalah jenis pariwisata yang mendasarkan pada objek dan daya tariknya berdasarkan keindahan hasil budaya. Pariwisata minat khusus adalah jenis pariwisata yang mendasarkan objek dan daya tariknya pada minat-minat khusus.

Pariwisata juga dibedakan menurut motif wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat yang diinginkan. Menurut Pendit dalam Marsono (2018) Jenis-jenis pariwisata tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Wisata Budaya, yaitu perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau keluar negeri untuk mengetahui keadaan masyarakat di suatu daerah, mengetahui kebiasaan atau adat istiadat, cara hidup, serta mempelajari budaya dan keseniannya.

- b. Wisata Bahari, yaitu jenis wisata yang banyak dikaitkan dengan kegiatan olahraga di air, danau, pantai, teluk, atau laut seperti memancing, berlayar, menyelam dan lain sebagainya.
- c. Wisata Cagar Alam, yaitu wisata yang biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan jalan mengatur wisata ke tempat seperti cagar alam, taman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya yang kelestariannya dilindungi oleh undang-undang.
- d. Wisata Olahraga, yaitu wisata yang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk berolahraga atau kegiatan aktif dalam pesta olahraga disuatu tempat.
- e. Wisata Komersial, yaitu perjalanan wisatawan untuk mengunjungi pameran dan pekan raya yang bersifat komersial
- f. Wisata Industri, yaitu perjalanan wisata yang dilakukan sekelompok wisatawan seperti mahasiswa atau pelajar ke suatu tempat industri guna penelitian.
- g. Wisata Kesehatan, yaitu perjalanan wisata yang bertujuan untuk beristirahat secara jasmani dan rohani.

Dari peneliian-penelitian sebelumnya mengenai pariwisata yang berkembang pada Revolusi Industri 4.0, beberapa penelitian berikut akan menjelaskan dan memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tabel 2.2 merupakan penelitian terdahulu yang membahas mengenai revolusi industri 4.0 di bidang pariwisata:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu mengenai Industri 4.0 pada Industri Pariwisata**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<p>Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi</p> <p>Penulis: Hendriyaldi, Wiyana Mailindra</p> <p>Tahun: 2019</p>	Kualitatif Deskriptif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tantangan dan peluang untuk manajemen sumber daya manusia di Grand Hotel Jambi dan menentukan strategi untuk mengembangkan sumber daya manusia bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas di Grand Hotel Jambi.	Hasil dari penelitian ini adalah tantangan yang dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia Grand Hotel Jambi dalam revolusi industri 4.0, kesulitan mendapatkan staf pendidikan jurusan perhotelan, rendahnya meningkatkan produktivitas seperti meningkatnya pemesanan hotel dikarenakan memberikan informasi dan promosi kepada pelanggan lebih cepat.
<p>“Hospitality Revolution 4.0”: A Literature Review on a Unified Typology of IR 4.0 Technologies for the Tourism and Hospitality Industry in the Era of COVID-19</p> <p>Penulis: Benjamin Appiah, Neethiananthan Ari, Balasubramanian</p>	Kualitatif, Literature Review	Untuk meninjau mengenai teknologi IR 4.0 di industri perhotelan dan pariwisata dan mengusulkan tipologi 6 komponen IR 4.0 serta peluang mereka untuk industri perhotelan dan pariwisata serta mengetahui implikasi praktis dan sosial	IR 4.0 tampaknya menjanjikan dengan teknologinya, namun, ada beberapa tantangan yang menyertai penerapannya. Tantangan utama yang dihadapi industri perhotelan di Malaysia juga mengidentifikasi pertumbuhan IoT sebagai tantangan utama bagi industri perhotelan. Para peneliti menyimpulkan bahwa masa depan industri terletak pada adopsi strategis teknologi untuk memaksimalkan dampaknya pada berbagai bagian industri. Teknologi harus dimanfaatkan untuk menghasilkan pengalaman yang otentik tanpa kehilangan nilai-nilai kemanusiaan.

**Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu mengenai Industri 4.0 pada Industri Pariwisata**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Kandappan, Henry Kofi  Tahun: 2020			
Karakteristik dan Keterampilan Pramusaji di Era Revolusi Industri 4.0 pada Hotel The Oberoi Beach Resort Bali  Penulis: Gede Elga Krisna Gita, Yudha M. Mahardika, Ni Made Ary Widiastini  Tahun: 2020	Kualitatif Deskriptif	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0 di The Oberoi Beach Resort Bali	Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 4 karakteristik pramusaji di era revolusi industri 4.0 yang dilaksanakan di Hotel The Oberoi Beach Resort Bali diantaranya: 1) mengetahui tentang teknologi, 2) mengikuti perkembangan terkait dengan tata cara hiding, 3) menguasai teknologi maupun sistem, 4) mampu bekerja secara efisien dan efektif, dan juga 4 terdapat 4 keterampilan pramusaji yaitu: 1) bisa mengikuti perkembangan zaman, 2) bisa menggunakan alat-alat baru terkait operasional kerja, 3) mengikuti tren pelayanan terbaru, dan 4) mengerti sistem dan komputer
Examining the Feasibilities of Industry 4.0 for the Hospitality Sector with the Lens of Management Practice  Penulis: Saqib Shamin, Shuang Cang, Hongnian Yu, Yun Li  Tahun: 2017	Kualitatif, Literature Review	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengisi celah penelitian dengan mengeksplorasi isu-isu industri 4.0 di sektor jasa, dengan kasus-kasus di industri perhotelan.	Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi para manajer khususnya di sektor perhotelan. Kajian ini mengusulkan sejumlah mekanisme untuk meningkatkan kapabilitas inovatif, yang terkait dengan keberhasilan implementasi industri 4.0. Manajer dapat mengevaluasi taktik mereka terhadap manajemen pengetahuan dan kemampuan inovatif berdasarkan kerangka kerja yang diusulkan dalam penelitian ini, dan karenanya dapat bertindak sesuai untuk perbaikan.

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu mengenai Industri 4.0 pada Industri Pariwisata**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Model Komunikasi Korporat Sari Ater Hotel dan Resort dalam menghadapi Industri 4.0  Penulis: Poppy Ruliana, Puji Lestari, Susi Andrini  Tahun: 2019	Kualitatif, Deskriptif	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menemukan model komunikasi korporat Sari Ater Hotel dan Obyek penelitian ini adalah PR Sari Ater Hotel dan Resort	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model komunikasi media sosial untuk korporat Sari Ater model relevan dengan penelitian karena kenyataannya media digital memberi pengaruh terhadap pelaksanaan kegiatan PR. Sari Ater Hotel dan Resort bahkan lebih dijadikan sebagai media untuk berinteraksi dengan publik, baik public internal maupun eksternal karena melalui internet dapat diketahui berbagai informasi maupun isu-isu yang berkembang atau perubahan yang terjadi sehingga seorang praktisi PR Sari Ater Hotel & Resort dapat mengakses seluruh informasi yang diperlukan sesuai kebutuhan organisasi.

Sumber: Hendriyadi, Wiyan Mailindra, Benjamin Appiah, Neethiananthan Ari, Balasubramanian Kandappan, Henry Kofi, Gede Elga Krisna Gita, Yudha M. Mahardika, Ni Made Ary Widiastini, Saqib Shamin, Shuang Cang, Hongnian Yu, Yun Li, Poppy Ruliana, Puji Lestari, Susi Andrini

Dapat disimpulkan dari Tabel 2.2 bahwa sumber daya manusia Grand Hotel Jambi kesulitan dalam mendapatkan staff yang sudah memahami mengenai Industri 4.0, sehingga Grand Hotel Jambi kesulitan dalam meningkatkan produktivitas hotel mereka, terlebih di bagian pemasaran. Pada hotel The Oberoi Beach Resort, staff-staff mereka sudah mengikuti perkembangan tentang teknologi serta sudah memahami mengenai Revolusi Industri 4.0, sehingga mereka mudah dalam mengikuti tren-tren yang sudah berkembang pada revolusi Industri 4.0 saat ini. Beberapa hotel sudah merasa tertantang untuk mengikuti perkembangan Revolusi Industri 4.0

## C. Hotel

Dalam mengembangkan industri pariwisata hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki beberapa pengertian menurut para ahli. pengertian yang berbeda bagi setiap orang.

### 1. Pengertian Hotel

Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel (Agusnawar, 2000). Menurut Sulistyono (2006) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel merupakan bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan (Widjaya, 2005). Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah (Bataafi, 2005). Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM. 94/HK. 103/ MPPT – 87, bahwa hotel adalah salah satu

jenis akomodasi yang mempergunakan Sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan ini.

## 2. Produk Hotel

Hotel memiliki berbagai macam produk. Produk yang dihasilkan dapat dibedakan menjadi dua komponen, yaitu:

### a. Komponen Produk Nyata.

Komponen produk nyata merupakan sesuatu yang dapat dilihat, disentuh atau diraba, diukur dan dihitung. Sebagai contoh: makanan dan minuman, kamar tidur dan perlengkapan lainnya.

- 1) Lokasi yang dibutuhkan oleh suatu pariwisata seperti hotel, ialah suatu lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, lokasi hotel dalam hubungannya dengan pusat berbelanja atau bisnis.
- 2) Fasilitas seperti a) kamar-kamar tamu dengan segala perlengkapan didalamnya. b) restoran dengan berbagai produk makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas fisik di restoran yang dapat mendukung pelayanan penyajian makanan dan minuman. c) fasilitas olahraga seperti: tennis lapangan yang berada didalam ruangan. d) fasilitas hiburan seperti musik beserta karaoke dan yang lainnya

b. Komponen Produk Tidak Nyata/Abstrak.

Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Komponen yang ada dalam produk tidak nyata/abstrak sebagai berikut: 1) kamar tamu dan fasilitas kamar lainnya,

2) makanan dan minuman,

3) jasa lainnya.

3. Jenis-jenis Hotel

Pemerintah telah menetapkan kualitas dan kuantitas hotel yang menjadi kebijaksanaan yang berupa standar jenis klasifikasi yang ditujukan serta berlaku bagi suatu hotel. Penentuan jenis hotel berdasarkan letak, fungsi, susunan organisasinya dan aktifitas penghuni hotel sesuai dengan SK Menteri Perhubungan RI No. 241/470 tanggal 15 Agustus 1970. Hotel digolongkan atas:

a. *Residential* Hotel, yaitu hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama, tetapi tidak bermaksud menginap. Umumnya terletak di kota, baik pusat maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan di kota tersebut.

b. *Transietal* Hotel, yaitu hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang mengadakan perjalanan dalam waktu relative singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak pada jalan-jalan utama antar kota dan berfungsi

sebagai terminal point. Tamu yang menginap umumnya sebentar saja hanya sebagai persinggahan.

- c. *Resort Hotel*, yaitu diperuntukkan bagi tamu yang sedang mengadakan wisata dan liburan. Hotel ini umumnya terletak di daerah rekreasi/wisata. Hotel jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam berupa view yang indah untuk menarik pengunjung.

