

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara etimologis, kata teknologi berasal dari bahasa Yunani *techne* yang berarti seni atau kerajinan, serta *logos* yang berarti ilmu atau kajian sistematis. Dalam pengertian awal, teknologi dipahami sebagai seni dalam menciptakan serta menggunakan alat-alat produksi. Seiring perkembangan zaman, maknanya meluas menjadi penerapan ilmu pengetahuan sesuai kebutuhan manusia. Dengan demikian, teknologi dapat dimaknai sebagai pemanfaatan ilmu pengetahuan dan sains untuk mengubah berbagai aktivitas menjadi lebih praktis, cepat, dan efektif. Sementara itu, dalam industri perhotelan, teknologi digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menghadirkan aplikasi mobile check-in yang mendukung penerapan smart system di kamar hotel. Kehadiran teknologi ini tidak hanya mempermudah operasional pihak hotel, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan sesuai dengan ekspektasi konsumen (Lailia et al., 2023).

Istilah aplikasi mobile berasal dari kata *application* yang berarti penerapan atau penggunaan, dan *mobile* yang berarti bergerak atau berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Secara istilah, aplikasi adalah program siap pakai yang dirancang untuk menjalankan fungsi tertentu bagi penggunanya maupun aplikasi lain yang dituju. aplikasi mobile merujuk pada program yang dijalankan melalui perangkat bergerak (*mobile device*). Melalui aplikasi mobile, berbagai aktivitas dapat dilakukan dengan lebih mudah, mulai dari hiburan, transaksi jual beli, pembelajaran, pekerjaan kantor, hingga aktivitas berselancar di internet. Begitu pula dalam sektor perhotelan, aplikasi mobile kini dimanfaatkan untuk mendukung layanan modern, salah satunya melalui fitur mobile check-in yang memungkinkan tamu melakukan registrasi secara praktis tanpa harus menunggu lama di meja resepsionis (Harumy & Amrul, 2018). Digitalisasi dalam industri perhotelan kini menjadi strategi utama untuk meningkatkan daya saing, efisiensi operasional, dan kualitas pelayanan. Meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap layanan yang

cepat dan nyaman mendorong berbagai hotel, baik berskala nasional maupun internasional, untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam sistem pelayanan, khususnya pada proses check-in dan check-out. Transformasi digital memungkinkan hotel membangun kapabilitas pelanggan digital, menghadirkan inovasi layanan berbasis teknologi, serta memperkuat keunggulan operasional.

Bahasa digital merupakan bentuk bahasa yang digunakan dalam ruang maya, mencakup kata, frasa, tanda baca, serta simbol yang menjadi sarana komunikasi pada media sosial, aplikasi pemesanan instan, maupun platform digital lainnya. Perkembangannya menjadikannya sebuah sistem komunikasi yang kompleks, ditandai dengan penggunaan emotikon, emoji, akronim, singkatan, serta gaya penulisan yang berbeda dari bahasa formal, misalnya penggunaan huruf kapital sebagai penekanan atau pemakaian tanda baca berlebihan untuk mengekspresikan emosi maupun jeda dalam percakapan daring. Selain itu, bahasa digital turut mencerminkan identitas, gaya hidup, serta kebebasan berekspresi para penggunanya di ruang digital yang dinamis dan inklusif. Secara keseluruhan, bahasa digital dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi khas di dunia digital yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan interaksi yang lebih cepat, singkat, dan ekspresif pada era teknologi serta internet (Bustomi, 2023).

Sejak berdirinya pada tahun 2017, Rooms Inc Hotel Semarang telah menerapkan konsep hotel modern yang dirancang untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan gaya hidup generasi digital. Dalam operasionalnya, Rooms Inc Hotel Semarang berupaya menghadirkan pelayanan yang praktis, cepat, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (Ariska, 2025). Namun, seiring berjalannya waktu, sistem operasional hotel terus mengalami perkembangan, terutama pada masa pandemi Covid-19, di mana industri perhotelan dituntut untuk menerapkan pelayanan yang minim kontak fisik. Pada masa pandemi Covid-19, Rooms Inc Hotel Semarang melakukan penyesuaian sistem operasional dengan menambahkan inovasi digital berupa Mobile Check-in. Sistem ini dinilai mampu mengurangi interaksi langsung antara tamu dan petugas hotel, sehingga dapat membantu penerapan protokol kesehatan. Mobile Check-in yang diterapkan di Rooms Inc Hotel Semarang menggunakan aplikasi bernama Just IN Mobile. Just

