

LITERATURE REVIEW: ANALISIS KEMATANGAN MANAJEMEN LAYANAN TI PERHOTELAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3

M. Ridho Kurniawan[✉], Arya Bharata Sena², Latif Nurakhman³, Eriene Dheanda Absharina⁴

^{1,2,3}Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

⁴Prodi Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan, Indonesia

Corresponding Author: mridoh8@gmail.com

INFORMASI

Artikel History:

Rec. 2 Mei 2026
Acc. 23 Juni 2026
Pub. June 2026
Page. 1-14

Kata kunci:

- Industri Perhotelan,
- ITIL V.3,
- Literature Review,
- Manajemen Layanan TI,
- Tingkat Kematangan,

ABSTRAK

Despite the widespread application of the ITIL V.3 framework in IT service management evaluations across various sectors, a systematic synthesis that explicitly links maturity levels with all five dimensions of Service Quality (ServQual) in the Indonesian hospitality industry remains scarce in existing literature. This research aims to analyze the maturity level of Information Technology (IT) service management in the Indonesian hospitality industry using the ITIL V.3 framework and evaluate its contribution to service quality through the five dimensions of Service Quality (ServQual). The method employed is a Systematic Literature Review (SLR) of four major case studies ranging from mid-scale to star-rated hotels in Indonesia. The analysis was conducted by synthesizing secondary data regarding maturity level scores, operational obstacles, and the effectiveness of role mapping through the RACI matrix. Research findings indicate that the maturity level of IT service management in the hospitality sector mostly ranges from Level 2 (Repeatable) to Level 3 (Defined). Fundamental obstacles identified include a weak documentation culture, manual incident management, and high operational dependence on specific individuals (person-dependent). From a service quality perspective, the dimensions of reliability and responsiveness are the aspects most affected by IT governance inefficiencies. This study concludes that standardizing service management through ITIL V.3 is crucial for transforming IT infrastructure from mere support tools into strategic, measurable business value drivers capable of sustainably enhancing guest satisfaction.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Di tengah dinamika transformasi digital yang kian masif, industri perhotelan kini dihadapkan pada realitas bahwa Teknologi Informasi (TI) bukan lagi sekadar instrumen pendukung operasional, melainkan telah bertransformasi menjadi tulang punggung strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Efisiensi sebuah hotel modern sangat ditentukan oleh sejauh mana teknologi mampu mengintegrasikan berbagai lini layanan, mulai dari sistem reservasi yang presisi hingga pengelolaan data tamu yang aman. Hal ini sejalan dengan temuan dalam manajemen informasi kesehatan, di mana implementasi sistem informasi yang terintegrasi secara strategis terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui otomatisasi alur kerja dan integrasi data yang masif (Supriyadi, Eliandi, & Absharina, 2025). Namun, tantangan yang sering muncul di lapangan adalah adanya kesenjangan (*gap*) antara kemajuan perangkat teknologi yang dimiliki dengan tata kelola manajemen layanan yang diterapkan. Tanpa pengelolaan yang terstandarisasi, investasi teknologi yang besar sering kali gagal memberikan nilai tambah optimal dan justru terjebak dalam masalah teknis yang bersifat reaktif dan berulang. Kondisi ini diperburuk oleh ekspektasi tamu yang semakin tinggi terhadap kecepatan layanan digital, di mana kegagalan sistem kecil pun dapat berdampak sistemik pada reputasi dan profitabilitas hotel.

Dalam praktiknya, fenomena manajemen layanan TI di sektor perhotelan Indonesia masih menunjukkan berbagai kendala struktural yang cukup kompleks. Beberapa temuan menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi yang masih bersifat lokal dan berbasis desktop sering kali menjadi penghambat utama dalam kecepatan akses data serta sinkronisasi antar departemen. Di sisi lain, sekalipun sebuah organisasi telah menyadari pentingnya prosedur operasional, aspek dokumentasi dan pelaporan sering kali masih "dianaktirikan" atau dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan kualitas layanan TI menjadi sangat bergantung pada kemampuan individu tertentu (*person-dependent*), bukan pada kekuatan sistem yang berkelanjutan. Ketergantungan ini menciptakan risiko operasional yang tinggi, terutama saat terjadi pergantian personel atau lonjakan kebutuhan layanan, yang pada akhirnya memicu ketidakonsistenan kualitas layanan (Ruswita & Syamsuar, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan TI dalam organisasi mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan produktivitas secara signifikan melalui pengembangan aplikasi yang tepat sasaran. Sebagaimana ditegaskan oleh Mirza dkk. (2023), teknologi informasi memegang peranan vital dalam mempercepat output kerja agar lebih produktif. Namun, di sektor perhotelan, transisi menuju digitalisasi penuh sering kali terbentur pada keterbatasan keahlian sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi komputer yang kompleks serta kurangnya kesadaran akan pentingnya sistem monitoring yang terintegrasi secara *real-time*. Fenomena "lambatnya pelayanan" yang ditemukan pada studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa tanpa dukungan TIK yang mumpuni, proses administrasi tetap akan membutuhkan waktu yang lama dan respon masyarakat atau tamu akan tetap rendah (Amiruddin & Marsuki Ali, 2020).