Penentuan jenis hotel yang didasarkan atas tuntutan tamu sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan RI No.PM10/PW.301/phb-77, dibedakan atas:

- a. *Business hotel*, yaitu hotel yang bertujuan untuk melayani tamu yang memiliki kepentingan bisnis.
- b. *Tourist hotel*, yaitu bertujuan melayani para tamu yang akan mengunjungi objek-objek wisata.
- c. *Sport hotel*, yaitu hotel khusus bagi para tamu yang bertujuan untuk olahraga atau sport.
- d. *Research hotel*, yaitu fasilitas akomodasi yang disediakan bagi tamu yang bertujuan melakukan riset.

Sedangkan penggolongan hotel dilihat dari lokasi hotel menurut Keputusan Dirjen Pariwisata terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. *Resort hotel* (pantai/gunung), yaitu hotel yang terletak di daerah wisata, baik pegunungan atau pantai. Jenis hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi.

b. *City hotel* (hotel kota), yaitu hotel yang terletak dipertanian, umumnya dipergunakan untuk melakukan kegiatan bisnis seperti rapat atau pertemuan-pertemuan perusahaan. Penggolongan berbagai jenis hotel serta bentuk akomodasi tersebut pada dasarnya tidak merupakan pembagian secara mutlak bagi pengunjung. Dapat juga terjadi overlapping yaitu saling menggunakan satu dengan yang lainnya, misalnya seorang turis tidak akan ditolak jika ingin menginap pada sebuah city hotel, ataupun sebaliknya.

#### 4. Klasifikasi Hotel

Berdasarkan keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988, tentang usaha dan pengelolaan hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sistem bintang. Dari kelas yang terendah diberi bintang satu, sampai kelas tertinggi adalah hotel bintang lima. Sedangkan hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau yang berada dibawah standar minimum yang ditentukan disebut hotel non bintang. Pernyataan penentuan kelas hotel ini dinyatakan oleh Dirjen Pariwisata dengan sertifikat yang dikeluarkan dan dilakukan tiga tahun sekali dengan tata cara pelaksanaan ditentukan oleh Dirjen Pariwisata. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut:

a. Hotel bintang satu, dengan konsep sebagai berikut: jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi didalam, ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m<sup>2</sup>

untuk kamar double dan 18 m<sup>2</sup> untuk kamar single, ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (> 30m<sup>2</sup>) dan bar dan pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.

- b. Hotel bintang dua, dengan konsep sebagai berikut: jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room, 44 m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m<sup>2</sup> untuk kamar double dan 18 m<sup>2</sup> untuk kamar single, ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>75m<sup>2</sup> ) dan bar dan pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
- c. Hotel bintang tiga, dengan konsep sebagai berikut: jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 26m<sup>2</sup> untuk kamar double, ruang publik luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>75m<sup>2</sup> ) dan bar dan pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
- d. Hotel bintang empat, dengan konsep sebagai berikut: jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room, 48 m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 28 m<sup>2</sup> untuk kamar double, Ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (>100

- m<sup>2</sup> ) dan bar (>45m<sup>2</sup> ), pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput, fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m<sup>2</sup> x jumlah kamar), ruang laundry (>40m<sup>2</sup> ), dry cleaning (>20m<sup>2</sup> ), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan) dan fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
- e. Hotel bintang lima, dengan konsep sebagai berikut: jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room, 58m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 52m<sup>2</sup> untuk kamar double, ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>135m<sup>2</sup> ) dan bar (>75m<sup>2</sup> ), pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput, fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m<sup>2</sup> x jumlah kamar), ruang laundry (>40m<sup>2</sup> ), dry cleaning (>30m<sup>2</sup> ), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan), fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.

Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan.

Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel serta tercapainya mutu pelayanan yang baik.

#### **D. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui MSDM. Menurut para ahli MSDM adalah sebagai berikut:

1. Menurut Handoko (2014), MSDM merupakan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.
2. Menurut Hasibuan (2017), MSDM merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
3. Menurut Mangkunegara (2013), MSDM merupakan suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu.

Menurut Hasibuan (2017) MSDM memiliki peranan tersendiri diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right job*.

3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan promosi dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Manajemen sumber daya manusia memiliki dua fungsi, diantaranya fungsi manajerial dan operasional (Hasibuan, 2017).

#### 1. Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial terdiri dari beberapa jenis, diantaranya adalah:

##### a. Perencanaan

Perencanaan (human resource planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya suatu tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

##### b. Pengorganisasian

Pengorganisasian (organizing) adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).

c. Pengarahan

Pengarahan (directing) adalah kegiatan yang mengarahkan semua karyawan agar mau bekerja sama dengan efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

d. Pengendalian

Pengendalian (Controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan yang telah direncanakan. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan perencanaan.

2. Fungsi Operasional

Fungsi operasional terdiri dari beberapa jenis, diantaranya adalah:

a. Pengadaan

Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, perjanjian kerja, penempatan, orientasi, induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

b. Pengembangan

Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

c. Kompensasi

Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang dan barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil artinya sesuai dengan prestasi kerjanya, layak artinya dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

d. Pengintegrasian

Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang paling penting dan sulit dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

e. Pemeliharaan

Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagai karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal perusahaan.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa adanya kedisiplinan yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.

g. Pemberhentian

Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan induktif untuk menyusun pengetahuan yang menggunakan riset dan menekan subjektivitas dan pengalaman bagi setiap individu. Menurut Moleong (2014) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subyek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi serta tindakan. Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai “metode penelitian naturalistic” karena penelitian dilakukan saat kondisi yang dialami benar-benar terjadi.

Pada penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengetahui dampak industri 4.0 terhadap industri perhotelan di Jakarta. Jenis data yang didapatkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari data yang dihasilkan langsung dari sumber utamanya. Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden menggunakan *google form*. Data sekunder dapat diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan *significant other*, serta melalui dokumen-dokumen, catatan, dan laporan.

Dengan mencapai penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus. Studi Kasus merupakan sebuah uraian serta penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek yang dimiliki seorang individu, suatu kelompok,

suatu organisasi, atau suatu program, maupun suatu situasi sosial (Mulyana, 2018). Studi kasus digunakan untuk memberikan suatu pemahaman terhadap suatu yang menarik perhatian, suatu peristiwa konkret, proses sosial. Menurut Robert K Yin (2020) metode penelitian studi kasus ialah strategis yang tepat digunakan dalam sebuah penelitian yang didalamnya menggunakan pokok pertanyaan penelitian *how* dan *why*, memiliki sedikit waktu untuk mengontrol peristiwa yang diteliti, serta fokus penelitiannya adalah fenomena kontemporer.

Penelitian studi kasus memiliki tujuan untuk menguji pertanyaan dan masalah suatu penelitian, yang tidak dapat dipisahkan antara fenomena dan konteks dimana fenomena itu terjadi. Fenomena yang menjadi sebuah kasus dalam penelitian ini adalah staff-staff Hotel Aryaduta Karawaci yang memahami atau mengetahui tentang Revolusi Industri 4.0. alasan pemilihan pendekatan studi kasus karena peneliti dapat memahami seberapa paham staf-staf Hotel Aryaduta Karawaci mengenai Industri 4.0, seberapa besar mereka menerima perubahan Industri 4.0.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang di pilih adalah Hotel Aryaduta Karawaci, yang beralamatkan di Lippo Village, Karawaci, Tangerang. Hotel Aryaduta Karawaci memiliki letak yang strategis yang bertempat di Kawasan komersil wilayah Karawaci Tangerang.

### **C. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah sejak bulan Januari dalam kurun waktu kurang lebih empat bulan.

### **D. Bentuk Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Bogdan dan Tylor dalam Lexy J. Moleong (2010) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Metode kualitatif deskriptif menyesuaikan pendapat antara peneliti dengan informan. Pemilihan metode ini dilakukan karena analisisnya tidak bisa dalam bentuk angka dan peneliti lebih mendeskripsikan segala fenomena yang ada dimasyarakat secara jelas. Penelitian ini dilakukan secara bertahap sesuai dengan jadwal yang telah dikemukakan di atas, yaitu untuk memperoleh data secara lengkap. Data yang telah didapat dari proses wawancara dan observasi adakan disajikan dengan bentuk deskripsi dengan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti. Selain itu ada juga data yang mendukung yaitu denah lokasi dan foto-foto hasil observasi.

### **E. Sumber Data Penelitian**

Sumber data dalam penelitian kualitatif deskriptif yaitu melalui wawancara, observasi, foto, dan lainnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dalam bentuk FGD bersama dengan pihak manajemen departemen di beberapa Hotel dengan kualifikasi pernah bekerja di hotel berbintang. dan pengamatan langsung di lapangan. Sumber data primer merupakan data yang diambil langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa ada perantara dengan cara menggali sumber asli secara langsung melalui responden.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi kepustakaan dengan bantuan media cetak dan media internet serta catatan lapangan. Sumber data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang mampu memberikan data tambahan serta penguatan terhadap data penelitian.

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan antara lain sebagai berikut:

- a. Observasi, Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian (W. Gulo, 2002). Dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis

observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung (W. Gulo, 2002). Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengamati suatu fenomena yang ada dan terjadi. Observasi yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh data yang sesuai atau relevan dengan topik penelitian. Hal yang akan diamati yaitu proses cara kerja perhotelan di beberapa hotel yang sudah dipilih. Observasi yang dilakukan, penelitian berada di lokasi tersebut dan membawa lembar observasi yang sudah dibuat.

- b. Wawancara (interview) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti. Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan kepada pihak manajerial front-department.

c. Dokumentasi Penggunaan dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Lexy J. Moleong, 2010). Adanya dokumentasi untuk mendukung data. Hal-hal yang akan didokumentasikan dalam penelitian ini adalah cara kerja atau proses kerja dari masing-masing karyawan/I industry perhotelan.

#### **G. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini tehnik pengambilan sampel adalah purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada tujuan atau pertimbangan tertentu (W. Gulo, 2002).

#### **H. Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan alat pada waktu peneliti menggunakan suatu metode (Suharsini, 2006). Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Maka dari itu, instrumen yang dibutuhkan adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, alat perekam, kamera, serta alat tulis. Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri (human instrument) yang disertai alat bantuan berupa tape recorder dan kamera. Dalam penelitian kualitatif, peneliti memiliki kedudukan sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya (Lexy J. Moleong, 2012).

## **I. Validitas Data**

Dalam teknik pemeriksaan keabsahan data, penulis menggunakan tiga cara, yakni:

- a. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Lexy J. Moleong, 2010). Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain dan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.
- b. Ketekunan Pengamatan, bermaksud menemukan ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal itu secara rinci. Pengamatan yang dilakukan adalah dengan teliti dan rinci serta berkesinambungan terhadap partisipasi masyarakat pada tradisi Suran Mbah Demang sebagai kearifan lokal untuk kemudian ditelaah secara rinci sehingga bisa dipahami.
- c. Diskusi dengan teman. Teknik ini dilakukan dengan cara mendiskusikan dengan teman-teman dalam bentuk diskusi analitik sehingga kekurangan dari penelitian dapat segera disingkap dan diketahui agar pengertian mendalam dapat segera ditelaah.

