

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Analisis Penggunaan Bahasa Digital pada Aplikasi Mobile Check-in dalam Pelayanan Hotel di Rooms Inc Hotel Semarang*, yang telah dipaparkan, penulis menyampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk komunikasi digital dalam aplikasi Mobile Check-in

Bentuk komunikasi digital dalam aplikasi Just IN Mobile di Rooms Inc Hotel Semarang menunjukkan adanya transformasi pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih modern, praktis, dan efisien. Komunikasi digital pada aplikasi ditampilkan melalui penggunaan bahasa yang sederhana, singkat, jelas, serta mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, komunikasi digital juga diperkuat melalui penggunaan ikon, warna, notifikasi, video panduan, dan instruksi penggunaan yang membantu pengguna memahami sistem secara mandiri. Komunikasi digital dalam aplikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan adaptif. Informasi disampaikan secara langsung dan tidak ambigu sehingga memudahkan pengguna dalam memahami alur penggunaan aplikasi. Dalam praktiknya, komunikasi digital tetap didukung oleh komunikasi interpersonal melalui bantuan staf hotel sebagai bentuk pendampingan bagi tamu yang mengalami kesulitan. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh integrasi antara sistem digital dan interaksi manusia dalam pelayanan hotel.

2. Pemahaman semiotika konsumen terhadap aplikasi Mobile Check-in

Pemahaman semiotika konsumen terhadap aplikasi Just IN Mobile menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mampu memahami simbol, ikon, warna, dan instruksi yang terdapat dalam aplikasi dengan cukup baik. Penanda (*signifier*) seperti ikon kunci, instruksi “tap”, warna hijau, bunyi “bip”, notifikasi, dan video panduan dapat diinterpretasikan pengguna menjadi

petanda (*signified*) berupa makna akses kamar, keberhasilan sistem, keamanan, dan tindakan penggunaan aplikasi. Proses pemahaman makna tersebut terbentuk melalui pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi digital sehari-hari. Meskipun pada awal penggunaan beberapa tamu masih merasa ragu atau membutuhkan penyesuaian, pemahaman pengguna menjadi lebih kuat setelah penggunaan berulang serta adanya edukasi dari staf hotel. Selain itu, perbedaan warna antara aplikasi dengan penanda fisik yang terdapat di hotel tidak menjadi kendala bagi pengguna, karena pengguna tetap mampu memahami fungsi dan makna dari simbol yang ditampilkan. Dengan demikian, semiotika dalam aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai tanda visual, tetapi juga sebagai media komunikasi yang membantu membentuk pengalaman dan pemahaman pengguna terhadap layanan hotel.

3. Dampak bahasa digital terhadap keputusan konsumen

Penggunaan bahasa digital dalam aplikasi Just IN Mobile memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan layanan hotel. Bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang praktis, nyaman, dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Sebagian besar tamu merasa bahwa penggunaan aplikasi lebih praktis dibandingkan kartu fisik karena dapat mempercepat akses kamar serta mengurangi risiko kehilangan kartu kunci. Namun demikian, penggunaan aplikasi Mobile Check-in juga menimbulkan beberapa kendala yang memengaruhi keputusan konsumen. Kendala tersebut meliputi baterai handphone habis, gangguan pada perangkat, aplikasi yang terkadang sulit terhubung dengan sistem pintu, serta keterbatasan pemahaman teknologi pada sebagian pengguna, khususnya tamu lansia. Selain faktor teknis, kondisi situasional seperti membawa banyak barang, mendampingi anak kecil, atau anggota keluarga disabilitas juga membuat sebagian tamu merasa penggunaan aplikasi cukup memakan waktu dan kurang praktis dibandingkan kartu fisik. Oleh karena itu, meskipun mayoritas tamu lebih menyukai penggunaan aplikasi, sebagian pengguna tetap memilih layanan konvensional karena dianggap lebih mudah, cepat, dan aman dalam kondisi tertentu. Hasil

penelitian juga menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Beberapa pengguna menyatakan tertarik untuk kembali menginap di Rooms Inc Hotel Semarang karena pelayanan yang konsisten baik serta penggunaan aplikasi yang mendukung kenyamanan selama menginap. Meskipun demikian, beberapa pengguna masih menginginkan kartu fisik sebagai alternatif untuk mengantisipasi kendala teknis seperti baterai handphone habis atau gangguan jaringan internet. Oleh karena itu, keputusan konsumen dalam menggunakan layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi dan bahasa digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi situasional pengguna serta dukungan pelayanan dari pihak hotel.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis maupun akademik sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Hotel

Rooms Inc Hotel Semarang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas komunikasi digital dalam aplikasi Just IN Mobile, terutama dalam memperjelas instruksi penggunaan agar semakin mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna. Pihak hotel disarankan untuk menyediakan akses aplikasi yang memadai dan menyesuaikannya dengan kapasitas jumlah tamu yang menginap dalam satu kamar, sehingga seluruh tamu dapat menggunakan aplikasi Mobile Check-in dengan nyaman, mudah, dan tanpa kendala akses selama proses pelayanan berlangsung. Pihak hotel disarankan tetap menyediakan kartu fisik sebagai alternatif layanan untuk mengantisipasi kondisi tertentu, seperti baterai handphone habis, gangguan perangkat, atau situasi tamu yang membutuhkan proses check-in yang lebih cepat dan praktis. Pihak hotel juga perlu mempertahankan dukungan komunikasi interpersonal melalui staf hotel sebagai pendamping pengguna, khususnya bagi tamu yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Selain itu, peningkatan stabilitas sistem

aplikasi perlu terus diperhatikan agar penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih optimal dan minim kendala.

2. Bagi Pengguna atau Konsumen

Pengguna diharapkan dapat lebih aktif memahami penggunaan teknologi digital dalam layanan hotel agar proses penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih mudah dan efisien. Pengguna juga disarankan untuk memastikan kondisi perangkat handphone, seperti koneksi internet, bluetooth, dan daya baterai sebelum menggunakan aplikasi Mobile Check-in agar tidak mengalami hambatan saat mengakses kamar hotel.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai komunikasi digital dan semiotika pada layanan berbasis teknologi di sektor perhotelan maupun bidang jasa lainnya. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan pendekatan penelitian yang lebih luas, seperti analisis pengalaman pengguna (*user experience*), tingkat kepuasan pelanggan, atau pengaruh teknologi digital terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.