Implementasi manajemen layanan TI yang belum terstandarisasi menyebabkan proses operasional tetap bersifat manual dan kurang terdokumentasi. Hal ini berdampak langsung pada performa perangkat organisasi yang belum mampu mengoptimalkan tugas pemrosesan data, mulai dari transmisi hingga penyimpanan data yang aman. Padahal, ketersediaan jaringan komputer yang stabil, SDM yang mumpuni, serta sarana prasarana

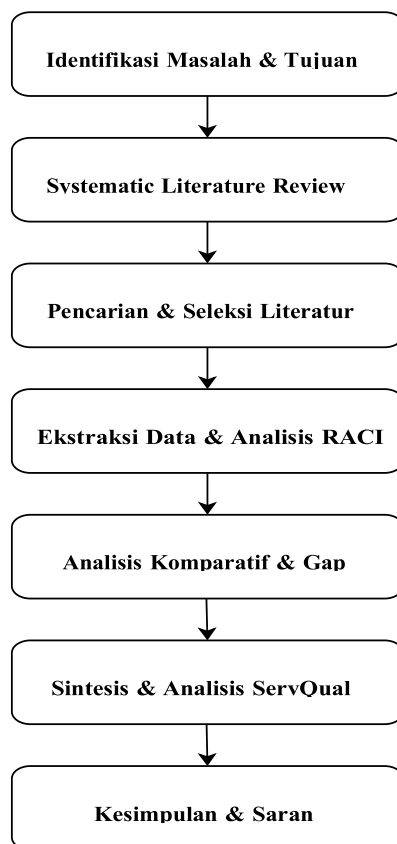
yang memadai adalah syarat mutlak agar data-data masyarakat atau tamu tersimpan secara rapi dan kinerja aparat organisasi menjadi lebih efektif (Mukhsin, 2020). Kondisi inilah yang menuntut adanya evaluasi mendalam menggunakan kerangka kerja yang diakui secara global, seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V.3. Fokus pada domain *Service Operation* menjadi sangat relevan karena domain inilah yang bersentuhan langsung dengan stabilitas layanan harian, penanganan insiden, dan penjaminan kualitas pengalaman tamu secara langsung.

Artikel ini disusun untuk melakukan tinjauan sistematis melalui metode *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap sejumlah penelitian yang berfokus pada implementasi ITIL V.3 di berbagai hotel di Indonesia. Dengan menelaah studi kasus dari berbagai organisasi, mulai dari yang sudah memiliki prosedur terdefinisi hingga yang masih berjuang dengan kendala operasional harian, penelitian ini berusaha menyintesis pola-pola kematangan layanan TI secara menyeluruh. Melalui pendekatan literatur ini, diharapkan akan muncul sebuah perspektif baru yang dapat membantu para pengelola industri jasa dalam mengidentifikasi hambatan kritis serta merumuskan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola TI yang tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga selaras dengan visi dan kebutuhan bisnis di masa depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menyintesis berbagai temuan empiris mengenai tata kelola layanan teknologi informasi di sektor perhotelan secara komprehensif. *Systematic Literature Review* (SLR) atau Tinjauan Literatur Sistematis adalah metode penelitian yang merangkum, mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi seluruh temuan pada suatu topik penelitian spesifik secara objektif dan terencana. SLR memiliki protokol yang baku dan langkah-langkah yang transparan sehingga prosesnya dapat direplikasi oleh peneliti lain. Berbeda dengan penelitian lapangan konvensional yang cenderung berfokus pada satu objek tunggal, metode SLR memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang lebih luas, objektif, dan teoretis dengan cara mengomparasi berbagai studi kasus yang memiliki karakteristik serupa di berbagai wilayah. Proses sistematis dalam penelitian ini dirancang secara rigid untuk meminimalkan bias peneliti dan memastikan bahwa setiap literatur yang diulas memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tingkat kematangan teknologi. Pendekatan ini juga bertujuan untuk memetakan tren implementasi *IT Service Management* (ITSM) di Indonesia, khususnya dalam menghadapi hambatan struktural yang sering terjadi.

Untuk memberikan gambaran sistematis mengenai tahapan penelitian yang dilakukan, berikut disajikan diagram alur penelitian yang menggambarkan proses *Systematic Literature Review* (SLR) dalam studi ini:



Gambar 1. Alur Penelitian

Diagram alur tersebut menunjukkan bahwa penelitian dilakukan secara bertahap dan sistematis mulai dari identifikasi masalah hingga diperolehnya kesimpulan melalui proses analisis literatur. Adapun tahapan metodologi tersebut diuraikan secara mendetail sebagai berikut:

1. Protokol Pencarian dan Seleksi Literatur

Tahap awal penelitian dimulai dengan menetapkan protokol pencarian yang ketat pada berbagai *database* jurnal ilmiah bereputasi, seperti Google Scholar, ResearchGate, dan portal jurnal universitas nasional. Pencarian dilakukan dengan menggunakan operator Boolean (AND/OR) pada kombinasi kata kunci strategis seperti "*ITIL V.3 Framework*", "*IT Service Management*", "*Maturity Level Perhotelan*", dan "*Service Operation*". Penggunaan kata kunci ini bertujuan untuk mempersempit cakupan pencarian pada literatur yang secara spesifik membahas manajemen layanan dalam ekosistem jasa.