## J. Teknik Analisis Data

Menurut Patton, analisa data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Beberapa tahapan model analisis interaktif Miles dan Herberman melalui empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan:

- a. Pengumpulan data (*data collection*) Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya. Untuk mendapatkan catatan ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan.
- b. Reduksi data (*data reduction*) Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan ke polapola dengan membuat transkrip, penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus,

membuat bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan. Data yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian dan dokumentasi yang didapat akan diseleksi oleh peneliti. Kumpulan data akan dipilih dan dikategorikan sebagai data yang relevan dan data yang mentah. Data yang mentah dipilih kembali dan data yang relevan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian akan disiapkan untuk proses penyajian data.

- c. Penyajian Data (*data display*) Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk matrik, grafis, jaringan atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti.
- d. Penarikan kesimpulan (*conclusion*) Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat. Selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikan. Hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi kokoh (Burhan Bungin, 2010). Untuk mendapatkan

hasil kesimpulan data yang valid, maka perlu diperhatikan langkah-langkah berikut ini:

1. Mencatat poin-poin terpenting yang didapat dari lapangan, kemudian diuraikan secara luas dan dikembangkan sesuai dengan keadaan, pengamatan, dan hasil data di lapangan.
2. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber informasi. Peneliti mengambil data secara detail mulai dari foto-foto, pengamatan, hasil wawancara dan dokumentasi.
3. Pemilihan informan yang tepat sesuai dengan pemilihan data.
4. Peneliti harus jeli dalam memperhatikan proses di lapangan agar hasilnya maksimal dan dapat dipertanggungjawabkan. Analisis data dengan model interaksi dari Miles dan Huberman dapat digambarkan sebagai berikut (Burhan Bungin. 2010).

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Hotel Aryaduta Karawaci terletak di Jl. Boulevard Jend. Sudirman No. 401, Bencongan, Kec. Klp. Dua, Kota Tangerang. Hotel Aryaduta Karawaci merupakan hotel ke-3 dari seluruh hotel yang berada dalam pengelolaan PT. Lippo Karawaci, dibawah kepemimpinan Bapak James Riady. Hotel lainnya yaitu terdiri dari Hotel Aryaduta Jakarta, Hotel Aryaduta Semanggi, Hotel Aryaduta Bandung, Hotel Aryaduta Medan, Hotel Aryaduta Pekanbaru, Hotel Aryaduta Palembang, Hotel Aryaduta Makassar, Hotel Aryaduta Manado. Nama Aryaduta diambil dari Bahasa saksekerta Arya yang berarti besar dan Duta yang berarti utusan. Hotel Aryaduta Karawaci terletak di tengah pusat bisnis dan komersil di Kawasan Tangerang, Banten.



**Gambar 4.1 Hotel Aryaduta Karawaci**

Sumber: Website Hotel Aryaduta Karawaci, <https://www.aryaduta.com/en>

Hotel Aryaduta Karawaci memiliki visi dan misi perusahaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan sehari-harinya. Visi dan misi Hotel Aryaduta Karawaci adalah “*To Create a Globally Competitive, Iconic Indonesian Hotel Brand*”. Hotel Aryaduta Karawaci memiliki lima departemen yaitu departemen *Front Office, Accounting, Food & Beverage, House Keeping*, dan *Department Engineering*.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Dampak sumber daya manusia pada Hotel Aryaduta Karawaci dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0

Perkembangan awal sumber daya manusia dianggap sebagai faktor produksi yang dengan berbagai cara dimanfaatkan sedemikian rupa untuk melakukan kegiatan yang produktif (Priyono & Marnis, 2008). Seiring dengan perkembangan jaman dan juga teknologi, sumber daya manusia menjadi faktor yang semakin di perhitungkan, tidak lagi sebagai faktor produksi namun dianggap sebagai asset yang berharga (Priyono & Marnis, 2008). Revolusi Industri 4.0 merupakan sebuah revolusi yang mendorong berbagai perubahan teknologi secara massif dan cepat, sehingga keberadaan sumber daya manusia tidak hanya dipandang dari aspek kualitasnya saja, tetapi dilihat dari talenta yang dimiliki untuk profesional dalam bidangnya dan dalam menguasai teknologi kerja (Prasetyo & Trisyanti, 2020).

Teknologi saat ini telah mendominasi kehidupan manusia sekarang dan di masa depan. Dalam proses sebuah industri, teknologi

dipahami sebagai pengetahuan, peralatan atau Teknik yang digunakan atau Teknik yang digunakan untuk mengubah masukan menjadi luaran. Dalam perkembangannya, teknologi secara nyata mampu memberi kesempatan atau peluang baru sangat besar dan dinamis bagi mereka yang memahami dan menguasai teknologi komunikasi informasi. Namun, di sisi lain, teknologi mengurangi pekerjaan yang tersedia yang berarti pengurangan tenaga kerja. Bagaimanapun, manusia tetaplah menjadi komponen terpenting dalam pengembangan sumber daya. Teknologi menggerakkan manusia melakukan perubahan berkelanjutan yang mendorong manusia untuk berkarya-manusia bersumber daya.

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

<b>Kode</b>	<b>Daftar Pertanyaan</b>	<b>Hasil</b>
W1	Saat ini, banyak sekali hotel-hotel yang sudah menerapkan Industri 4.0, menurut pandangan Bapak mengenai hal tersebut bagaimana?	<b>Narasumber A:</b> Menurut pandangan saya, ada beberapa hotel di Indonesia yang sudah menerapkan seperti checkin otomatis (self checkin) karna memang arahnya akan kesana. Namun, Indonesia dengan budaya ketimuran yang mengedepankan hospitality. Dari segi pelayanan yang ditonjolkan di Indonesia, yaitu dengan warm welcome dari staff, yang menjadi nyawanya hotel-hotel di Indonesia. Di Hotel Indonesia tidak sepenuhnya mungkin untuk di switch ke digitalisasi, karena masih mengedepankan keramah tamahan. Beberapa hal seperti platform yang digunakan untuk <i>selfcheckin</i> itu sudah ada. Salah satu contohnya hotel Ibis, mereka sudah memiliki mesin self checkin sendiri. Pullman Bandung Grand Central, sudah menggunakan robot yang keliling. Arahnya memang akan ke arah digitalisasi, tapi dari beberapa aspek masih memerlukan manusia, seperti customer service, kita masih membutuhkan keramah-tamahan tersebut. SDM di Indonesia, khususnya yang people contact, masih dibutuhkan manusia di dalamnya. Karena beberapa, masih ada beberapa orang yang belum paham dengan teknologi, sehingga masih dibutuhkan manusia untuk saling membantu. Kita tidak ketinggalan dan kita tidak