IN Mobile adalah aplikasi yang dibuat oleh SALTO Systems dan bisa digunakan di ponsel pintar sebagai kunci digital untuk membuka pintu, seperti pintu hotel, kantor, atau apartemen. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi Bluetooth (BLE) atau NFC agar ponsel dapat terhubung langsung dengan sistem kunci pintu. Melalui JustIN Mobile, pengguna akan menerima kunci digital secara langsung di ponsel mereka, sehingga tidak perlu lagi menggunakan kartu atau kunci fisik. Hal ini membuat akses menjadi lebih praktis, fleksibel, dan aman (Shamanovskyi, 2022). Just IN Mobile merupakan layanan di Mobile Check-in yang berfungsi menjadi sarana utama bagi tamu dalam mengakses layanan kamar hotel .

Aplikasi Just IN Mobile merupakan aplikasi digital yang digunakan oleh Rooms Inc Hotel Semarang untuk mendukung proses check-in, akses kamar, serta penyampaian informasi kepada tamu. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah tamu dalam mengakses kamar tanpa harus menggunakan kunci fisik. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi bentuk komunikasi digital antara pihak hotel dan konsumen, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan modern. Tata cara penggunaan aplikasi Just IN Mobile dimulai dengan mengunduh aplikasi melalui smartphone masing-masing tamu. Aplikasi Just IN Mobile dapat diunduh melalui Google Play Store atau App Store, berdasarkan dari web (System, 2026).

Penerapan Mobile Check-in melalui aplikasi Just IN Mobile juga menunjukkan penggunaan bahasa digital dalam pelayanan perhotelan. Bahasa digital yang digunakan tidak hanya berupa teks atau instruksi tertulis, tetapi juga berupa simbol semiotika, warna, dan sistem otomatis yang mudah dipahami. Dengan tampilan yang sederhana dan jelas, tamu dapat memahami cara penggunaan aplikasi tanpa harus meminta bantuan langsung dari petugas hotel. Rooms Inc Hotel Semarang tetap menyediakan opsi kartu kamar atau key card sebagai alternatif bagi tamu yang mengalami kendala teknis, seperti perangkat yang tidak mendukung aplikasi atau kesulitan dalam menggunakan teknologi digital (Dyah, 2020). *Key card* tersebut tetap dapat digunakan untuk membuka akses kamar seperti sistem kunci konvensional. Pihak Rooms Inc Hotel Semarang mengharapkan dan menganjurkan tamu untuk menggunakan aplikasi Mobile

Check-in melalui Just IN Mobile karena sistem ini dinilai lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan konsep hotel berbasis digital. Penggunaan aplikasi ini juga membantu pihak hotel dalam mengelola data tamu secara lebih rapi dan aman. Penerapan Mobile Check-in melalui aplikasi Just IN Mobile menunjukkan komitmen Rooms Inc Hotel Semarang dalam mengikuti perkembangan teknologi serta memahami kebutuhan konsumen di era digital (Dyah, 2020).

Namun penggunaan bahasa digital dalam aplikasi hotel memiliki signifikansi baik dari sisi akademis maupun praktis. Dari sudut pandang praktis, pemetaan kelemahan bahasa komunikasi yang digunakan Rooms Inc menjadi langkah penting untuk menjamin pengalaman pelanggan yang konsisten dan lancar. Hotel perlu memahami apakah penggunaan bahasa dalam aplikasi yang dirancang saat ini mendukung interaksi yang efektif atau justru menjadi penghambat dalam layanan kamar. Komunikasi yang tidak tepat, baik karena penggunaan nada yang kurang sesuai maupun penyampaian informasi yang ambigu, berisiko menurunkan kepercayaan pelanggan (Nofiyanti et al., 2025). Selain itu, bahasa digital yang tidak transparan atau gagal memberikan arahan jelas mengenai layanan kamar dapat memaksa pelanggan untuk beralih saluran, misalnya dengan menghubungi staf melalui telepon atau datang langsung ke front desk. Situasi ini bukan hanya meniadakan potensi efisiensi yang seharusnya diperoleh melalui otomatisasi, melainkan juga menciptakan beban kerja tambahan dan memperlambat alur pelayanan (Amirulloh et al., 2024).