Dari hasil pencarian awal menggunakan kombinasi kata kunci di atas, ditemukan sebanyak 47 artikel dari berbagai *database*. Setelah dilakukan penyaringan (*screening*) berdasarkan judul dan abstrak, tersaring 12 artikel yang relevan. Dari 12 artikel tersebut,

diterapkan kriteria inklusi dan eksklusi secara ketat sehingga diperoleh 4 literatur utama yang paling representatif untuk dianalisis lebih lanjut. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi:

- artikel harus diterbitkan dalam rentang waktu terkini (2022-2026) untuk memastikan relevansi teknologi;
- berfokus pada industri jasa atau perhotelan di Indonesia;
- menyajikan data analisis yang terukur baik secara kuantitatif melalui indeks kematangan maupun kualitatif melalui hasil wawancara; dan
- menggunakan kerangka kerja ITIL V.3 sebagai instrumen evaluasi utama.

Berdasarkan kriteria ketat tersebut, terpilih empat literatur utama yang dianggap paling representatif untuk dianalisis lebih lanjut. Selain itu, proses analisis ini juga mempertimbangkan indikator *gap analysis* (analisis kesenjangan) antara kondisi aktual operasional hotel dengan kondisi ideal berdasarkan standar *best practice* ITIL, yang umum digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan TI dalam sebuah organisasi (Ruswita & Syamsuar, 2023).

Untuk memastikan transparansi proses seleksi, berikut disajikan daftar keempat literatur utama yang menjadi objek analisis dalam penelitian ini:

Tabel 1. Daftar Literatur Utama yang Dianalisis

Penulis & Tahun	Objek Hotel	Domain Utama ITIL	Maturity Level	Metode Penelitian
Ruswita & Syamsuar (2023)	Hotel Santika Premiere Bandara Palembang	<i>Service Operation</i>	Level 3 (<i>Defined</i>), dengan skor 2,79	Kuesioner dan RACI dengan 29 responden
Assobarry dkk. (2022)	Hotel XYZ Sidoarjo	<i>Service Operation (Incident Management dan Problem Management)</i>	Sub-Level 3, tetapi belum optimal	Kualitatif melalui wawancara dan observasi
Lusi & Taramita (2025)	Hotel Bina Darma Palembang	<i>Service Strategy dan Service Catalogue</i>	Tahap transisi, belum terstandar	Deskriptif kualitatif melalui triangulasi data Studi kasus
Maharani dkk. (2025)	Hotel Aston Palembang	<i>Service Operation</i>	Level 2 (<i>Repeatable</i>)	melalui wawancara dan observasi

Untuk memperjelas distribusi tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada objek penelitian yang dianalisis, visualisasi perbandingan maturity level disajikan pada Gambar 2. Visualisasi ini memberikan gambaran awal mengenai posisi masing-masing organisasi dalam implementasi manajemen layanan TI berbasis ITIL V.3 sebelum dilakukan analisis lebih mendalam pada tahap berikutnya.



Gambar 2. Perbandingan Tingkat Kematangan Manajemen Layanan TI

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa sebagian besar objek penelitian masih berada pada rentang Level 2 (*Repeatable*) hingga Level 3 (*Defined*). Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki prosedur operasional dasar, namun implementasi dan dokumentasi layanan belum berjalan secara optimal. Temuan ini menjadi dasar dalam proses ekstraksi data dan analisis kesenjangan pada tahap berikutnya.

2. Teknik Ekstraksi dan Pemetaan Data (*RACI Analysis*)

Langkah kedua dalam metodologi ini adalah membedah secara mendalam metodologi internal dari masing-masing literatur yang telah terpilih. Dalam proses ekstraksi data, ditemukan bahwa mayoritas jurnal menggunakan matriks RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*) sebagai instrumen utama untuk memetakan struktur peran dan tanggung jawab dalam organisasi. Penggunaan matriks RACI sangat krusial karena membantu mengidentifikasi apakah kegagalan layanan disebabkan oleh faktor teknis atau justru oleh ketidakjelasan wewenang antar personel (Lusi & Taramita, 2025).