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
		<p>meninggalkan jiwa sentuhan Indonesia.</p> <p><b>Narasumber B:</b> Ketika industri 4.0 masuk, tentu hotel perlu mengikuti hal tersebut. Tetapi karena kami ada dibidang jasa, tetap ada plus minus untuk hal tersebut. Mungkin beberapa hal yang dapat di update di industri 4.0 ini adalah dengan menggunakan mesin-mesin terbaru seperti vacuum, mesin cuci dan lainnya. Tetapi kalau di tanya dengan pelayanan hotel menggunakan robot hal tersebut belum bisa digunakan di Industri perhotelan saat ini, karena hotel masih memerlukan sentuhan manusia di dalamnya. Karena semisal pelayanan di hotel kita gantikan dengan robot, lalu tiba-tiba ada masalah entah rusak atau error tentu saja kita perlu yang Namanya peran manusia di dalamnya. Perkembangan industri 4.0 bukan berarti robot yang mengendalikan kita, tetapi kita yang mengendalikan robot. Jadi menurut saya, industri 4.0 ini sangat baik dan bagus, tetapi tetap kita perlu filter apa yang perlu di ambil atau di kembangkan, jangan sampai yang terlalu berlebihan dan menghilangkan kesempatan sumber daya manusia kita.</p> <p><b>Narasumber C:</b> Tentu itu hal yang positif ya, terlebih lagi sebagai seorang engineering pasti banyak banget perkembangan-perkembangan baru dari sebuah teknologi ya. Dengan Industri 4.0 ini saya merasa hal tersebut akan membantu para staff disini ya, kamu pasti paham ya, karena sama-sama seorang engineering. Industri 4.0 sangat membantu menurut saya, karena semakin canggih, semakin cepat juga pekerjaan. Tetapi sayang sekali masih banyak orang yang belum peka dengan revolusi industry 4.0 ini. Kalo untuk pihak perhotelan di departemen lain, mungkin perkembangan revolusi industri 4.0 ini kurang berasa, karena di hotel itu kita masih dibutuhkan yang Namanya interaksi antar sesama manusia. Memang beberapa di negara lain tuh, hotel-hotel udah pada pakai robot ya, tetapi menurut saya pribadi itu tidak terlalu berpengaruh di Indonesia, karena Indonesia itu kan dikenal akan keramahannya ya, justru hal tersebut yang dijual oleh Indonesia.</p>
W2	Adakah perbedaan dalam pergerakan Industri 4.0 dari hotel sebelumnya dan hotel Aryaduta?	<p><b>Narasumber A:</b> Menurut saya setiap hotel itu ada perbedaan dan keunikannya masing-masing. Ketika saya berada di Surabaya, hotel tersebut merupakan hotel baru berjalan sekitar 3-4 tahun. Proses pembayaran mereka juga masih baru, dan secara kelas hotel tersebut merupakan hotel bintang 4 yang premium. Dengan moto dan logo</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
		<p>yang luxurious experience meet style banyak ekspektasi tinggi yang muncul dari tamu. Meskipun bintang 4 tetapi ekspektasi tamu menjadi bintang 4. Di hotel lama, kami sudah mempunya aplikasi sendiri untuk reservasi kamar, nama aplikasi tersebut adalah hiDafam. Aplikasi tersebut digunakan untuk menarik tamu-tamu yang loyal, membuat membership untuk tamu tersebut dan aplikasi tersebut memberikan keuntungan untuk kami, karena kami tidak perlu memberikan komisi kepada online travel. Karena jika menggunakan online travel, maka hotel akan mengeluarkan cost tersendiri. Saat ini banyak sekali bermunculan platform seperti Traveloka, agoda, pegipegi dengan keunikan masing-masing dan cara mereka marketing sangat mempengaruhi, makanya tidak banyak hotel yang membuat platform sendiri untuk hotel mereka membuat reservasi sendiri. Saat ini orang-orang sudah terbrainstorming dimana untuk memesan hotel dapat menggunakan Traveloka. Aryaduta merupakan hotel yang vintage, dimana di bangun di tahun 1994. Aryaduta mempunyai challenge sendiri juga, karena tamu-tamu yang datang kesini bukan tamu-tamu yang dengan ekpektasi yang tinggi, dimana tamu-tamu yang datang kesini untuk mendapatkan kedamaian. Karena concern aryaduta adalah resort hotel, sehingga memiliki banyak perbedaan. Satu hal yang menjadi kekuatan adalah bagaimana pelayanan yang diberikan, pelayanan ini yang dijadikan pondasi bagaimana hotel aryaduta ini berdiri selama ini dengan banyaknya tamu-tamu yang masih loyal. Industri 4.0 ini sangat penting untuk melakukan marketing yang lebih efektif, tetapi sentuhan hospitality itu tidak bisa digantikan oleh robot. Seadvance apapun teknologi, hal tersebut hanya bisa membantu meningkatkan efesiensi yang ada namun secara hospitality tidak membantu secara banyak, karena jiwanya ada di orangnya. Maka ditanya, bagaimana pengaruh 4.0 terhadap sdmnya maka itu tidak akan tergantikan, karna pelayanan semuanya tidak dapat digantikan dengan robot, kita masih sangat perlu orang.</p> <p><b>Narasumber B:</b> Tentu ada perbedaan ya antara hotel saya bekerja di tempat lama dan hotel tempat saya bekerja sekarang. Ketika di hotel lama, beberapa mesin-mesin atau aplikasi yang digunakan tentu saja belum mengikuti perkembangan industri 4.0 yang sekarang, tetapi di aryaduta sendiri sudah update untuk mesin-mesin serta aplikasi-aplikasi terbaru seperti reservasi</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
		<p>menggunakan web. Begitu pula dengan alat-alat yang sudah digunakan saat ini, tentu kita melakukan pembaharuan selalu sesuai dengan peraturan pemakaian atau tenggat waktu pakai</p> <p><b>Narasumber C:</b> Perbedaan tentu saja ada, banyak justru mba, semua sistem yang manualisasi sekarang menjadi automatisasi, seperti yang saya bilang sebelumnya, kerjaan ya pasti jadi lebih cepat.</p>
W3	<p>Bagaimana Bapak menghadapi perkembangan industri 4.0? Seperti yang awalnya telfon lalu menjadi bisa reservasi dengan platflom online.</p>	<p><b>Narasumber A:</b> Tentunya kita masih perlu yang Namanya knowledge mengenai hal tersebut. Contoh kita bergabung dengan asosiasi-asosiasi yang related, seperti saat ini saya bergabung dengan asosiasi HFA (Hotel Foreigner Association), disana kami sharing-sharing mengenai hal-hal baru seperti adakah inisiatif baru yang akan dilakukan. Karena asosiasi tersebut terdiri dari berbagai jenis hotel, dan terdiri dari beberapa posisi, dan memiliki kelas yang berbeda. Setiap hotel memiliki chain yang berbeda. Seperti dahulu di salah satu hotel ibis, untuk mengurangi plastic, maka ada satu program yang diinisiatifkan corporate, semua straw digantung dengan kertas. Contoh kedua, untuk meminimalisir hotel budget, kita tidak menggunakan air botol, tetapi disediakan di gallon, diletakkan di koridor hotel. Hal-hal tersebut yang memang harus selalu kita update, platform apa yang perlu di gunakan, terkait pms (property management system). Kita perlu menambah pengetahuan juga, bergabung dengan asosiasi hotel untuk mengetahui perkembangan hotel, kira-kira perkembangan apa yang perlu kita adopsi sesuai dengan karakteristik hotel kita sendiri. Seperti ada satu contoh hotel di Tangerang, mereka menggunakan marketing hotel mereka lewat tiktok.</p> <p><b>Narasumber B:</b> Tetap kita perlu yang Namanya update tentang berita terbaru ya di dunia hotel, terlebih lagi untuk department housekeeping, kita tetap perlu yang Namanya update tentang alat-alat atau mesin-mesin apa saja yang sekiranya bisa mempermudah pekerjaan para staff. Tetapi kita tentu perlu yang Namanya perhitungan cost mengenai biaya yang akan dikeluarkan ketika kita membutuhkan update terbaru atau perbaruan mesin atau alat. Mesin atau alat sendiri ada perhitungan penggunaan tahun atau pemakaiannya tersendiri, jadi sekalian ketika ingin mengganti yang baru mengikuti perkembangan yang terbaru juga.</p> <p><b>Narasumber C:</b> Menghadapinya ya, jujur setiap ada sesuatu yang baru</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
		dalam berkembangnya suatu alat atau mesin atau sistem saya merasa itu sesuatu hal sangat bagus dan keren, tetapi sempat kaget saat menggunakannya pertama kali. Dan setiap menghadapi hal tersebut kita harus selalu menerimanya mba, karena jaman semakin lama akan semakin maju dan semakin aneh, jadi kita harus selalu beradaptasi
W4	Saat ini di hotel aryaduta, aplikasi apa saja yang sudah berkembang?	<p><b>Narasumber A:</b> Secara aplikasi kami memang belum memiliki sendiri, semua masih berdasarkan web base. Untuk hotel aryaduta mempunyai website untuk booking sendiri. Tetapi semua hal tersebut, kita maksimalkan di whatsapp, ketika ada tamu memiliki pertanyaan mengenai hotel, maka kami akan arahkan langsung ke whatsapp.</p> <p><b>Narasumber B:</b> Di aryaduta sendiri sudah memiliki website pribadi untuk sistem checkin ya, kalau secara aplikasi mungkin tidak ada perubahan yang signifikan ya, tetap kita menggunakan PMS untuk mengetahui kamar-kamar mana saja yang sekiranya sudah dilakukan check out sehingga perlu di bersihkan. Melakukan absen menggunakan hp bukan fingerprint dan bisa dilakukan dari jarak 200m dari hotel. Kurang lebih seperti itu sih perkembangan-perkembangan saat ini di dalam hotel.</p> <p><b>Narasumber C:</b> Kalau secara sistem sudah lumayan banyak ya mba, beberapa departemen pasti ada yang Namanya aplikasi masing-masing untuk membantu mereka dalam bekerja. Kalo yang kita semua gunakan ya absen, yang tadinya sidik jari sekarang pakai hp jadi bisa foto</p>
W5	Kalau semisal antar staff sendiri, kira-kira adakah aplikasi yang digunakan untuk komunikasi satu sama lain? Seperti melihat kamar mana yang kosong, yang perlu dibersihkan.	<p><b>Narasumber A:</b> Kita menggunakan HMS (Hotel Management System). Di beberapa hotel terdapat banyak jenis PMS seperti powerpro, opera. HMS ini merupakan cloud base. Hampir semua Hotel mengarah ke arah cloud base. PMS tersebut bisa digunakan untuk kedatangan, checkin, checkout, room assignment, detail customer, harga detail kamar. Setiap PMS ini memiliki kelebihan dan kekurangan sesuai dengan biaya yang bisa dikeluarkan oleh Hotel. PMS yang digunakan tergantung dari kebutuhan hotelnya tersendiri.</p> <p><b>Narasumber B:</b> Sama seperti sebelumnya ya, kita menggunakan PMS untuk saling berkomunikasi satu sama lain, lalu adanya hubungan dengan pihak keuangan ketika ada yang checkout, kita menggunakan print out dari sistem</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
		<p>booking.</p> <p><b>Narasumber C:</b> Kalo antar staff ada lagi mba, suatu sistem untuk saling informasi atau juga menjadi sebuah master data, seperti alat baru apa saja di beli kapan di pakai kapan siapa pic yang bertanggung jawab, berapa lamapemakaian, jadi apabila terjadi kerusakan kita bisa tau, siapa nih yang abis pakai gitu sih mba</p>
W6	<p>Bagaimana cara Bapak menyetujui perubahan teknologi dan mengaplikasikan perubahannya?</p>	<p><b>Narasumber A:</b> ketika saya belajar tentang hotel, masih manual dalam setiap pengerjaannya, tetapi ketika saya masuk hotel atau industri langsung dan ternyata memiliki platform tersendiri untuk memudahkan pekerjaan, tentu saja itu sangat membantu. Ketika ada hal tersebut maka diadakan sebuah training untuk memastikan bahwa kita mengerti cara penggunaannya dan peruntukannya. Saya sudah memegang kurang lebih ada tiga PMS, opera, powerpro, dan hms. Ketika menggunakan HMS, saya belajar dari awal lagi, meskipun secara general memiliki fungsi yang sama dalam prosesnya. Karena hal tersebut, membuat saya ingin terus belajar untuk beradaptasi dengan sesuatu yang baru. Begitupun hal yang sama saya tujukan kepada tim saya juga, untuk dilakukan training dalam pengaplikasian PMS.</p> <p><b>Narasumber B:</b> saya mengikuti berita update dan tentu saja ada satu grup untuk mengetahui apa saja yang sekiranya sedang tren pada saat ini, kira-kira mesin atau alat apa yang sudah banyak digunakan di hotel lain, jika sekiranya kita perlu menggunakan hal tersebut, tentu saja kita aplikasikan langsung, karena di industri 4.0 ini semua alat serta mesin tentu saja akan semakin canggih, dan jika kita tidak mengikuti beberapa perubahan tersebut, tentu saja kita akan tertinggal jaman dan tentu saja akan mempersulit pekerjaan para staff, karena dengan adanya kecanggihan dari suatu sistem atau alat tentu sekiranya perlu update hal yang baru karena untuk mempermudah efektivitas dan juga efesiensi dalam bekerja.</p> <p><b>Narasumber C:</b> Pertama saya observasi dulu ya, sekiranya ini bisa digunakan atau bisa, sejauh mana fungsinya, apakah bisa digunakan, seberapa besar cost yang dikeluarkan, di acc atau ga, kalo sekiranya menurut saya ini bisa digunakan oleh orang banyak dan membantu segala sesuatu menjadi mudah, tentu saja akan langsung saya setuju.</p>
W7	<p>Ketika open recruitment untuk pegawai baru, kira-kira</p>	<p><b>Narasumber A:</b> tentunya secara kualifikasi ada perubahan, karena</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
	<p>bagaimana karakteristik yang bapak butuhkan di revolusi industri 4.0 saat ini?</p>	<p>mengikuti perkembangan jaman sekarang, dengan adanya adobe premiere, photoshop, after effect, itu digunakan sebagai keterampilan tambahan atau plus point untuk mereka. bagi saya untuk ada di front office, pertama harus good looking, bisa berkomunikasi dengan baik, bisa menggunakan computer, familiar dengan social media. Tetap mengikuti perkembangan saat ini, karena penting dalam setiap update untuk perkembangan saat ini.</p> <p><b>Narasumber B:</b> tentu saja kami perlu staff-staff yang sekiranya dapat belajar dengan cepat dan mudah mengolah informasi baru ya, paham mengenai computer juga perlu karena saat ini semua pekerjaan beberapa ada yang menggunakan computer juga. Kalo secara yang lainnya sih tetap sama ya, bisa saling berkomunikasi dengan baik, tutur kata yang sopan, murah senyum, masih sama, perbedaannya mungkin ya bisa lebih update tentang industri 4.0 seperti mengetahui tentang apa yang sedang tren saat ini.</p> <p><b>Narasumber C:</b> Tentu saja yang sudah paham mengenai engineering mba, karena menurut saya engineering ini sesuatu yang tidak semua orang bisa paham dan mengerti kalo tidak belajar dari basicnya. Dan tentu saja mereka harus update dan mudah mendapatkan ilmu baru, dan juga cepat dalam setiap perubahan baru.</p>
W8	<p>Jika ada aplikasi baru untuk perkembangan Hotel, apakah ada training untuk staff-staff hotel tersendiri?</p>	<p><b>Narasumber A:</b> kunci utama dalam bekerja adalah komunikasi, kita harus memastikan semua informasi baru harus disebar atau diinformasikan dengan baik dan harus disebar secara merata. Setiap informasi yang baru yang harus diketahui oleh tim saya perlu di trainingnkan, hal yang berkaitan dengan teknis baru. Training tersebut tidak dilakukan secara formal, kita bisa mengejar secara satu-satu, brief satu-satu mengenai update terbaru, atau dengan briefing.</p> <p><b>Narasumber B:</b> tentu saja perlu yang dinamakan training ya, apalagi ketika bekerja di department housekeeping. Ketika kita ada perubahan mesin atau alat baru, tentu semua hal yang baru tersebut perlu di beritahukan dan diinformasikan ke staff ya, karena ketika staff tidak diinfokan, pasti mereka akan kesulitan dalam pemakaian, kita juga ada yang Namanya buku panduan, sekiranya staff-staff sudah lupa dengan hal-hal tersebut, mereka bisa menggunakan buku panduan tersebut sebagai pegangan untuk mereka sendiri.</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

