

PENERAPAN *PAPERLESS OFFICE* PADA PROSES *IN ROOM CHECK IN* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* PADA HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA

LAPORAN AKHIR

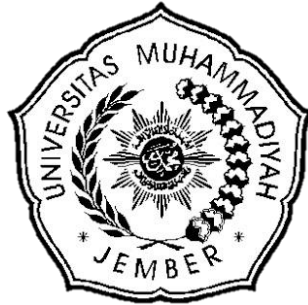
Oleh:

Fitria Amaliatur Risalah

1500711001

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN**

2018



**PAPERLESS OFFICE IMPLEMENTATION FOR IN ROOM
CHECK IN PROCES BY GUEST RELATION OFFICER AT
SHANGRI-LA HOTEL SURABAYA**

FINAL REPORT

By:

Fitria Amaliatur Risalah

1500711001

**UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada
Sidang Ujian Tugas Akhir Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Nama : Fitria Amaliatur Risalah

NIM : 1500711001

Judul : Penerapan *Paperless Office* pada Proses *In Room Check In* oleh
Guest Relation Officer pada Hotel Shangri-La Surabaya

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

Faozen, S. E., M. Si

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Syah Riza Octavy Sandy, S. E., S. Kom., M. Si
NPK. 0510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 03 Agustus 2018
Tempat : FISIP/Program Studi DIII Perhotelan
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Penerapan *Paperless Office* pada Proses *In Room Check In* oleh
Guest Relation Officer pada Hotel Shangri-La Surabaya

Tim Penguji:

Ketua,

Bagus Indra Tj SST. Par., M. Si

Anggota I

Anggota II

Drs. Juhanda, M. Par

Faozen, S. E., M. Si

Mengesahkan:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Emy Kholifah R., M.Si
NPK.92 08 376

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitria Amaliatur Risalah
NIM : 1500711001
Program Studi : FISIP/DIII Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Penerapan *Paperless Office* pada Proses *In Room Check In* oleh *Guest Relation Officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya
Dosen Pembimbing : Faozen, S. E., M. Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 03 Agustus 2018

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,

Faozen, S. E., M. Si
NPK. 1203744

Fitria Amaliatur Risalah
NIM.150011001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul "Penerapan *Paperless Office* pada Proses *In Room Check In* oleh *Guest Relation Officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember

Penyusunan laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah *Subhanahu Wata'ala* serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Emy Kholifah R., M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S. E., S. Kom., M. Si., selaku ketua program studi DIII Perhotelan.
3. Bapak Faozen, S. E., M. Si., selaku dosen pembimbing laporan akhir.
4. Mr. Jonathan Reynolds, selaku *General Manager* Hotel Shangri-La Surabaya.

5. Ibu Gerry Elly Ratna Dewi, selaku *front office manager* Hotel Shangri-La Surabaya yang telah memberikan ilmu serta evaluasi pada masa *training*.
6. Seluruh staf *Front Office Department* Hotel Shangri-La Surabaya yang selalu memberikan ilmu pengetahuan dan mengevaluasi kinerja penulis selama masa *training*.
7. Ayah dan ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Rachmat Priwandha, selaku suami yang selalu memberikan do'a, dukungan, serta bantuan dalam proses penyelesaian laporan akhir.
9. Ike Sri Mahtumah, selaku teman seperjuangan yang selalu saling mendukung dan memotivasi selama proses perkuliahan.
10. Jane Fredella Ngadiman, selaku teman seperjuangan yang selalu memotivasi dan berbagi ilmu selama masa *training*.
11. Keluarga beserta kerabat yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan dukungan.

Jember, 03 Agustus 2018

Penyusun

Fitria Amaliatur Risalah

DAFTAR ISI

Judul.....	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Motto.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	7
1.5 Lokasi Penelitian.....	8
1.6 Metode Penelitian	8

1.6.1	Jenis Penelitian	8
1.6.2	Pendekatan Penelitian	9
1.6.3	Jenis dan Sumber Data	9
1.6.3.1	Jenis Data	9
1.6.3.2	Sumber Data	10
1.7	Teknik Pengumpulan Data	11
1.8	Teknik Analisis Data	12
1.8.1	Teknik Analisis Deskriptif	12
1.8.2	Teknik Analisis SWOT	13
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1	Pengertian Pariwisata	15
2.2	Pengertian Wisatawan	16
2.3	Pengertian Hotel	17
2.4	Klasifikasi Hotel	18
2.5	Departemen yang ada di Hotel	24
2.6	Pengertian <i>Front Office Department</i>	28
2.7	Seksi-Seksi yang ada pada <i>Front Office Department</i>	30
2.8	Pengertian Seksi <i>Guest Relation Officer</i>	34
2.8.1	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Officer</i>	34
2.9	Pengertian <i>Check In</i> di Kamar	36
2.10	Pengertian Sistem <i>Paperless Office</i>	37

BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
3.1	Gambaran Umum Hotel Shangri-La Surabaya.....	39
3.1.1	Sejarah Singkat Hotel Shangri-La Surabaya	39
3.1.2	Fasilitas-Fasilitas Hotel Shangri-La Surabaya	42
3.1.3	Struktur Organisasi Hotel Shangri-La Surabaya ...	71
3.1.4	Departemen-Departemen pada Hotel Shangri-La Surabaya	72
3.2	Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> Hotel Shangri-La Surabaya.....	77
3.2.1	Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	77
3.2.2	Seksi-Seksi pada <i>Front Office Department</i>	77
3.3	Gambaran Khusus <i>Guest Relation Officer</i>	80
3.3.1	Struktur Organisasi <i>Guest Relation Officer</i>	80
3.3.2	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Officer</i>	80
3.3.3	Tugas dan Tanggung Jawab Staf <i>Guest Relation Officer</i>	80
3.3.4	Peralatan dan Perlengkapan pada <i>Guest Relation Officer Section</i>	81
3.4	Analisis Deskriptif Penerapan Sistem <i>Paperless Office</i> pada Proses <i>In Room Check In</i> oleh <i>Guest Relation Officer</i> pada Hotel Shangri-La Surabaya	82

3.4.1 Hasil Penelitian Tentang Penerapan Sistem <i>Paperless Office</i> pada Proses <i>In Room Check</i> <i>In</i> oleh <i>Guest Relation Officer</i> pada Hotel Shangri-La Surabaya.....	83
3.4.2 Kendala dan Solusi	92
3.5 Analisis SWOT	94
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i> di Hotel Shangri La Surabaya	96
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	108
4.1 Kesimpulan.....	108
4.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Analisis SWOT	14
Tabel 3.1 <i>Meeting Room</i> Hotel Shangri-La Surabaya	47
Tabel 3.2 Fasilitas-Fasilitas <i>Health Club</i>	48
Tabel 3.3 Fasilitas Kamar	53
Tabel 3.4 Fasilitas Kamar Horizon Club Lounge.....	63
Tabel 3.5 Peralatan dan Perlengkapan.....	81
Tabel 3.6 SOP <i>In Room Check In</i>	85
Tabel 3.7 Prosedur <i>In Room Check In</i>	89
Tabel 3.8 Daftar Kendala dan Solusi	92
Tabel 3.9 Analisis SWOT	94
Tabel 3.10 <i>Job Description</i> pada <i>Morning Shift</i>	96
Tabel 3.11 <i>Job Description</i> pada <i>Afternoon Shift</i>	99
Tabel 3.12 <i>Job Description</i> di Horizon Club Lounge pada <i>Morning Shift</i>	101
Tabel 3.13 <i>Job Description</i> di Horizon Club Lounge pada <i>Afternoon Shift</i> ...	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Nilai Dasar	41
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel Shangri-La Surabaya	72
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	77
Gambar 3.4 Struktur Organisasi <i>Guest Relation Officer</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat *On The Job Training II*

Lampiran 2. Sertifikat Guest Delight Program

Lampiran 3. Foto Kegiatan pada *Guest Relation Section*

Lampiran 4. Foto Kegiatan pada *Horizon Section*

Lampiran 5. *Guest Delight Card*

Lampiran 6. Kartu Bimbingan

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Ariesto, H. S., & Arief, A. (2010). *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Edisi Revisi*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Irawan, K. (2010). *Potensi Obyek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muljadi, A. J., & Warman, A. (2014). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pendit, N. S. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sellen, A. J., & Herper, R. H. (2003). *The Myth of the Paperless Office*. Cambridge: The MIT Press.
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.

- Sinaga, S. (2010). Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Program DIII Pariwisata Universitas Sumatera Utara* .
- Sinambela, L. P., & dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujaweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen: Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Walker, R. (2009). White paper: Achieving The Paperless Office. *Efficient Technology Inc* , 4-11.
- Wiyasha, I. (2010). *Akuntansi Perhotelan: Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal

Kusumo, R. V. (2012). Hotel Planning and design.

Sinaga, S. (2010). Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Program DIII Pariwisata Universitas Sumater Utara* .

Walker, R. (2009). White paper: Achieving The Paperless Office. *Efficient Technology Inc* , 4-11.