Teknik ekstraksi data dilakukan secara sistematis dengan mencatat parameter-parameter kunci, antara lain profil objek penelitian, jumlah responden atau narasumber, domain ITIL yang menjadi fokus utama (khususnya *Service Operation* dan *Service Strategy*), serta metode penilaian skor yang digunakan. Dalam proses pemetaan data, setiap indikator RACI dinilai menggunakan Skala Likert 1–5, di mana nilai 1 merepresentasikan kondisi paling tidak matang dan nilai 5 merepresentasikan kondisi paling optimal. Nilai rata-rata seluruh indikator kemudian dipetakan ke level kematangan ITIL V.3 dengan konversi sebagai berikut: 1,00–1,49 = Level 1 (*Initial*); 1,50–2,49 = Level 2 (*Repeatable*); 2,50–3,49 = Level 3 (*Defined*); 3,50–4,49 = Level 4 (*Managed*); 4,50–5,00 = Level 5 (*Optimizing*). Nilai indeks dihitung dengan rumus rata-rata sederhana: $\text{Indeks} = \frac{\sum \text{skor}}{n \text{ indikator}}$. Pemetaan ini berfungsi untuk menyelaraskan temuan dari berbagai hotel dengan skala yang berbeda agar dapat dibandingkan secara adil (*apple-to-apple*). Data yang telah diekstraksi kemudian dikelompokkan untuk melihat sejauh mana ketersediaan jaringan komputer dan kompetensi SDM memengaruhi kualitas input dan output data dalam sistem manajemen hotel tersebut (Mukhsin, 2020).

3. Analisis Komparatif dan Sintesis Gap

Tahap akhir dari metodologi ini melibatkan analisis komparatif untuk mengidentifikasi pola masalah yang berulang (*recurring issues*) di seluruh objek studi.

Peneliti melakukan sintesis terhadap nilai *gap* (kesenjangan) antara kondisi aktual yang ditemukan di lapangan dengan kondisi ideal yang disyaratkan oleh standar ITIL V.3. Proses ini tidak hanya terpaku pada angka indeks kematangan, tetapi juga melakukan pendalaman terhadap data kualitatif hasil wawancara untuk menemukan "benang merah" seperti alasan mengapa banyak hotel masih tertahan pada level kematangan tertentu atau mengapa aspek dokumentasi sering kali diabaikan.

Data dari berbagai literatur diolah kembali untuk mengonstruksi sebuah narasi utuh yang memberikan gambaran menyeluruh tentang peta kekuatan dan kelemahan manajemen layanan TI di industri perhotelan saat ini. Analisis ini juga mencakup evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas birokrasi internal hotel dalam merespons gangguan teknologi (Mirza dkk., 2023). Hasil dari sintesis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi para pengambil kebijakan di sektor perhotelan untuk mengeliminasi hambatan administratif dan teknis, serta mendorong penggunaan teknologi informasi secara lebih optimal dan produktif (Amiruddin & Marsuki Ali, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis sistematis terhadap literatur primer yang berfokus pada industri perhotelan (Hotel Santika, Hotel XYZ, Hotel Bina Darma, dan Hotel Aston), ditemukan sebuah benang merah bahwa efektivitas teknologi di seluruh objek kajian sangat bergantung pada kematangan tata kelola manajemen layanannya, bukan semata-mata pada kecanggihan perangkat yang dimiliki.

Pertama, penelitian dengan judul "Analisis Kematangan Layanan Teknologi Informasi Hotel Menggunakan ITIL V.3 Framework" pada tahun 2023 yang dilakukan oleh Ruswita dan Syamsuar. Tujuan riset ini adalah untuk mengukur indeks kematangan layanan TI secara komprehensif pada Hotel Santika Premiere Bandara Palembang guna mengetahui sejauh mana keselarasan TI dengan kebutuhan bisnis. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 29 responden yang telah dipetakan menggunakan matriks RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kematangan secara keseluruhan mencapai skor 2,79 yang berada pada Level 3 (Defined). Temuan detail mengungkapkan bahwa meskipun organisasi telah mendefinisikan prosedur secara resmi, namun implementasinya masih sangat lemah pada aspek pengukuran kualitas layanan secara berkala dan dokumentasi yang bersifat strategis. Selain itu, ditemukan bahwa keberlangsungan operasional TI masih sangat bergantung pada kemampuan individu tertentu (*person-dependent*), yang menunjukkan risiko tinggi terhadap keberlanjutan layanan jika terjadi pergantian personel (Ruswita & Syamsuar, 2023).

Kedua, penelitian yang berjudul "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation pada Hotel XYZ Sidoarjo" pada tahun 2022 dilakukan oleh Assobarry dkk. Fokus utama riset ini adalah mengevaluasi efektivitas domain *Service Operation*, khususnya pada proses *Incident Management* dan *Problem Management*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam serta observasi langsung pada operasional harian hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan TI di Hotel XYZ belum berjalan optimal karena sering terjadi kendala teknis berulang pada departemen *Front Office*, seperti kegagalan sistem dalam menyimpan data pelanggan secara otomatis. Hal ini mengakibatkan inefisiensi waktu di mana pelanggan harus melakukan input ulang secara manual. Analisis mendalam menunjukkan bahwa organisasi belum memiliki *database* solusi (*Known Error Database*) untuk mempercepat

penanganan masalah, sehingga setiap gangguan teknis ditangani sebagai masalah baru tanpa adanya referensi penyelesaian sebelumnya (Assobarry dkk., 2022).