**Tabel 4.1 Hasil Wawancara**

Kode	Daftar Pertanyaan	Hasil
		<p><b>Narasumber C:</b> Tentu saja ada, biasanya akan di berikan training atau pelatihan mba, makanya seperti yang saya bilang sebelumnya kita perlu yang Namanya staff yang mudah belajar dengan cepat, agar tidak membuang waktu juga ketika di training dan bisa dilakukan pekerjaan secara cepat dan langsung</p>

Sumber: Hasil Wawancara Manajerial Hotel Aryaduta Karawaci, 2023

Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh ketiga narasumber tersebut dapat ditarik sebuah simpulan bahwa Industri 4.0 dalam dunia perhotelan sangat dibutuhkan untuk mengikuti perkembangan hal-hal terbaru dan ter *update*, tetapi Industri 4.0 tidak dapat mengurangi sumber daya manusia yang bekerja di dalam Hotel, karena Hotel merupakan salah satu industri yang masih membutuhkan manusia di dalamnya karena peran manusia di dalam Hotel tersebut sangat penting, karena yang dibutuhkan oleh Hotel adalah sebuah keramah tamahan yang sebenarnya ada di sumber daya manusianya.

2. Perhitungan mengenai pengetahuan Staff Hotel Aryaduta Karawaci tentang Revolusi Industri 4.0

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pengetahuan Staff Hotel Aryaduta mengenai Revolusi Industri 4.0. Metode yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner pada Departemen FO, Sales, Fbk, Fbs, Engineering, HR, Security, Finance, Housekeeping, Country club di Hotel Aryaduta Karawaci, dengan total responden 30 karyawan. Usia

responden berkisar antara 20 hingga 40 tahun, mereka sudah bekerja berkisar antara 1 tahun hingga 5 tahun. Tabel 4.2 merupakan hasil kuesioner dalam bentuk tabel.

**Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Industri 4.0**

Kode	Pertanyaan	Ya	Tidak	Mungkin
Q1	Apakah anda sudah memahami mengenai Revolusi Industri 4.0?	72,7%	3%	24,2%
Q2	Apakah Hotel tempat anda bekerja saat ini sudah menerapkan Revolusi Industri 4.0?	45,5%	15,2%	39,4%
Q3	Apakah anda mendukung dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0 di Hotel tempat anda bekerja?	81,8%	3%	15,2%
Q4	Menurut anda, bisakan industry 4.0 mempengaruhi Hotel tempat anda bekerja?	30,3%	21,2%	48,5%
Q5	Dari perkembangan Revolusi Industri 4.0 saat ini apakah menurut anda Hotel tempat anda bekerja akan mendapatkan manfaat?	81,8%	3%	15,2%
Q6	Menurut anda, apakah anda bisa mendapatkan manfaat dari pengenalan teknologi-teknologi canggih yang berkembang di Revolusi Industri 4.0 saat ini?	81,3%	0%	18,8%
Q7	Apakah lingkungan Hotel tempat anda bekerja bisa mengikuti perkembangan Revolusi Industri 4.0 saat ini?	50%	3%	47%
Q8	Selama anda bekerja di Hotel tempat anda bekerja, adakah perubahan yang awalnya manualisasi menjadi otomatisasi?	60,6%	12,1%	27,3%
Q9	Dengan berkembangnya Revolusi Industri 4.0 saat ini, apakah Hotel tempat anda bekerja perlu melakukan pemantauan atau perkembangan dari Hotel lain?	63,6%	9,1%	27,3%
Q10	Apabila pekerjaan anda terbantu dengan mesin atau aplikasi, apakah hal tersebut akan mempermudah pekerjaan anda?	84,8%	3%	12,1%
Q11	Apakah anda setuju, apabila beberapa pekerjaan tergantikan oleh Robot atau mesin yang lebih canggih?	54,5%	15,2%	30,3%
Q12	Apakah dengan adanya bantuan mesin atau aplikasi di tempat anda bekerja akan membantu pekerjaan anda menjadi lebih cepat?	75,8%	0%	24,2%
Q13	Jika ada teknologi/sistem/aplikasi baru di Departemen tempat anda bekerja, apakah teknologi/sistem/aplikasi tersebut bisa diterapkan di semua departemen Hotel tempat anda bekerja?	39,4%	24,2%	36,4%

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

**Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Industri 4.0**

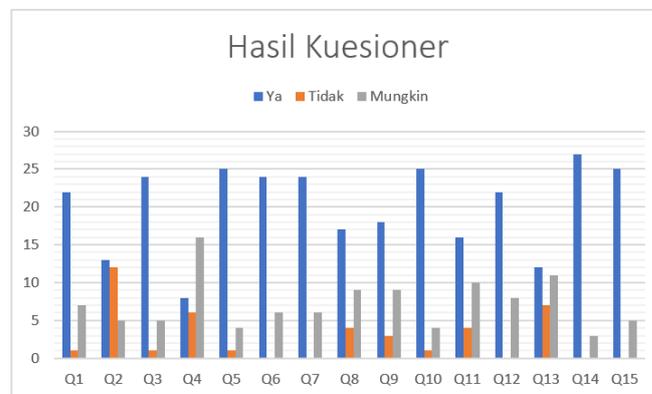
<b>Kode</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>	<b>Mungkin</b>
Q14	Apakah anda akan mendukung pelatihan atau <i>training</i> karyawan dalam hal pekerjaan di masa depan berdasarkan Revolusi Industri 4.0?	90,9%	0%	9,1%
Q15	Apakah anda memiliki ketertarikan dan kaingin tahuan lebih banyak mengenai Revolusi Industri 4.0?	81,8%	0%	18,2%

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Lebih dari setengah (72,7%) responden menyatakan mengetahui apa itu Industri 4.0 (Q1), dan 45,5% responden mengetahui Hotel tempat mereka bekerja saat ini sudah menerapkan Revolusi Industri 4.0 (Q2). 24 Responden mendukung perkembangan Revolusi Industri 4.0 di Hotel tempat mereka bekerja (Q3). Hanya 8 responden (21,2%) yang percaya bahwa Industri 4.0 mempengaruhi Hotel tempat mereka bekerja (Q4) dan hampir semua responden (81,8%) percaya bahwa dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0 saat ini Hotel tempat mereka bekerja akan mendapatkan manfaat (Q5). Mayoritas responden (81,3%) percaya bahwa mereka bisa mendapatkan manfaat dari pengenalan teknologi-teknologi canggih yang berkembang di Revolusi Industri 4.0 saat ini (Q6) dan 50% percaya bahwa lingkungan Hotel tempat mereka bekerja bisa mengikuti perkembangan Revolusi Industri 4.0 saat ini (Q7). Menurut 17 responden (60,6%) hotel tempat mereka bekerja memiliki perubahan dari yang awalnya manualisasi berubah menjadi automisasi (Q8) dan 63,6% responden setuju Hotel tempat mereka bekerja perlu melakukan pemantauan perkembangan Revolusi

Industri 4.0 pada Hotel lain untuk dijadikan inspirasi untuk perkembangan dari Hotel tempat mereka bekerja (Q9).

Adanya mesin atau aplikasi di Hotel, hampir semua responden menyetujui (84,8%) bahwa mereka terbantu dalam pekerjaan mereka (Q10) dan 30,3% dari mereka tidak setuju apabila pekerjaan mereka tergantikan oleh robot atau mesin yang lebih canggih (Q11), 75,8% responden juga setuju bahwa dengan adanya bantuan mesin atau aplikasi membantu pekerjaan mereka menjadi lebih cepat (Q12). Beberapa respon tidak menyetujui (24,2%) jika aplikasi/sistem/teknologi yang mereka gunakan saat ini bisa di gunakan oleh departemen lain (Q13). Hampir semua responden (90,9%) menyetujui bahwa mereka mendukung pelatihan atau *training* karyawan dalam hal pekerjaan di masa depan berdasarkan Revolusi Industri 4.0 (Q14) dan hampir semua responden (81,8%) juga memiliki ketertarikan dan kaingin tahun lebih banyak mengenai Revolusi Industri 4.0 (Q15).



**Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Staff Hotel Aryaduta Karawaci**  
 Sumber: Hasil olah data, 2023

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini akan dijabarkan kesimpulan, implikasi, keterbatasan, saran yang bisa disampaikan oleh peneliti yang sudah dilakukan. Kesimpulan dan saran dilandaskan pada penjabaran hasil dan pembahasan penelitian yang disajikan pada bagian sebelumnya.

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis dampak perkembangan revolusi industri 4.0 terhadap sumber daya manusia industri perhotelan, maka penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Bagian Manajemen perhotelan sangat menerima dengan perkembangan Industri 4.0. Perkembangan Industri 4.0 sangat membantu dalam mempercepat pekerjaan dengan adanya sistem, aplikasi, serta mesin yang semakin canggih. Manajemen perhotelan menjadi lebih banyak mencari informasi terbaru tentang Revolusi Industri 4.0 yang saat ini sedang berkembang.
2. Berkembangnya Industri 4.0 di perhotelan Indonesia tidak terlalu memiliki dampak yang berlebihan pada sumber daya manusia perhotelan di Indonesia, terlebih di Hotel Aryaduta Karawaci. Hotel Aryaduta Karawaci merupakan Hotel dengan gaya *vintage* serta *old school* dan sangat mengedepankan keramah tamahan dalam melayani tamu-tamu Hotel di tempat mereka bekerja.