Pelayanan hotel merupakan suatu kegiatan ekonomi yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan, baik fisik maupun psikologis, para tamu melalui penyediaan barang dan jasa secara bersamaan. Bentuk pelayanan tersebut mencakup fasilitas penginapan, penyediaan makanan dan minuman, serta layanan tambahan lainnya yang dikelola secara komersial dengan tujuan utama memberikan kenyamanan selama tamu menginap. Selain itu, pelayanan hotel juga menekankan aspek kesopanan, keramahan, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu, sehingga mampu menciptakan kepuasan dan membangun citra positif bagi hotel. Kualitas layanan yang optimal dianggap krusial dalam menjaga loyalitas tamu sekaligus mendukung keberhasilan bisnis perhotelan secara menyeluruh (Noviastuti, 2020).

Dengan demikian Penelitian ini memiliki kesamaan fokus dengan kajian sebelumnya oleh Widayanti & Nugraha (2025) mengenai penggunaan bahasa digital dalam aplikasi mobile check-in, khususnya yang berkaitan dengan kendala teknis, aspek edukatif, serta pengembangan berkelanjutan. Di Indonesia, penggunaan bahasa digital dan tanda semiotik pada aplikasi mobile check-in dengan fitur smartkey sering menimbulkan permasalahan komunikasi. Salah satu kasus yang muncul adalah kesalahpahaman terhadap tanda digital seperti instruksi “tap” atau “dekatkan kamera” untuk mengakses pintu kamar.

Namun, dalam kasus di Rooms Inc Hotel, permasalahan yang muncul lebih menitikberatkan pada kesalahpahaman bahasa digital dalam pelayanan hotel. Kondisi demikian sering kali memaksa konsumen untuk beralih pada saluran manual, seperti menelepon staf atau mendatangi front desk, sehingga efisiensi layanan digital yang seharusnya menjadi nilai tambah justru hilang (Amirulloh et al., 2024).

Hal ini membuat citra modern dan teknologi yang ditawarkan menjadi hilang karena kembali lagi ke sistem manual. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menginvestigasi permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan bahasa digital dalam aplikasi mobile check-in pada pelayanan hotel di Rooms Inc Hotel Semarang. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana bentuk komunikasi digital yang diterapkan, sejauh mana efektivitas bahasa digital dalam mendukung layanan self-service, serta bagaimana potensi hambatan semiotik dapat memengaruhi pengalaman tamu dan keputusan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian berjudul “**Analisis Penggunaan Bahasa Digital pada Aplikasi Mobile Check-in dalam Pelayanan Hotel di Rooms Inc Hotel Semarang**” diharapkan mampu memberikan kontribusi akademis sekaligus praktis, baik dalam pengembangan teori semiotika digital maupun dalam peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi di industri perhotelan.

B. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini dirinci sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam industri perhotelan, khususnya dalam hal pelayanan kepada konsumen. Rooms Inc Hotel Semarang sebagai salah satu hotel modern telah menerapkan inovasi berupa aplikasi mobile check-in untuk mempermudah proses pelayanan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta kepuasan konsumen dalam melakukan proses check-in maupun menggunakan layanan hotel lainnya, seperti room service.