Ketiga, penelitian yang berjudul "Manajemen Strategi Teknologi Informasi dalam Rangka Mengembangkan Layanan Hotel Bina Darma Palembang" pada tahun 2025 yang dilakukan oleh Lusi dan Taramita. Tujuan penelitian ini adalah merumuskan kerangka kerja strategis untuk mengembangkan layanan TI agar mampu bersaing di era digital. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi data. Hasil penelitian mengungkap fakta bahwa penggunaan sistem informasi operasional hotel yang masih bersifat lokal dan berbasis desktop (*Local Harris*), yaitu perangkat lunak manajemen properti hotel (*Property Management System/PMS*) berbasis jaringan local menjadi penghambat utama dalam integrasi data antar departemen. Ketiadaan standar manajemen layanan TI yang baku menyebabkan proses bisnis berjalan lambat dan kurang responsif terhadap perubahan. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan urgensi transisi menuju tata kelola *IT Service Management (ITSM)* yang lebih modern, dengan fokus pada penyusunan Katalog Layanan (*Service Catalogue*) dan pemetaan tanggung jawab yang jelas untuk menjamin profesionalisme layanan kepada tamu hotel (Lusi & Taramita, 2025).

Terakhir, penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation pada Hotel Aston Palembang" pada tahun 2025. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan pada proses operasional layanan dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan observasi lapangan dan wawancara kepada pengelola departemen TI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan manajemen layanan TI masih berada pada Level 2 (*Repeatable*). Temuan spesifik mengindikasikan bahwa manajemen insiden masih dikelola secara reaktif dan manual tanpa dukungan sistem pelaporan terintegrasi (*ticketing system*). Dampaknya, rata-rata waktu penyelesaian masalah teknis menjadi tidak terukur dan memerlukan waktu cukup lama, yakni antara 1 hingga 2 hari kerja. Selain itu, kurangnya dokumentasi *Standard Operating Procedure (SOP)* yang terdokumentasi dengan baik mengakibatkan ketidakkonsistenan dalam kualitas penanganan masalah teknis di lingkungan hotel tersebut (Studi Kasus Jurnal Hotel Aston, 2025)

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar organisasi perhotelan telah mengimplementasikan teknologi informasi dalam operasionalnya, seperti sistem reservasi, pengelolaan data tamu, serta layanan jaringan. Namun, implementasi tersebut belum diimbangi dengan manajemen layanan TI yang matang, sehingga masih ditemukan berbagai kendala operasional seperti proses manual, keterbatasan integrasi sistem, serta kurangnya dokumentasi layanan.

Berikut adalah elaborasi mendalam berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*Service Quality*) yang disintesis melalui tinjauan literatur sistematis pada sektor perhotelan:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dalam konteks layanan digital modern, dimensi *tangibles* telah mengalami pergeseran makna yang signifikan; tidak lagi hanya merujuk pada gedung dan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup visualisasi sistem, antarmuka pengguna, serta ketersediaan perangkat keras penunjang yang mumpuni. Temuan pada Hotel Bina Darma dan Hotel XYZ menunjukkan adanya hambatan kritis pada aspek ini. Penggunaan sistem warisan (*legacy system*) berbasis desktop seperti *Local Harris* serta ketergantungan pada input data manual menciptakan tumpukan arsip fisik yang tidak efisien dan rentan terhadap

kerusakan. Sebagaimana dijelaskan dalam literatur pembandingan mengenai efisiensi birokrasi, dukungan teknologi informasi yang ideal seharusnya mampu mentransformasi bukti fisik yang bersifat konvensional menjadi aset digital yang terorganisir secara rapi (Mirza dkk., 2023).

Di Hotel Santika, meskipun secara skor tingkat kematangan telah berada pada level 3 (*Defined*), aspek visualisasi pelaporan belum mencapai potensi maksimalnya. Hal ini disebabkan oleh minimnya pemanfaatan dasbor pemantauan (*monitoring dashboard*) secara *real-time* yang dapat diakses oleh pihak manajemen untuk pengambilan keputusan cepat. Kondisi ini mempertegas bahwa pemanfaatan teknologi di lapangan belum sepenuhnya mengarah pada digitalisasi menyeluruh. Padahal, ketersediaan sarana dan prasarana TI yang memadai sangat krusial agar data dapat tersimpan secara aman dan rapi, sehingga mampu menggantikan sistem manual yang memakan ruang dan waktu (Mukhsin, 2020). Digitalisasi pada dimensi *tangible* bukan hanya soal estetika, melainkan tentang bagaimana infrastruktur fisik mampu mendukung kelancaran aliran informasi di seluruh departemen hotel.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan mencerminkan konsistensi dan akurasi sistem dalam memproses setiap transaksi tanpa adanya eror yang merugikan pelanggan. Studi kasus di Hotel XYZ Sidoarjo memberikan gambaran kritis mengenai kegagalan pada dimensi ini; ketidakmampuan sistem untuk menyimpan data pelanggan secara otomatis bukan sekadar masalah teknis perangkat lunak, melainkan cerminan dari kegagalan proses *Service Operation* yang tidak terstandarisasi. Hal ini memiliki korelasi linear dengan hasil studi di Hotel Aston, di mana ketiadaan standar operasional yang baku mengakibatkan layanan menjadi sulit untuk diprediksi dan diukur kualitasnya. Idealnya, dukungan TI dalam manajemen layanan harus memberikan jaminan bahwa seluruh proses administrasi data berjalan lebih cepat, tepat, dan akurat (Amiruddin & Marsuki Ali, 2020).