3. Dalam menghadapi perkembangan Industri 4.0, setiap manajemen hotel perlu mempelajari terlebih dahulu hal-hal yang baru seperti penggunaan sistem absen dengan handphone atau aplikasi PMS di bagian *front office*. Setelah mengetahui cara guna, fungsi, serta kegunaan dari sistem atau aplikasi baru tersebut, manajemen hotel akan memberikan training atau briefing yang akan mereka sampaikan kepada setiap staff mereka. Berdasarkan hasil survey terhadap sumber daya manusia yang berada di Hotel Aryaduta Karawaci, mereka juga mendukung dengan diadakannya training dari setiap aplikasi yang berkembang di Hotel tempat mereka bekerja.
4. Dengan mengikuti perkembangan Industri 4.0, manajemen hotel tentu membutuhkan kualifikasi sumber daya manusia yang peka terhadap perkembangan Industri 4.0, seperti memahami penggunaan *computer*, memiliki *skill* terhadap aplikasi-aplikasi yang basic digunakan seperti Microsoft word, excel, power point. Setelah melakukan survey, hampir semua sumber daya manusia di Hotel Aryaduta Karawaci memiliki kualifikasi yang di inginkan oleh manajemen hotel. Saat ini sumber daya manusia di Hotel Aryaduta Karawaci sudah memahami dengan perkembangan Industri 4.0, mereka juga menyetujui dan memiliki ketertarikan dan kaingin tahuan lebih banyak mengenai perkembangan Industri 4.0 yang saat ini sedang berkembang.

## **B. Implikasi Manajerial**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi pihak-pihak tersebut sebagai:

### 1. Bagi Industri Perhotelan

Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam memahami perkembangan Industri 4.0 dan bagaimana memilih, mengelola dan melatih sumber daya manusia agar dapat memaksimalkan teknologi dalam menyelesaikannya dan bukan sebaliknya.

### 2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan informasi dan digunakan sebagai acuan dalam memahami perkembangan Industri 4.0 dan dijadikan sebagai ilmu pengetahuan terhadap Industri 4.0 di perhotelan.

### 3. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam menetapkan kualifikasi sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh industri perhotelan pada Industri 4.0.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data yang kurang maksimal dikarenakan mengatur waktu antara penulis serta informan untuk wawancara yang tidak pernah sesuai

2. Jumlah responden yang disediakan oleh pihak informan yang sangat sedikit
3. Narasumber yang di wawancara hanya dari departemen *housekeeping*, *front office*, dan *engineering*

#### **D. Saran**

Adapun saran penulis terkait dengan penelitian, penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan oleh banyak objek penelitian seperti hotel berbintang di berbagai jenis hotel dan dilakukan dengan metode tanya jawab dalam sebuah forum yang berisi jajaran manajemen dari setiap hotel.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil responden di seluruh departemen yang menggunakan teknologi pada Industri 4.0.
3. Untuk pihak hotel, diharapkan sudah lebih siap dalam menghadapi era revolusi Industri 4.0

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P, S., & H, U. (1995). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Arikunto, & Suharsini. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogdan, & Taylor. (2010). *J. Moleong, Lexy. 1989. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- BPS. (2019). *Jumlah Devisa Sektor Pariwisata*. Jakarta: Badan Pusat Statistika.
- BPS. (n.d.). *Jumlah Devisa Sektor Pariwisata (Miliar US \$), 2016-2018*. Retrieved from Badan Pusat Statistika: <https://www.bps.go.id/indicator/16/1160/1/jumlah-devisa-sektor-pariwisata.html>
- BPS. (n.d.). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Kebangsaan (Orang)*. Retrieved from Badan Pusat Statistika: <https://www.bps.go.id/>
- BPS. (n.d.). *Proporsi Kontribusi Pariwisata Terhadap PDB (Persen), 2015-2017*. Retrieved from Badan Pusat Statistika: <https://www.bps.go.id/indicator/16/1188/1/proporsi-kontribusi-pariwisata-terhadap-pdb.html>
- Bram, L., & Dickey, N. (1993). *Funk & Wagnalls New Encyclopedia: 29 Volumes 1985th Edition*. Inggris: Oxford University Press.
- Drath, R., & Horch, A. (2014). Industri 4.0: Hit or Hype? [Industry Forum]. *IEEE Industrial Electronics Magazine*, 56-58.

- Fonna, N. (2019). *Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang*. Medan: Guepedia.Com.
- Hartatik. (2014). *Mengembangkan SDM (I)*. Yogyakarta: Laksana.
- Hendriyaldi. (2019). Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 240-248.
- J, M., & Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kagermann, H., Wahister, W., & Johannes, H. (2013). *Securing the Future of German Manufacturing Industry "Recommendations for Implementing the Strategic Initiative INDUSTRIE 4.0" Final Report of the Industri 4.0 Working Group*. Frankfurt: Secretariat of The Platform Industrie 4.0.
- Lasi, H., Fettke, P., Feld, T., & Hoffmann, M. (2014). Industry 4.0. *Business & Information Systems Engineering*, 239-242.
- Mulyana, D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *Jurnal Inersia*, 93.
- Prasetyo, B., & Trisyanti, U. (2020). REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DAN TANTANGAN PERUBAHAN SOSIAL. *Prosiding SEMATEKSOS 3*, 3156.
- Prihatsanti, U., & dkk. (2018). Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah Dalam Psikologi. *Jurnal Buletin Prsikologi*, 128.
- Priyono, & Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Puijt, H. (2003). Performance and Quality of Work Life. *Journal of Organizational Change Management*, 389-400.

- Rai, G. B. (2012). *Pengantar Industri Pariwisata*. Sleman: Depublish.
- Risdianto, E. (2019). Kepemimpinan dalam dunia pendidikan di Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0. *M. Cs Universitas Bengkulu*.
- Schmidt, R., Möhring, M., Härting, R.-C., Reichstein, C., Neumaier, P., & Jozinović, P. (2015). Industry 4.0 - Potentials for Creating Smart Products: Empirical Research Results. *International Conference on Business Information Systems*, 16-27.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Switzerland: World Economic Forum.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Tundjung, & Noviyanti, R. (2021). REVOLUSI INDUSTRI DAN PENGARUHNYA PADA PENELITIAN SEJARAH. *Alur Sejarah: Jurnal Pendidikan Sejarah*, 2.
- W, G. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.

## LAMPIRAN I

### TRANSKRIP WAWANCARA

AP: Alvira Putri Yudini

NA: Narasumber A (Head of Department Front Office)

<b>AP</b>	Saat ini, banyak sekali hotel-hotel yang sudah menerapkan Industri 4.0, menurut pandangan Bapak mengenai hal tersebut bagaimana ya Pak?
<b>NA</b>	Menurut pandangan saya, ada beberapa hotel di Indonesia yang sudah menerapkan seperti checkin otomatis (self checkin) karna memang arahnya akan kesana. Namun, Indonesia dengan budaya ketimuran yang mengedepankan hospitality. Dari segi pelayanan yang ditonjolkan di Indonesia, yaitu dengan warm welcome dari staff, yang menjadi nyawanya hotel-hotel di Indonesia. Di Hotel Indonesia tidak sepenuhnya mungkin untuk di switch ke digitalisasi, karena masih mengedepankan keramah tamahan. Beberapa hal seperti platform yang digunakan untuk <i>selfcheckin</i> itu sudah ada. Salah satu contohnya hotel Ibis, mereka sudah memiliki mesin self checkin sendiri. Pullman Bandung Grand Central, sudah menggunakan robot yang keliling. Arahnya memang akan ke arah digitalisasi, tapi dari beberapa aspek masih memerlukan manusia, seperti customer service, kita masih membutuhkan keramah-tamahan tersebut. SDM di Indonesia, khususnya yang people contact, masih dibutuhkan manusia di dalamnya. Karena beberapa, masih ada beberapa orang yang belum paham dengan teknologi, sehingga masih dibutuhkan manusia untuk saling membantu. Kita tidak ketinggalan dan kita tidak meninggalkan jiwa sentuhan Indonesia.
<b>AP</b>	Sudah berapa lama bekerja di Hotel Aryaduta Karawaci?
<b>NA</b>	Saya baru join di Hotel Aryaduta Karawaci 5 Bulan. Baru bergabung November 2022, sebelumnya saya di Surabaya, di Grand Dafam Signature, lalu saya pindah kesini.
<b>AP</b>	Kalau boleh tau Pak, kira-kira adakah perbedaan dalam pergerakan industri 4.0 dari hotel sebelumnya dan hotel Aryaduta Pak?
<b>NA</b>	Menurut saya setiap hotel itu ada perbedaan dan keunikannya masing-masing. Ketika saya berada di Surabaya, hotel tersebut merupakan hotel baru berjalan sekitar 3-4 tahun. Proses pembayaran mereka juga masih baru, dan secara kelas hotel tersebut merupakan hotel bintang 4 yang premium. Dengan moto dan logo yang luxurious experience meet style banyak ekspektasi tinggi yang muncul dari tamu. Meskipun bintang 4 tetapi ekspektasi tamu menjadi bintang 4. Di hotel lama, kami sudah mempunyai aplikasi sendiri untuk reservasi kamar, nama aplikasi tersebut adalah hiDafam. Aplikasi tersebut digunakan untuk menarik tamu-tamu yang loyal, membuat membership untuk tamu tersebut dan aplikasi tersebut memberikan keuntungan untuk kami, karena kami tidak perlu memberikan komisi kepada online travel. Karena jika menggunakan online travel, maka hotel akan mengeluarkan cost tersendiri. Saat ini banyak sekali bermunculan platform seperti Traveloka, agoda, pegipegi dengan keunikan masing-masing dan cara mereka marketing sangat mempengaruhi, makanya tidak banyak hotel yang membuat platform sendiri untuk hotel mereka membuat reservasi sendiri. Saat ini orang-orang sudah terbrainstorming dimana untuk memesan hotel dapat menggunakan Traveloka. Aryaduta merupakan hotel yang vintage, dimana di bangun di tahun 1994. Aryaduta mempunyai challenge sendiri juga, karena tamu-tamu yang datang kesini bukan tamu-tamu yang dengan ekpektasi yang tinggi, dimana tamu-tamu yang datang kesini untuk mendapatkan kedamaian. Karena concern aryaduta adalah resort hotel, sehingga memiliki banyak perbedaan. Satu hal yang menjadi kekuatan adalah bagaimana pelayanan yang diberikan, pelayanan ini yang dijadikan pondasi bagaimana hotel aryaduta ini berdiri selama ini dengan banyaknya tamu-tamu yang masih loyal. Industri