Namun demikian, penggunaan bahasa digital dalam aplikasi tersebut menimbulkan persoalan tersendiri.

a. Bentuk komunikasi digital

Bentuk komunikasi digital yang diterapkan melalui aplikasi mobile check-in belum tentu mampu menggantikan interaksi tatap muka yang biasanya lebih personal dan jelas. Hal ini dapat memunculkan pertanyaan mengenai bagaimana bentuk komunikasi digital yang digunakan dalam layanan hotel, serta sejauh mana bahasa yang dipakai dapat dipahami dengan baik oleh konsumen. Jika sebelumnya proses check-in dilakukan menggunakan kartu yang relatif sederhana dan langsung, kini Rooms Inc Hotel beralih ke aplikasi mobile check-in yang menuntut konsumen beradaptasi dengan instruksi digital. Pergeseran ini menghadirkan tantangan baru, yaitu apakah bahasa digital yang digunakan dalam aplikasi tersebut sudah cukup efektif, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan bagi konsumen yang terbiasa dengan cara check-in konvensional.

b. Penggunaan bahasa digital

Penggunaan bahasa digital dalam aplikasi mobile check-in berpotensi memengaruhi keputusan konsumen. Jika bahasa yang digunakan jelas, sederhana, dan komunikatif, konsumen akan lebih terbantu dan cenderung merasa puas menggunakan layanan hotel. Namun sebaliknya, jika bahasa digital dalam aplikasi sulit dipahami, ambigu, atau kurang sesuai dengan kebutuhan konsumen, hal tersebut dapat menimbulkan

ketidakpuasan hingga memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan hotel.

c. Hambatan komunikasi digital

Dalam praktiknya Hambatan komunikasi digital sering muncul dalam penggunaan aplikasi mobile check-in, terutama terkait dengan kesalahan interpretasi tanda digital seperti instruksi “tap” atau “dekatkan kamera” untuk mengakses smartkey kamar. Hambatan ini dapat dipicu oleh kurangnya kejelasan instruksi, pemilihan bahasa digital dan tanda semiotik yang kurang sesuai, keterbatasan panduan edukatif dalam aplikasi, hingga perbedaan tingkat literasi digital konsumen. Akibatnya, proses check-in yang seharusnya praktis justru menimbulkan kebingungan, kesalahpahaman, dan gangguan akses kamar yang berimplikasi pada menurunnya kenyamanan serta kepuasan tamu. Faktor-faktor inilah yang perlu dianalisis secara mendalam agar pihak hotel mampu melakukan perbaikan, menyempurnakan desain bahasa digital, serta meningkatkan efektivitas komunikasi melalui aplikasi mobile check-in.

2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, fokus, dan tidak melebar ke luar topik utama, maka diperlukan pembatasan masalah. Penelitian ini hanya membahas mengenai penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in dalam pelayanan hotel di Rooms Inc Hotel Semarang. Fokus penelitian terletak pada aspek komunikasi digital, khususnya bagaimana bahasa yang digunakan dalam aplikasi dapat memengaruhi pengalaman konsumen ketika melakukan proses check-in maupun menggunakan layanan tambahan seperti room service.

- a. Penelitian ini tidak menelaah seluruh bentuk komunikasi digital yang ada di Rooms Inc Hotel Semarang, melainkan hanya terbatas pada komunikasi yang terjadi melalui aplikasi mobile check-in. Hal ini dilakukan agar analisis lebih mendalam terhadap penggunaan bahasa digital dalam konteks pelayanan hotel yang berbasis teknologi, tanpa mencakup komunikasi tatap muka, telepon, atau media sosial.

- b. Penelitian ini berfokus pada dampak bahasa digital dalam aplikasi mobile check-in terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan layanan hotel. Penelitian tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi, desain antarmuka, maupun faktor teknologi lainnya secara detail, melainkan lebih menekankan pada pemahaman, kejelasan, dan efektivitas bahasa digital dan tanda semiotik yang digunakan dalam aplikasi tersebut.
- c. Penelitian ini hanya menyoroti faktor-faktor yang menyebabkan munculnya hambatan atau kesalahpahaman komunikasi digital antara pihak hotel dan konsumen. Faktor-faktor tersebut meliputi kejelasan instruksi, kesesuaian pemilihan bahasa, serta tingkat literasi digital konsumen. Dengan demikian, penelitian tidak mencakup secara mendalam faktor eksternal lain seperti kualitas jaringan internet, perangkat yang digunakan konsumen, atau kondisi teknis aplikasi di luar konteks penggunaan bahasa digital.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut:

