

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat dengan berbagai tujuan seperti liburan, mengisi waktu luang, dan tujuan lainnya kecuali tujuan untuk memperoleh penghasilan secara langsung. Menurut *International Union of Office Travel Organization (IUOTO)* dan *World Tourism Organization (WTO)* (dalam muljadi, 2009:11), “*Tourism is any person who travels to a country other than that in which she/he has his/her usual residence but outside his/her usual environment for a period not exceeding 12 months and whose main purpose of visit is other than the exercise of an activity remunerated from within the country visited*”. (Pariwisata adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke negara lain selain Negara atau diluar tempat kediamannya selama tidak lebih dari 12 bulan dengan tujuan utama kunjungan selain untuk mencari nafkah secara langsung di Negara yang dikunjungi).

Dan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan, bahwa pengertian “Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini”

Di Indonesia, pariwisata sedang dikembangkan secara maksimal. Hal ini dilihat dari dijadikannya pembangunan pariwisata Indonesia sebagai

prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah atau RPJM 2015 – 2019. Pariwisata Indonesia dinilai sebagai sektor strategis dan mampu menjadi pemimpin pembangunan di Indonesia, serta mampu untuk menggerakkan perekonomian negara Indonesia.

Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sektor pendukungnya, seperti pembangunan restoran sebagai penyedia makanan dan minuman, peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan peningkatan pelayanan penginapan sebagai penyedia tempat untuk menginap para wisatawan, seperti hotel, resor, *cottage*, *villa*, *losmen*, *guest house*, dan lain-lain

Sebagaimana yang ditulis oleh Sulastiyono dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2011:5),

“Hotel sendiri merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Di Surabaya sendiri, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) 2017, jumlah hotel sudah mencapai 228 unit dan 13 unit hotel yang masih belum ditandatangani perizinannya oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini. Dan dengan tingkat hunian sebesar 57,07 persen pada bulan Juli 2017.

Banyaknya jumlah hotel di Surabaya secara otomatis meningkatkan jumlah penggunaan kertas pada setiap harinya. Diketahui bahwa kertas banyak digunakan dalam industri perhotelan terutama pada departemen kantor depan atau *front office department*. Menurut Sulastiyono (2011:63), departemen kantor depan atau *front office department* merupakan departemen yang peranan dan fungsinya adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada tamu. Departemen kantor depan berhubungan dengan proses administrasi tamu yang menggunakan kertas sebagai medianya, seperti proses registrasi saat *check in* dan *check out*, proses pembayaran atau *billing*, pembuatan surat-surat, serta formulir-formulir lainnya dalam departemen kantor depan.

Banyaknya jumlah kertas yang digunakan akan berdampak pula pada banyaknya kasus penebangan pohon, dimana batang pohon merupakan bahan dasar pembuatan kertas itu sendiri. Berdasarkan data dari Kementerian Negara Lingkungan Hidup, untuk membuat 15 rim kertas berukuran A4, dibutuhkan 1 batang pohon. Dan apabila setiap hotel menggunakan 5 – 10 rim kertas perharinya, maka untuk 228 hotel perharinya akan menebang setidaknya 152 pohon. Dan hal ini tentu akan berdampak buruk pada kelestarian lingkungan yaitu banyaknya penebangan liar sehingga akan mengakibatkan adanya deforestasi hutan.

Oleh sebab itu, muncullah sebuah sistem yang dinamakan dengan sistem *paperless office*. Dalam terjemahan kamus Oxford, *paperless* berkaitan dengan melibatkan penyimpanan atau komunikasi informasi dalam

bentuk elektronik, bukan di atas kertas . Menurut Richard Walker selaku CEO dari Efficient Technology Inc atau ETI,

“The term paperless is often used to refer to scanning and storing existing documents electronically. Imaging, storing and managing documents is an important aspect of going paperless since legacy documents that only exist on paper must still be stored, handled, searched and archived”.(2009)(Istilah *paperless* sering digunakan untuk merujuk pada pemindaian dan penyimpanan dokumen yang ada secara elektronik. Pencitraan, penyimpanan dan pengelolaan dokumen adalah aspek penting dari *paperless* sejak dokumen warisan yang hanya ada di atas kertas masih harus disimpan, ditangani, dicari dan diarsipkan).

Selain konsep 3 R (*reuse, reduce, recycle*) yang telah diterapkan seperti mengurangi penggunaan kertas (*reduce*), menggunakan kembali kertas yang masih bisa dipakai (*reuse*) dan mendaur ulang kertas (*recycle*). Sistem *paperless* ini juga menggunakan *e-paper* sebagai pengganti kertas. Sebagai contoh adalah mengganti koran konvensional menjadi koran digital. Di dalam hotel yang menerapkan *paperless office* (sistem perkantoran tanpa kertas), maka segala dokumen dalam bentuk *hardcopy* harus diminimalisir dan dokumen akan disimpan dalam bentuk *softcopy*.

Penerapan sistem *paperless office* juga berdampak positif pada pelayanan tamu hotel karena *paperless* ini diterapkan pada kegiatan operasional yang berhubungan langsung dengan tamu. Menurut Sampara

dalam Sinambela (2011:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam sistem *paperless office* ini selain mengganti kertas konvensional menjadi *e-paper* dan meminimalisir penggunaan *hardcopy*, *paperless office* juga menerapkan pelayanan tamu berbasis aplikasi.