Ketergantungan pada infrastruktur lama dan perangkat keras yang usang sering kali menjadi "bom waktu" yang memicu hambatan operasional serius. Selain itu, faktor eksternal seperti stabilitas jaringan komunikasi juga sangat mempengaruhi keandalan layanan. Gangguan jaringan yang terjadi tanpa adanya jalur cadangan (*redundancy*) dapat menghambat proses penginputan data, menurunkan akurasi informasi yang diterima tamu, dan pada akhirnya merusak reputasi hotel. Peningkatan reliabilitas menuntut adanya komitmen organisasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang ada melalui pemeliharaan rutin dan pembaruan sistem secara berkala guna meminimalkan kesalahan manusia (*human error*) dalam pemrosesan data (Kurniawan dkk., 2020).

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan indikator yang paling menentukan dalam industri jasa perhotelan yang menuntut kecepatan dan ketepatan. Penelitian pada Hotel Santika dan Hotel Aston mengungkapkan sebuah anomali: meskipun infrastruktur teknologi dasar telah tersedia, kecepatan respon terhadap gangguan teknis (*incident response*) tetap tergolong lambat. Hal ini berakar pada belum adanya sistem *ticketing* digital yang terintegrasi. Staf operasional masih sangat bergantung pada instruksi verbal atau pelaporan manual melalui aplikasi pesan instan yang tidak terdokumentasi, sehingga penanganan masalah teknis sering kali memerlukan waktu 1 hingga 2 hari kerja. Kelambatan ini menciptakan persepsi negatif di mata tamu yang merasa kebutuhan mereka tidak diprioritaskan oleh birokrasi internal yang kaku. Dalam perspektif yang lebih

luas, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu guna mendukung pengambilan keputusan yang krusial bagi kepuasan pengguna (Lestari, Agustin, & Absharina, 2025)

Literasi digital dan dukungan sistem manajemen layanan yang responsif sangat dibutuhkan agar setiap petugas mampu memberikan informasi yang cepat dan tepat. Tanpa adanya sistem manajemen insiden yang terstruktur, organisasi tidak memiliki *database* untuk memantau performa penyelesaian masalah secara sistematis. Akibatnya, masalah serupa sering terjadi berulang kali tanpa adanya akar penyelesaian yang permanen. Pemanfaatan TI yang optimal seharusnya mampu memperpendek rantai birokrasi layanan publik di hotel, memungkinkan respon yang bersifat proaktif, dan menjamin bahwa setiap keluhan tamu mendapatkan kepastian waktu penyelesaian (Mirza dkk., 2023).

4. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan mencakup aspek keamanan data, kredibilitas sistem, dan kejelasan tanggung jawab personel TI. Implementasi matriks RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*) di Hotel Santika dan Hotel Bina Darma merupakan langkah strategis yang sangat tepat untuk menciptakan kepercayaan (*trust*) pelanggan. Dengan adanya pemetaan peran yang jelas, organisasi dapat memberikan jaminan bahwa setiap kendala teknis ditangani oleh personel yang memiliki kompetensi tepat di bidangnya. Sebaliknya, temuan di Hotel Aston menunjukkan kelemahan pada fase *Service Transition*, seperti melakukan pembaruan perangkat lunak langsung pada lingkungan produksi tanpa melalui tahapan pengujian (*testing*) yang memadai. Tindakan reaktif ini menunjukkan rendahnya jaminan keamanan operasional yang berisiko menyebabkan kegagalan sistem secara masif.

Implementasi framework ITIL yang kuat secara teoritis mampu menjamin bahwa setiap perubahan dalam ekosistem TI terkontrol dengan baik, sehingga meminimalisir risiko kegagalan layanan yang dapat merusak kredibilitas hotel di mata internasional. Kurangnya dokumentasi formal seperti *Service Level Agreement* (SLA) juga teridentifikasi sebagai kendala utama dalam menjamin kualitas layanan secara konsisten. Tanpa SLA, tamu atau pengguna internal tidak memiliki parameter yang jelas mengenai standar layanan yang seharusnya mereka terima. Jaminan kualitas hanya dapat dicapai jika organisasi mampu menyatukan ketersediaan jaringan yang mumpuni dengan sumber daya manusia yang mumpuni pula (Mukhsin, 2020).