- a. Bagaimana bentuk komunikasi digital yang diterapkan oleh Rooms Inc Hotel dalam layanan room service melalui aplikasi Mobile Check-in?
- b. Bagaimana konsumen memahami semiotika pada aplikasi Mobile Check-in tersebut?
- c. Bagaimana dampak bahasa digital pada aplikasi mobile check-in terhadap keputusan konsumen menggunakan layanan di Rooms Inc Hotel Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in dalam pelayanan hotel di Rooms Inc Hotel Semarang. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menginvestigasi bentuk komunikasi digital yang diterapkan oleh Rooms Inc Hotel Semarang melalui aplikasi mobile check-in, khususnya dalam layanan room service, serta menilai sejauh mana bahasa digital yang digunakan dapat dipahami oleh konsumen.
2. Menginvestigasi dampak penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan layanan hotel, baik dari segi kenyamanan, kepuasan, maupun loyalitas.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian komunikasi digital di bidang perhotelan. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur mengenai bagaimana bahasa digital digunakan dalam aplikasi berbasis teknologi untuk mendukung layanan konsumen. Dengan menganalisis bentuk komunikasi digital, dampaknya terhadap keputusan konsumen, serta faktor-faktor penyebab hambatan komunikasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kerangka konseptual baru mengenai efektivitas penggunaan bahasa digital dalam konteks pelayanan jasa. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi akademisi lain yang tertarik untuk mengkaji topik serupa pada industri perhotelan atau sektor jasa berbasis digital lainnya.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian komunikasi digital di bidang perhotelan. Beberapa poin penting manfaat teoritis adalah:

- a. Pengembangan ilmu komunikasi: memberikan pemahaman baru mengenai penerapan bahasa digital dalam interaksi layanan hotel berbasis aplikasi.
- b. Kontribusi akademis: memperkaya literatur mengenai digital hospitality communication yang masih relatif terbatas, terutama di konteks hotel di Indonesia.

- c. Dasar penelitian lanjutan: hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk studi-studi selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi digital, mobile application, dan pelayanan konsumen di industri jasa.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi Rooms Inc Hotel Semarang maupun industri perhotelan pada umumnya. Pertama, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen hotel dalam mengevaluasi dan memperbaiki penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in, sehingga komunikasi dengan konsumen menjadi lebih efektif, jelas, dan mudah dipahami. Kedua, penelitian ini dapat membantu hotel dalam memahami bagaimana bahasa digital memengaruhi keputusan konsumen, sehingga strategi komunikasi yang diterapkan mampu meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan loyalitas tamu. Ketiga, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menimbulkan hambatan atau kesalahpahaman, pihak hotel dapat merumuskan solusi yang tepat untuk mengurangi potensi masalah komunikasi digital di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai praktis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi, sekaligus memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Rooms Inc Hotel Semarang maupun industri perhotelan pada umumnya dalam meningkatkan kualitas layanan. Poin-poin penting manfaat praktis antara lain:

- a. Bagi pihak hotel: memberikan masukan untuk mengevaluasi efektivitas bahasa digital yang digunakan dalam aplikasi mobile check-in, sehingga dapat meningkatkan kejelasan, keterbacaan, dan kenyamanan konsumen.
- b. Bagi konsumen: membantu terciptanya pengalaman menginap yang lebih baik melalui komunikasi digital yang mudah dipahami, jelas, dan bebas hambatan.

- c. Bagi praktisi perhotelan: menjadi bahan acuan dalam mengembangkan strategi komunikasi digital yang sesuai dengan kebutuhan konsumen di era layanan berbasis teknologi.
- d. Bagi pengembang aplikasi: memberikan insight mengenai pentingnya pemilihan bahasa, instruksi, dan desain komunikasi yang ramah pengguna (user friendly).

E. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu disiplin ilmu yang membahas mengenai cara atau langkah-langkah yang ditempuh dalam melaksanakan penelitian secara sistematis, terencana, dan terarah. Dalam konteks ini, metode penelitian dipahami sebagai cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan dan manfaat tertentu. Sebagai suatu pendekatan ilmiah, penelitian memiliki ciri-ciri khusus, yakni rasional, yang berarti proses penelitian dilakukan dengan cara yang dapat diterima oleh akal sehat; empiris, yaitu prosedur yang ditempuh dapat diamati serta dibuktikan melalui pengalaman indrawi; dan sistematis, yang menunjukkan bahwa penelitian dilakukan melalui tahapan yang teratur dan logis (Ali et al., 2022)

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Metode kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak didapatkan melalui perhitungan angka atau analisis statistik, tetapi melalui pengolahan data yang bersifat non-angka, seperti hasil wawancara, observasi, dokumen, dan arsip. Penelitian ini lebih menekankan pada data yang bersifat deskriptif serta berusaha memahami realitas sosial yang terbentuk melalui interaksi. Selain itu, dalam penelitian kualitatif terdapat hubungan yang dekat antara peneliti dan subjek penelitian, dengan tujuan untuk menggali dan memahami makna dari pengalaman sosial secara lebih mendalam (Bado, 2021).

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan metodologis yang memiliki peranan penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, karena menitikberatkan pada eksplorasi serta pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dialami individu maupun kelompok dalam konteks sosial dan kemanusiaan (Adhi, 2019). Pendekatan ini berfokus pada pengungkapan makna subjektif, persepsi, motivasi, serta perilaku partisipan, sehingga mampu menghasilkan deskripsi yang kaya, mendalam, dan menyeluruh (Wulandari et al., 2023). Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang bergantung pada data numerik dan analisis statistik, penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses pengumpulan data, analisis, dan interpretasi secara non-statistik untuk mengungkap kompleksitas realitas yang diteliti (Fadli, 2021).

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif pada dasarnya merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Metode ini digunakan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, meliputi perilaku, persepsi, minat, motivasi, maupun tindakan mereka, yang kemudian dituangkan dalam bentuk uraian kata-kata dan bahasa (Sugianto, 2024).

Dalam beberapa sumber, pendekatan ini dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Secara hakikat, pendekatan ini bersifat deskriptif, di mana peneliti berupaya menganalisis, menggambarkan, serta merangkum berbagai kondisi atau peristiwa. Data yang diperoleh umumnya berbentuk narasi atau visual, bukan angka (Khasanah, 2021).

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) karena data utama diperoleh langsung dari Rooms Inc Hotel Semarang melalui observasi penggunaan aplikasi mobile check-in, wawancara dengan pihak hotel maupun konsumen, serta dokumentasi terkait. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in dalam pelayanan hotel, bukan sekadar mengukur angka atau statistik. Dengan metode deskriptif, penelitian ini akan menggambarkan bagaimana bentuk komunikasi digital diterapkan, bagaimana dampaknya terhadap keputusan konsumen, serta apa saja faktor yang menjadi hambatan dalam proses komunikasi digital tersebut (Situmorang & Lufti, 2021)

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rooms Inc Hotel Semarang, yang berlokasi di Jl. Pemuda No.150, Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Hotel ini terletak di pusat kota, bersebelahan dengan Paragon Mall Semarang, sehingga memiliki akses yang strategis bagi wisatawan maupun pebisnis. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Rooms Inc Hotel Semarang merupakan hotel yang secara eksplisit menerapkan inovasi teknologi mobile check-in dalam pelayanan kepada tamu. Aplikasi ini digunakan sebagai sarana utama komunikasi digital antara pihak hotel dengan konsumen, mulai dari proses check-in, penggunaan layanan tambahan seperti room service, hingga akses informasi fasilitas hotel.

4. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu sumber data primer.

a. Sumber data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya melalui proses