	4.0 ini sangat penting untuk melakukan marketing yang lebih efektif, tetapi sentuhan hospitality itu tidak bisa digantikan oleh robot. Seadvance apapun teknologi, hal tersebut hanya bisa membantu meningkatkan efisiensi yang ada namun secara hospitality tidak membantu secara banyak, karena jiwanya ada di orangnya. Maka ditanya, bagaimana pengaruh 4.0 terhadap sdmnya maka itu tidak akan tergantikan, karna pelayanan semuanya tidak dapat digantikan dengan robot, kita masih sangat perlu orang.
<b>AP</b>	Bagaimana Bapak menghadapi perkembangan industri 4.0? Seperti yang awalnya telfon lalu menjadi bisa reservasi dengan platfom online.
<b>NA</b>	Tentunya kita masih perlu yang Namanya knowledge mengenai hal tersebut. Contoh kita bergabung dengan asosiasi-asosiasi yang related, seperti saat ini saya bergabung dengan asosiasi HFA (Hotel Foreigner Association), disana kami sharing-sharing mengenai hal-hal baru seperti adakah inisiatif baru yang akan dilakukan. Karena asosiasi tersebut terdiri dari berbagai jenis hotel, dan terdiri dari beberapa posisi, dan memiliki kelas yang berbeda. Setiap hotel memiliki chain yang berbeda. Seperti dahulu di salah satu hotel ibis, untuk mengurangi plastic, maka ada satu program yang diinisiatifkan corporate, semua straw digantung dengan kertas. Contoh kedua, untuk meminimalisir hotel budget, kita tidak menggunakan air botol, tetapi disediakan di gallon, diletakkan di koridor hotel. Hal-hal tersebut yang memang harus selalu kita update, platform apa yang perlu di gunakan, terkait pms (property management system). Kita perlu menambah pengetahuan juga, bergabung dengan asosiasi hotel untuk mengetahui perkembangan hotel, kira-kira perkembangan apa yang perlu kita adopsi sesuai dengan karakteristik hotel kita sendiri. Seperti ada satu contoh hotel di Tangerang, mereka menggunakan marketing hotel mereka lewat tiktok.
<b>AP</b>	Saat ini di hotel aryaduta, aplikasi apa saja yang sudah berkembang?
<b>NA</b>	secara aplikasi kami memang belum memiliki sendiri, semua masih berdasarkan web base. Untuk hotel aryaduta mempunyai website untuk booking sendiri. Tetapi semua hal tersebut, kita maksimalkan di whatsapp, ketika ada tamu memiliki pertanyaan mengenai hotel, maka kami akan arahkan langsung ke whatsapp.
<b>AP</b>	Kalau semisal antar staff sendiri, kira-kira adakah aplikasi yang digunakan untuk komunikasi satu sama lain? Seperti melihat kamar mana yang kosong, yang perlu dibersihkan.
<b>NA</b>	kita menggunakan HMS (Hotel Management System). Di beberapa hotel terdapat banyak jenis PMS seperti powerpro, opera. HMS ini merupakan cloud base. Hampir semua Hotel mengarah ke arah cloud base. PMS tersebut bisa digunakan untuk kedatangan, checkin, checkout, room assignment, detail customer, harga detail kamar. Setiap PMS ini memiliki kelebihan dan kekurangan sesuai dengan biaya yang bisa dikeluarkan oleh Hotel. PMS yang digunakan tergantung dari kebutuhan hotelnya tersendiri.
<b>AP</b>	Bagaimana cara Bapak menyetujui perubahan teknologi dan mengaplikasikan perubahannya?
<b>NA</b>	ketika saya belajar tentang hotel, masih manual dalam setiap pengerjaannya, tetapi ketika saya masuk hotel atau industri langsung dan ternyata memiliki platform tersendiri untuk memudahkan pekerjaan, tentu saja itu sangat membantu. Ketika ada hal tersebut maka diadakan sebuah training untuk memastikan bahwa kita mengerti cara penggunaannya dan peruntukannya. Saya sudah memegang kurang lebih ada tiga PMS, opera, powerpro, dan hms. Ketika menggunakan HMS, saya belajar dari awal lagi, meskipun secara general memiliki fungsi yang sama dalam prosesnya. Karena hal tersebut, membuat saya ingin terus belajar untuk beradaptasi dengan sesuatu yang baru. Begitupun hal yang sama saya tujukan kepada tim saya juga, untuk dilakukan training dalam pengaplikasian PMS.
<b>AP</b>	Ketika open recruitment untuk pegawai baru, kira-kira bagaimana karakteristik yang bapak butuhkan di revolusi industri 4.0 saat ini?
<b>NA</b>	tentunya secara kualifikasi ada perubahan, karena mengikuti perkembangan jaman sekarang, dengan adanya adobe premiere, photoshop, after effect, itu digunakan sebagai keterampilan tambahan atau plus point untuk mereka. bagi saya untuk ada di front office, pertama harus good looking, bisa berkomunikasi dengan baik, bisa menggunakan

	computer, familiar dengan social media. Tetap mengikuti perkembangan saat ini, karena penting dalam setiap update untuk perkembangan saat ini.
<b>AP</b>	Jika ada aplikasi baru untuk perkembangan Hotel, apakah ada training untuk staff-staff hotel tersendiri?
<b>NA</b>	kunci utama dalam bekerja adalah komunikasi, kita harus memastikan semua informasi baru harus disebar atau diinformasikan dengan baik dan harus disebar secara merata. Setiap informasi yang baru yang harus diketahui oleh tim saya perlu di trainingnkan, hal yang berkaitan dengan teknis baru. Training tersebut tidak dilakukan secara formal, kita bisa mengejar secara satu-satu, brief satu-satu mengenai update terbaru, atau dengan briefing.

## LAMPIRAN II

### TRANSKRIP WAWANCARA

AP: Alvira Putri Yudini

NB: Narasumber B (Head of Department Housekeeping)

<b>AP</b>	Saat ini, banyak sekali hotel-hotel yang sudah menerapkan Industri 4.0, menurut pandangan Bapak mengenai hal tersebut bagaimana ya Pak?
<b>NB</b>	ketika industri 4.0 masuk, tentu hotel perlu mengikuti hal tersebut. Tetapi karena kami ada dibidang jasa, tetap ada plus minus untuk hal tersebut. Mungkin beberapa hal yang dapat di update di industri 4.0 ini adalah dengan menggunakan mesin-mesin terbaru seperti vacuum, mesin cuci dan lainnya. Tetapi kalau di tanya dengan pelayanan hotel menggunakan robot hal tersebut belum bisa digunakan di Industri perhotelan saat ini, karena hotel masih memerlukan sentuhan manusia di dalamnya. Karena semisal pelayanan di hotel kita gantikan dengan robot, lalu tiba-tiba ada masalah entah rusak atau error tentu saja kita perlu yang namanya peran manusia di dalamnya. Perkembangan industri 4.0 bukan berarti robot yang mengendalikan kita, tetapi kita yang mengendalikan robot. Jadi menurut saya, industri 4.0 ini sangat baik dan bagus, tetapi tetap kita perlu filter apa yang perlu di ambil atau di kembangkan, jangan sampai yang terlalu berlebihan dan menghilangkan kesempatan sumber daya manusia kita.
<b>AP</b>	Kalau boleh tau Pak, kira-kira adakah perbedaan dalam pergerakan industri 4.0 dari hotel sebelumnya dan hotel Aryaduta Pak?
<b>NB</b>	tentu ada perbedaan ya antara hotel saya bekerja di tempat lama dan hotel tempat saya bekerja sekarang. Ketika di hotel lama, beberapa mesin-mesin atau aplikasi yang digunakan tentu saja belum mengikuti perkembangan industri 4.0 yang sekarang, tetapi di aryaduta sendiri sudah update untuk mesin-mesin serta aplikasi-aplikasi terbaru seperti reservasi menggunakan web. Begitu pula dengan alat-alat yang sudah digunakan saat ini, tentu kita melakukan pembaharuan selalu sesuai dengan peraturan pemakaian atau tenggat waktu pakai
<b>AP</b>	Bagaimana Bapak menghadapi perkembangan industri 4.0? Seperti yang awalnya telfon lalu menjadi bisa reservasi dengan platflom online.
<b>NB</b>	tetap kita perlu yang namanya update tentang berita terbaru ya di dunia hotel, terlebih lagi untuk department housekeeping, kita tetap perlu yang namanya update tentang alat-alat atau mesin-mesin apa saja yang sekiranya bisa mempermudah pekerjaan para staff. Tetapi kita tentu perlu yang namanya perhitungan cost mengenai biaya yang akan dikeluarkan ketika kita membutuhkan update terbaru atau perbaruan mesin atau alat. Mesin atau alat sendiri ada perhitungan penggunaan tahun atau pemakaiannya tersendiri, jadi sekalian ketika ingin mengganti yang baru mengikuti perkembangan yang terbaru juga.
<b>AP</b>	Saat ini di hotel aryaduta, aplikasi apa saja yang sudah berkembang?
<b>NB</b>	di aryaduta sendiri sudah memiliki website pribadi untuk sistem checkin ya, kalau secara aplikasi mungkin tidak ada perubahan yang signifikan ya, tetap kita menggunakan PMS untuk mengetahui kamar-kamar mana saja yang sekiranya sudah dilakukan check out sehingga perlu di bersihkan. Melakukan absen menggunakan hp bukan fingerprint dan bisa dilakukan dari jarak 200m dari hotel. Kurang lebih seperti itu sih perkembangan-perkembangan saat ini di dalam hotel.
<b>AP</b>	Kalau semisal antar staff sendiri, kira-kira adakah aplikasi yang digunakan untuk komunikasi satu sama lain? Seperti melihat kamar mana yang kosong, yang perlu dibersihkan.
<b>NB</b>	sama seperti sebelumnya ya, kita menggunakan PMS untuk saling berkomunikasi satu sama lain, lalu adanya hubungan dengan pihak keuangan ketika ada yang checkout, kita menggunakan print out dari sistem booking.