5. Empati (Empathy)

Empati dalam layanan TI sering kali dianggap sebagai aspek sekunder, padahal dimensi ini sangat menentukan kepuasan akhir pelanggan melalui kemudahan akses dan kualitas komunikasi. Di seluruh objek penelitian, ditemukan fakta bahwa keterbatasan pengetahuan staf terhadap aplikasi komputer yang kompleks sering kali menimbulkan rasa "kelelahan mental" (*mental fatigue*). Petugas operasional terpaksa menghabiskan porsi energi yang sangat besar hanya untuk mengurus masalah administratif teknis yang bersifat repetitif, yang seharusnya dapat diselesaikan secara otomatis oleh sistem. Hal ini secara tidak langsung mengurangi ketersediaan waktu dan energi staf untuk memberikan perhatian pribadi yang hangat kepada tamu.

Dukungan teknologi yang bersifat *user-friendly* dan sistem yang efisien secara mekanis akan memberikan "ruang bernapas" bagi staf hotel untuk lebih berempati dan memahami kebutuhan personal tamu secara mendalam. Keterbatasan kompetensi staf

dalam penggunaan teknologi tidak hanya menghambat kinerja individu, tetapi juga menurunkan kualitas pengalaman emosional yang diterima pelanggan (Kurniawan dkk., 2020). Ketika teknologi hadir sebagai solusi yang memudahkan, bukan beban yang menyulitkan, maka interaksi antara manusia (staf dan tamu) akan menjadi lebih berkualitas. Oleh karena itu, pengembangan kapabilitas SDM melalui pelatihan TI yang berkelanjutan menjadi investasi yang tidak dapat ditawar untuk memperkuat dimensi empati dalam layanan perhotelan modern.

6. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Tabel 2. Analisis Kesenjangan Implementasi ITIL V.3 pada Industri Perhotelan

Hotel	Kondisi Aktual	Kondisi Ideal ITIL V.3	Kesenjangan Utama
Hotel Santika	Level 3 (<i>Defined</i>)	Level 4 (<i>Managed</i>)	Monitoring layanan belum optimal
Hotel XYZ	Sub-Level 3	Level 4 (<i>Managed</i>)	Tidak ada <i>Known Error Database</i>
Hotel Bina Darma	Tahap transisi	Level 4 (<i>Managed</i>)	Integrasi sistem belum optimal
Hotel Aston	Level 2 (<i>Repeatable</i>)	Level 4 (<i>Managed</i>)	<i>Incident management</i> masih manual

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa seluruh objek penelitian masih memiliki kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi ideal berdasarkan framework ITIL V.3. Kesenjangan paling dominan ditemukan pada aspek dokumentasi layanan, manajemen insiden, integrasi sistem, dan monitoring performa layanan secara berkala. Hotel Santika dan Hotel XYZ telah mencapai level *Defined*, namun belum sepenuhnya mampu mengelola layanan secara terukur dan terkendali. Sementara itu, Hotel Aston menunjukkan kesenjangan yang lebih besar karena proses operasional masih bersifat manual dan reaktif. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan utama implementasi ITIL pada sektor perhotelan tidak hanya terletak pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada budaya tata kelola dan standarisasi prosedur layanan.

7. Sintesis Lintas-Literatur

Dari keempat studi kasus yang dianalisis, terdapat tiga pola konsisten yang melampaui konteks masing-masing hotel secara individual. *Pertama*, seluruh objek penelitian menunjukkan bahwa kelemahan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) secara konsisten berakar pada satu masalah struktural yang sama: tidak adanya sistem pelaporan insiden yang terstandarisasi dan terdokumentasi. Ini menandakan bahwa masalah tersebut bukan bersifat teknis-lokal, melainkan merupakan defisit tata kelola yang sistemik di industri perhotelan Indonesia. *Kedua*, ketergantungan individu (*person-dependent*) ditemukan di semua level kematangan baik pada hotel yang sudah berada di Level 3 seperti Hotel Santika, maupun yang masih di Level 2 seperti Hotel Aston menunjukkan bahwa pencapaian skor kematangan yang lebih tinggi belum tentu berbanding lurus dengan pengurangan risiko operasional. *Ketiga*, lemahnya budaya dokumentasi teridentifikasi sebagai faktor penghambat lintas-hotel yang paling dominan, jauh melampaui hambatan teknis seperti keterbatasan perangkat keras. Temuan ini mengimplikasikan bahwa intervensi paling efisien bagi manajer hotel bukan

pada penggantian sistem teknologi, melainkan pada pembangunan budaya tata kelola layanan yang terstruktur dan terdokumentasi secara formal.

KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan sistematis terhadap literatur mengenai manajemen layanan teknologi informasi di industri perhotelan Indonesia, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama. Pertama, tingkat kematangan layanan TI pada objek penelitian (seperti Hotel Santika dan Hotel Aston) secara umum berada pada Level 2 (*Repeatable*) hingga Level 3 (*Defined*). Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki kesadaran akan standar operasional, namun implementasinya masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara menyeluruh dengan strategi bisnis perusahaan.