pengumpulan data di lapangan, seperti wawancara, observasi, atau kuesioner. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki up to date, karena data ini bersifat asli dan dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian yang sedang dilakukan (Situmorang & Lufti, 2021) Data primer yang digunakan peneliti berasal dari Wawancara dengan pihak Rooms Inc Hotel Semarang yaitu meliputi satu orang HRD (*Human Resources Development*), IT (*Management IT*), GRO (*Guest Relation Officer*) dan tamu hotel (sesuai kriteria) kemudian dilakukan Observasi secara langsung di Rooms Inc Hotel Semarang dan hasil kuesioner disebarkan kepada tamu-tamu yang menginap di Rooms Inc Hotel Semarang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi tahapan yang sangat penting dalam suatu penelitian, sebab inti dari penelitian adalah memperoleh data yang dibutuhkan. Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi beberapa teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk percakapan antara dua pihak yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Terdapat dua tipe wawancara, yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur memberi keleluasaan kepada peneliti untuk menyesuaikan urutan maupun redaksi pertanyaan sesuai dengan situasi di lapangan, sehingga sifatnya lebih fleksibel. Dalam penelitian ini, pihak yang diwawancarai disebut sebagai narasumber karena berperan sebagai penyedia informasi yang relevan dan dapat dipercaya, wawancara dilakukan secara tidak terstruktur kepada pengelola hotel dan tamu hotel Rooms Inc Semarang, Dalam penelitian ini terdapat empat orang informan. Mereka terdiri dari satu orang HRD (*Human Resources Development*) yang menjelaskan tentang kebijakan dan sistem pelayanan di hotel, satu orang dari bagian IT (*Management IT*) yang

menerangkan pengelolaan serta teknis penggunaan aplikasi mobile check-in, satu orang GRO (*Guest Relation Officer*) yang berperan dalam pelayanan langsung kepada tamu, dan satu orang tamu hotel yang memberikan pendapat berdasarkan pengalamannya sebagai pengguna layanan. Teknik ini dipilih agar peneliti memiliki keleluasaan dalam menggali informasi terkait penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in, baik dari sisi pengelola sebagai penyedia layanan maupun tamu sebagai pengguna aplikasi. Narasumber dipilih karena dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan serta dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya (Saleh, 2021).

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencatat secara langsung apa yang dilihat peneliti selama proses penelitian berlangsung. Observasi dapat dilakukan dengan cara partisipatif, di mana peneliti turut terlibat dalam aktivitas, maupun non-partisipatif, di mana peneliti hanya menjadi pengamat. Tujuan metode ini adalah untuk memperoleh gambaran nyata terkait fakta atau fenomena yang ada di lapangan (Saleh, 2021). Penelitian ini juga menggunakan observasi secara langsung di Rooms Inc Hotel Semarang. Observasi pada penelitian ini dilakukan dalam waktu yang tidak terlalu lama dengan cara melihat dan mengamati langsung kondisi di lapangan. Kegiatan ini dilakukan sendiri oleh peneliti tanpa bantuan orang lain, dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung keadaan dan aktivitas yang berhubungan dengan objek penelitian. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai fenomena penggunaan bahasa digital dalam konteks pelayanan hotel sesuai dengan kondisi di lapangan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai data pelengkap yang mendukung hasil wawancara maupun observasi. Sumber dokumentasi bisa berupa publikasi resmi, arsip pribadi, foto, rekaman video, hingga catatan harian yang relevan dengan penelitian (Khasanah, 2021). Sebagai data pendukung, penelitian ini dilengkapi dengan teknik dokumentasi berupa foto dan video yang diambil selama proses penelitian berlangsung. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat dan memverifikasi hasil wawancara serta observasi, khususnya terkait tampilan bahasa digital, fitur aplikasi mobile check-in, dan situasi pelayanan di Rooms Inc Hotel Semarang.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah suatu proses untuk menelusuri dan menata data yang terkumpul secara terstruktur. Tujuan utamanya ialah menyederhanakan, mengelompokkan, serta memberikan makna terhadap data tersebut. Meskipun kerap dipandang rumit, proses ini dapat dipermudah dengan menggunakan model interaktif yang terorganisir (Situmorang & Lufti, 2021).

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian Jajangpai tuntas (Situmorang & Lufti, 2021). Analisis data dalam penelitian ini melalui tiga alur aktivitas, yakni sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan. Catatan ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu catatan deskriptif yang memuat fakta tar, dan penafsiran peneliti (Bado, 2021)apa adanya tanpa interpretasi, serta catatan reflektif yang berisi tanggapan, komen

b. Reduksi Data

Tahapan ini meliputi pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengubahan data mentah. Tujuannya adalah untuk memperjelas, mempertegas, meringkas, sekaligus menghilangkan data yang tidak relevan sehingga kesimpulan dapat diperoleh secara akurat (Qotrun, 2021).

c. Penyajian Data

Merupakan penyusunan informasi dalam bentuk terstruktur agar hasil penelitian lebih mudah dipahami. Data dapat disajikan melalui uraian naratif, tabel, maupun diagram yang disusun secara rapi sehingga dapat dibaca dengan jelas (Qotrun, 2021).