<b>AP</b>	Bagaimana cara Bapak menyetujui perubahan teknologi dan mengaplikasikan perubahannya?
<b>NB</b>	saya mengikuti berita update dan tentu saja ada satu grup untuk mengetahui apa saja yang sekiranya sedang tren pada saat ini, kira-kira mesin atau alat apa yang sudah banyak digunakan di hotel lain, jika sekiranya kita perlu menggunakan hal tersebut, tentu saja kita aplikasikan langsung, karena di industri 4.0 ini semua alat serta mesin tentu saja akan semakin canggih, dan jika kita tidak mengikuti beberapa perubahan tersebut, tentu saja kita akan tertinggal jaman dan tentu saja akan mempersulit pekerjaan para staff, karena dengan adanya kecanggihan dari suatu sistem atau alat tentu sekiranya perlu update hal yang baru karena untuk mempermudah efektivitas dan juga efisiensi dalam bekerja.
<b>AP</b>	Ketika open recruitment untuk pegawai baru, kira-kira bagaimana karakteristik yang bapak butuhkan di revolusi industri 4.0 saat ini?
<b>NB</b>	tentu saja kami perlu staff-staff yang sekiranya dapat belajar dengan cepat dan mudah mengolah informasi baru ya, paham mengenai computer juga perlu karena saat ini semua pekerjaan beberapa ada yang menggunakan computer juga. Kalo secara yang lainnya sih tetap sama ya, bisa saling berkomunikasi dengan baik, tutur kata yang sopan, murah senyum, masih sama, perbedaannya mungkin ya bisa lebih update tentang industri 4.0 seperti mengetahui tentang apa yang sedang tren saat ini.
<b>AP</b>	Jika ada aplikasi baru untuk perkembangan Hotel, apakah ada training untuk staff-staff hotel tersendiri?
<b>NB</b>	tentu saja perlu yang dinamakan training ya, apalagi ketika bekerja di department housekeeping. Ketika kita ada perubahan mesin atau alat baru, tentu semua hal yang baru tersebut perlu di beritahukan dan diinformasikan ke staff ya, karena ketika staff tidak diinfokan, pasti mereka akan kesulitan dalam pemakaian, kita juga ada yang Namanya buku panduan, sekiranya staff-staff sudah lupa dengan hal-hal tersebut, mereka bisa menggunakan buku panduan tersebut sebagai pegangan untuk mereka sendiri.

## LAMPIRAN III

### TRANSKRIP WAWANCARA

AP: Alvira Putri Yudini

NC: Narasumber C (Head of Department Engineering)

AP	Saat ini, banyak sekali hotel-hotel yang sudah menerapkan Industri 4.0, menurut pandangan Bapak mengenai hal tersebut bagaimana ya Pak?
NC	Tentu itu hal yang positif ya, terlebih lagi sebagai seorang engineering pasti banyak banget perkembangan-perkembangan baru dari sebuah teknologi ya. Dengan Industri 4.0 ini saya merasa hal tersebut akan membantu para staff disini ya, kamu pasti paham ya, karena sama-sama seorang engineering. Industri 4.0 sangat membantu menurut saya, karena semakin canggih, semakin cepat juga pekerjaan. Tetapi sayang sekali masih banyak orang yang belum peka dengan revolusi industri 4.0 ini. Kalo untuk pihak perhotelan di departemen lain, mungkin perkembangan revolusi industri 4.0 ini kurang berasa, karena di hotel itu kita masih dibutuhkan yang namanya interaksi antar sesama manusia. Memang beberapa di negara lain tuh, hotel-hotel udah pada pakai robot ya, tetapi menurut saya pribadi itu tidak terlalu berpengaruh di Indonesia, karena Indonesia itu kan dikenal akan keramahannya ya, justru hal tersebut yang dijual oleh Indonesia.
AP	Kalau boleh tau Pak, kira-kira adakah perbedaan dalam pergerakan industri 4.0 dari hotel sebelumnya dan hotel Aryaduta Pak?
NC	Perbedaan tentu saja ada, banyak justru mba, semua sistem yang manualisasi sekarang menjadi automisasi, seperti yang saya bilang sebelumnya, kerjaan ya pasti jadi lebih cepat.
AP	Bagaimana Bapak menghadapi perkembangan industri 4.0? Seperti yang awalnya telfon lalu menjadi bisa reservasi dengan platfom online.
NC	Menghadapinya ya, jujur setiap ada sesuatu yang baru dalam berkembangnya suatu alat atau mesin atau sistem saya merasa itu sesuatu hal sangat bagus dan keren, tetapi sempat kaget saat menggunakannya pertama kali. Dan setiap menghadapi hal tersebut kita harus selalu menerimanya mba, karena jaman semakin lama akan semakin maju dan semakin aneh, jadi kita harus selalu beradaptasi
AP	Saat ini di hotel aryaduta, aplikasi apa saja yang sudah berkembang?
NC	Kalau secara sistem sudah lumayan banyak ya mba, beberapa departemen pasti ada yang namanya aplikasi masing-masing untuk membantu mereka dalam bekerja. Kalo yang kita semua gunakan ya absen, yang tadinya sidik jari sekarang pakai hp jadi bisa foto
AP	Kalau semisal antar staff sendiri, kira-kira adakah aplikasi yang digunakan untuk komunikasi satu sama lain? Seperti melihat kamar mana yang kosong, yang perlu dibersihkan.
NC	Kalo antar staff ada lagi mba, suatu sistem untuk saling informasi atau juga menjadi sebuah master data, seperti alat baru apa saja di beli kapan di pakai kapan siapa pic yang bertanggung jawab, berapa lama pemakaian, jadi apabila terjadi kerusakan kita bisa tau, siapa nih yang abis pakai gitu sih mba
AP	Bagaimana cara Bapak menyetujui perubahan teknologi dan mengaplikasikan perubahannya?
NC	Pertama saya observasi dulu ya, sekiranya ini bisa digunakan atau bisa, sejauh mana fungsinya, apakah bisa digunakan, seberapa besar cost yang dikeluarkan, di acc atau ga, kalo sekiranya menurut saya ini bisa digunakan oleh orang banyak dan membantu segala sesuatu menjadi mudah, tentu saja akan langsung saya setuju.
AP	Ketika open recruitment untuk pegawai baru, kira-kira bagaimana karakteristik yang bapak butuhkan di revolusi industri 4.0 saat ini?
NC	Tentu saja yang sudah paham mengenai engineering mba, karena menurut saya engineering ini sesuatu yang tidak semua orang bisa paham dan mengerti kalo tidak

	belajar dari basicnya. Dan tentu saja mereka harus update dan mudah mendapatkan ilmu baru, dan juga cepat dalam setiap perubahan baru.
<b>AP</b>	Jika ada aplikasi baru untuk perkembangan Hotel, apakah ada training untuk staff-staff hotel tersendiri?
<b>NC</b>	Tentu saja ada, biasanya akan di berikan training atau pelatihan mba, makanya seperti yang saya bilang sebelumnya kita perlu yang Namanya staff yang mudah belajar dengan cepat, agar tidak membuang waktu juga ketika di training dan bisa dilakukan pekerjaan secara cepat dan langsung

## **LAMPIRAN IV**

### **LIST PERTANYAAN WAWANCARA**

Dalam pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul **“ANALISIS DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PERHOTELAN STUDI KASUR HOTEL ARYADUTA KARAWACI”**. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah dampak perkembangan sumber daya manusia di Industri 4.0.

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai hotel-hotel yang sudah menerapkan Industri 4.0?
2. Sudah berapa lama Anda bekerja di Industri perhotelan?
3. Adakah perbedaan dalam pergerakan Industri Perhotelan dari sebelum berkembangnya Industri 4.0 sampai sudah berkembang Industri 4.0?
4. Bagaimana Anda menghadapi perkembangan Industri 4.0?
5. Saat ini apa saja aplikasi yang sudah berkembang di tempat Anda?
6. Bagaimana internal staff saling berkomunikasi dalam pekerjaan, apakah ada aplikasi khusus untuk melakukan komunikasi tersebut?
7. Bagaimana Anda menyetujui perubahan teknologi dan mengaplikasikan perubahannya?
8. Kualifikasi atau karakteristik apa yang Anda butuhkan untuk pegawai Anda di era Industri 4.0 saat ini?

9. Jika Ada sesuatu yang baru berkembang di tempat Anda bekerja, bagaimana Anda mengkomunikasikan kepada staff anda?

## **LAMPIRAN V**

### **LIST PERTANYAAN KUESIONER**

Bagian 1 (Perkenalan Penulis):

Responden yang Terhormat,

Perkenalkan Nama Saya Alvira Putri Yudini Mahasiswi S2 Jurusan Manajemen Pariwisata UPH. Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S2 di Fakultas Pariwisata UPH, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **“DAMPAK PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PERHOTELAN (STUDI KASUS HOTEL ARYADUTA KARAWACI)”**.

Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

Bagian 2 (List Pertanyaan):

Kode	Pertanyaan	Ya	Tidak	Mungkin
Q1	Apakah anda sudah memahami mengenai Revolusi Industri 4.0?			
Q2	Apakah Hotel tempat anda bekerja saat ini sudah menerapkan Revolusi Industri 4.0?			
Q3	Apakah anda mendukung dengan perkembangan Revolusi Industri 4.0 di Hotel tempat anda bekerja?			
Q4	Menurut anda, bisakan industry 4.0 mempengaruhi Hotel tempat anda bekerja?			
Q5	Dari perkembangan Revolusi Industri 4.0 saat ini apakah menurut anda Hotel tempat anda bekerja akan mendapatkan manfaat?			
Q6	Menurut anda, apakah anda bisa mendapatkan manfaat dari pengenalan teknologi-teknologi canggih yang berkembang di Revolusi Industri 4.0 saat ini?			
Q7	Apakah lingkungan Hotel tempat anda bekerja bisa mengikuti perkembangan Revolusi Industri 4.0 saat ini?			
Q8	Selama anda bekerja di Hotel tempat anda bekerja, adakah perubahan yang awalnya manualisasi menjadi otomatisasi?			
Q9	Dengan berkembangnya Revolusi Industri 4.0 saat ini, apakah Hotel tempat anda bekerja perlu melakukan pemantauan atau perkembangan dari Hotel lain?			
Q10	Apabila pekerjaan anda terbantu dengan mesin atau aplikasi, apakah hal tersebut akan mempermudah pekerjaan anda?			
Q11	Apakah anda setuju, apabila beberapa pekerjaan tergantikan oleh Robot atau mesin yang lebih canggih?			
Q12	Apakah dengan adanya bantuan mesin atau aplikasi di tempat anda bekerja akan membantu pekerjaan anda menjadi lebih cepat?			
Q13	Jika ada teknologi/sistem/aplikasi baru di Departemen tempat anda bekerja, apakah teknologi/sistem/aplikasi tersebut bisa diterapkan di semua departemen Hotel tempat anda bekerja?			
Q14	Apakah anda akan mendukung pelatihan atau <i>training</i> karyawan dalam hal pekerjaan di masa depan berdasarkan Revolusi Industri 4.0?			
Q15	Apakah anda memiliki ketertarikan dan kaingin tahun lebih banyak mengenai Revolusi Industri 4.0?			

## RIWAYAT HIDUP



### Biodata

Nama Lengkap	: Alvira Putri Yudini
Nama Panggilan	: Alvira
Nomor Pokok Mahasiswa	: 01645200010
Tempat/ Tanggal Lahir	: Jakarta, 27 Januari 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Perumahan Griya Karawaci Blok B6 No. 11, Rt. 002/ Rw. 016, Sukabakti, Curug, Kab. Tangerang
Email	: alvirap7@gmail
Nomor Telepon	: 08974110896

### Pendidikan Formal

Tahun 2004 – 2010	SD Islam Gunung Jati
Tahun 2010 – 2013	SMP Negri 19 Tangerang
Tahun 2013 – 2016	SMA Islamic Center
Tahun 2016 – 2020	S1 Universitas Pelita Harapan
Tahun 2021 – 2023	S2 Magister Pariwisata Universitas Pelita Harapan