Kedua, jika dianalisis melalui lima dimensi kualitas layanan (*ServQual*), aspek Keandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) menjadi titik lemah yang paling sering ditemukan. Kendala seperti input data manual di Hotel XYZ dan ketiadaan sistem *ticketing* digital mengakibatkan layanan terasa lambat dan rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*). Ketiga, penggunaan *framework* ITIL V.3 terbukti efektif sebagai alat audit untuk memetakan kesenjangan (*gap*) layanan, di mana matriks RACI muncul sebagai solusi krusial untuk memperjelas tanggung jawab dan mengurangi ketergantungan pada individu tertentu (*person-dependent*).

Secara keseluruhan, penerapan TI di sektor perhotelan telah meningkatkan potensi efisiensi, namun manfaat maksimalnya masih terhambat oleh lemahnya budaya dokumentasi dan infrastruktur yang belum sepenuhnya terintegrasi. Tanpa tata kelola yang sistematis, teknologi hanya akan menjadi alat pendukung pasif, bukan pendorong inovasi dan kepuasan tamu yang berkelanjutan. Kontribusi utama dari tinjauan literatur ini adalah tersedianya peta sintesis yang secara eksplisit menghubungkan tingkat kematangan ITIL V.3 dengan lima dimensi *ServQual* dalam satu kerangka analitik yang belum tersedia secara komprehensif dalam literatur sebelumnya di konteks perhotelan Indonesia. Berbeda dari studi-studi individual yang diulas, penelitian ini mengidentifikasi bahwa defisit tata kelola bersifat lintas-organisasi dan bukan merupakan kelemahan spesifik satu hotel tertentu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Eriene Dheanda Absyarina M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang mendukung penyelesaian penelitian ini. Selain itu, penulis mengapresiasi rekan-rekan penulis, Arya Bharata Sena dan Latif Nurakhman, atas kontribusi, kerja sama, serta diskusi akademik yang membantu proses pengumpulan, analisis, dan sintesis literatur. Penulis juga berterima kasih kepada para peneliti terdahulu yang karya ilmiahnya menjadi sumber utama dalam penyusunan Systematic Literature Review ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kajian manajemen layanan teknologi informasi, khususnya pada industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, & Ali, M. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung e-government di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai tahun 2020. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Addy, N. H., Atsa'am, D., & Yarkwah, C. (2022). ITIL-based IT service management framework for public sector organizations in developing countries. *Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences*, 34(6), 3228–3236.
- Assobarry, N. H., Sabila, F. N., & Mukaromah, S. (2022). Analisis manajemen layanan teknologi informasi menggunakan ITIL V3 domain service operation pada Hotel XYZ Sidoarjo. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas (JSIBC)*, 15(2), 28–35.
- Haes, S. D., & Grembergen, W. V. (2015). *Enterprise governance of information technology: Achieving alignment and value, featuring COBIT 5*. Springer International Publishing.
- Kurniawan, dkk. (2020). Pemanfaatan teknologi aplikasi untuk menunjang kinerja perangkat Desa Laguruda Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar tahun 2020. *Jurnal Publikasi Ilmiah*.
- Lestari, A. A., Agustin, J. N., & Absharina, E. D. (2025). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor kesehatan. *Jurnal Cakrawala Akademi*, 2(1), 1154–1163.
- Lusi, Z., & Taramita, S. (2025). Manajemen strategi teknologi informasi dalam rangka mengembangkan layanan Hotel Bina Darma Palembang. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(1), 415–422.
- Maharani, P., Yulianti, S., Zuriati, S. A., Ariska, D., Saputri, C. D., & Purwani, F. (2025). Analisis manajemen layanan teknologi informasi pada Hotel Aston Palembang menggunakan framework ITIL. *Jurnal Ekonomi dan Investasi (JEKIN)*, 5(2).
- Mirza, D., dkk. (2023). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Publik*.
- Mukhsin. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi menerapkan sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A. R., dkk. (2024). Optimalisasi IT service management berbasis cloud di industri jasa. *Jurnal Inovasi Teknologi*.
- Rahadi, D. R., & Zainal, A. (2022). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode ServQual. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 14(1), 89–98.
- Ruswita, I., & Syamsuar, D. (2023). Analisis kematangan layanan teknologi informasi hotel menggunakan ITIL V.3 framework. *SMATIKA Jurnal: STIKI Informatika Jurnal*, 13(1), 1–8.
- Shrestha, A., Cater-Steel, A., & Toleman, M. (2020). IT service management implementation and organizational performance: A systematic review. *Journal of Information Technology*, 35(4), 308–326.

- Soomro, T. R., & Wahba, M. (2022). Systematic literature review on IT service management and its adoption in hospitality sector. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 13(4), 241–248.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Supriyadi, F., Eliandi, S., & Absharina, E. D. (2025). Literatur singkat: Efisiensi dalam sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal Cakrawala Akademika (JCA)*, 2(1), 924–942.
- Wibowo, A., Hidayanto, A. N., & Dantes, G. R. (2022). IT service management maturity assessment: A case study in Indonesian hotel industry using ITIL V3. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 11(2), 118–126.