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir analisis, di mana peneliti menafsirkan makna, pola, serta hubungan dalam data. Kesimpulan ini harus diuji kembali dengan menelaah catatan lapangan guna memastikan ketepatan dan validitasnya (Bado, 2021).

7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif perlu dijaga agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sebagai cara untuk memverifikasi data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai perspektif guna memastikan konsistensi dan kebenaran informasi. Penerapan teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas, kredibilitas, serta kekuatan ilmiah dari hasil penelitian. Jenis triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori.

a. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh data secara mendalam dari

informan terkait pengalaman dan pemahaman terhadap aplikasi Just IN Mobile. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses penggunaan aplikasi Mobile Check-in di lingkungan hotel. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto, arsip, atau dokumen yang berkaitan dengan sistem Mobile Check-in. Penggunaan berbagai metode ini bertujuan untuk saling melengkapi dan memperkuat data penelitian (Bado, 2021).

F. Rancangan Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan adalah susunan atau kerangka yang menggambarkan bagaimana sebuah karya ilmiah, seperti skripsi, tesis, atau laporan penelitian, disusun secara runtut, teratur, dan logis. Fungsinya adalah untuk memberikan alur yang jelas bagi pembaca dalam memahami isi penelitian, mulai dari latar belakang masalah hingga kesimpulan. Dengan adanya sistematika, penulis dapat menempatkan setiap bagian penelitian pada tempatnya sesuai fungsi dan tujuan masing-masing bab. Secara garis besar, sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi uraian awal yang menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai urgensi dan arah penelitian.

BAB II: KAJIAN TEORI

Kajian teori atau Tinjauan Teoritis menyajikan teori-teori dan konsep-konsep utama yang menjadi dasar analisis penelitian. Di dalamnya dibahas teori komunikasi digital atau bahasa digital, teori interaksi pelayanan, teori aplikasi mobile dalam industri perhotelan, serta teori hambatan komunikasi digital. Seluruh teori ini digunakan sebagai landasan untuk memahami fenomena penggunaan bahasa digital pada aplikasi mobile check-in di Rooms Inc Hotel Semarang.

BAB III: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Deskripsi objek penelitian adalah bagian dalam skripsi yang menjelaskan secara jelas tentang siapa atau apa yang diteliti, di mana penelitian dilakukan, serta bagaimana kondisi tempat tersebut. Bagian ini dibuat agar pembaca lebih dulu memahami latar belakang dan situasi objek penelitian sebelum membaca hasil analisis. Dengan begitu, pembaca tidak merasa bingung karena sudah mengetahui konteks penelitian secara menyeluruh. Biasanya, bagian ini berisi gambaran umum tentang objek penelitian, seperti sejarah berdirinya, visi dan misi, serta aktivitas operasionalnya. Jika penelitian dilakukan di hotel, maka akan dijelaskan konsep hotel tersebut, siapa target pasarnya, layanan apa saja yang tersedia, dan bagaimana sistem kerjanya, terutama yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan merupakan inti dari penelitian yang menyajikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian (Rooms Inc Hotel Semarang), hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis mendalam terkait bentuk komunikasi digital, dampak bahasa digital terhadap keputusan konsumen, dan faktor-faktor yang menyebabkan hambatan komunikasi digital. Seluruh hasil pembahasan ini dianalisis dengan mengaitkannya pada teori-teori yang relevan.

BAB V: PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian secara ringkas, padat, dan menyeluruh, serta saran yang ditujukan secara aplikatif bagi pihak hotel (Rooms Inc Hotel Semarang), bersifat teoretis untuk pengembangan penelitian berikutnya, dan rekomendatif untuk strategi kebijakan atau implementasi komunikasi digital yang lebih efektif.