Hotel Shangri-La Surabaya sendiri telah mulai menerapkan sistem *paperless office* pada awal 2018 di beberapa kegiatan operasionalnya, seperti proses *counter check in*, *counter check out*, *billing* dan proses *in room check in* serta *Shangri-La Mobile Application*. Sistem *paperless office* pada Hotel Shangri-La Surabaya didukung dengan penggunaan *surface pro* dan *paper tablet* pada kegiatan operasionalnya. Pada proses *counter check in*, *registration card* atau RC telah menggunakan *e-paper* pada *paper tablet* yang dihubungkan pada komputer *reception desk*. Pada proses *counter check out*, bukti pembayaran atau *bill* disarankan untuk dikirim melalui email tamu, dan apabila tamu membutuhkan *hardcopy bill* maka *bill* akan dicetak. Pada proses *in room check in*, proses *check in* telah menggunakan *surface pro*. Dan untuk *Shangri-La Mobile Application*, aplikasi ini telah diluncurkan untuk mempermudah tamu dalam proses pemesanan kamar, proses *check in*, dan proses *check out*.

Maka dari itu penulis mengambil judul "*Penerapan Paperless Office pada Proses In Room Check In oleh Guest Relation Officer pada Hotel Shangri-La Surabaya*". Dengan tujuan untuk menganalisa penerapan sistem *paperless* pada Hotel Shangri-La Surabaya terutama pada proses *in room check in* yang dilakukan oleh penulis sebagai *trainee* pada bagian *guest relation officer*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil dua rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana penerapan *paperless office* pada proses *in room check in* pada Hotel Shangri-La Surabaya?
2. Bagaimana kegiatan operasional departemen kantor depan atau *front office department* pada Hotel Shangri-La Surabaya?
3. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *guest relation officer* pada departemen kantor depan pada Hotel Shangri-La Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini didasari oleh beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par).

2. Untuk mengetahui kegiatan operasional departemen kantor depan atau *front office department* pada Hotel Shangri-La Surabaya.
3. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab seksi *guest relation officer* pada departemen kantor depan pada Hotel Shangri-La Surabaya.
4. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *paperless office* pada Hotel Shangri-La Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat bagi penulis
 - Dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab seksi *guest relation officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya.
 - Dapat mempraktikkan secara langsung materi perkuliahan pada kegiatan operasional yang sesuai.
 - Dapat mengetahui sistem *paperless office* yang diterapkan oleh Hotel Shangri-La Surabaya.
2. Manfaat bagi perusahaan
 - Dapat menjadi bahan evaluasi bagi penerapan sistem *paperless office*.
 - Dapat meningkatkan kemitraan atau kerja sama antara Hotel Shangri-La Surabaya dengan Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember.
3. Manfaat bagi institusi
 - Dapat menjadi tambahan referensi bagi perpustakaan.

- Dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa lain.
- Dapat menjadi bahan untuk meningkatkan mutu pendidikan.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan berturut-turut, dimulai pada tanggal 17 Januari 2018 sampai dengan 16 Juli 2018. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut:

Nama lokasi : Hotel Shangri-La Surabaya

Alamat : Jalan May. Jend. Sungkono 120, Surabaya, 60256,
Indonesia

Telepon : (62 31) 6003 8888

Fax : (62 31) 566 1570

E-mail : sur@shangri-la.com

Website : www.shangri-la.com/surabaya

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau

mendeskripsikan hasil penerapan *paperless* pada proses *in room check in* oleh *guest relation officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian tentang “Penerapan *Paperless* pada Proses *In Room Check In* oleh *Guest Relation Officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6),

“Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

1.6.3.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Ariesto dan Arief (2010), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Hotel Shangri-La Surabaya.

2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya data jumlah tamu VIP (*very important person*) setiap bulannya.

1.6.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:73), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya hasil kuisisioner tentang penerapan *paperless* pada proses *in room check in* pada Hotel Shangri-La Surabaya

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2014:74) data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Misalnya buku tentang standar prosedur operasional di Hotel Shangri-La Surabaya.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang “Penerapan Sistem *Paperless* pada Proses *In Room Check In* oleh *Guest Relation Officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya”:

1. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2012:291),

“Kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

Misalnya kajian teori mengenai sistem *paperless office*.

2. Metode Observasi atau Pengamatan

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya mengamati penerapan sistem *paperless* pada proses *in room check in*.

3. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Misalnya dokumentasi penggunaan *surface pro* pada proses *in room check in*.

1.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sujarweni, (2014:103),

“Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah”.

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sujarweni (2014:11), teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel maupun lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Misalnya menguraikan hasil analisa penerapan

sistem *paperless* pada proses *in room check in* oleh *guest relation officer* pada Hotel Shangri-La Surabaya

1.8.2 Teknik Analisis Matriks SWOT

Menurut Yoeti (1996:133) teknik analisis SWOT adalah sebagai berikut.

a. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan merupakan karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang merupakan suatu keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh *guest relation officer*.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan merupakan kekurangan dari suatu organisasi atau bisnis. Dalam hal ini dijabarkan mengenai kekurangan yang dimiliki *guest relation officer*.

c. Peluang (*Opportunities*)

Peluang adalah kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis. Dalam hal ini dijabarkan mengenai peluang yang dimiliki oleh *guest relation officer*.

d. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan ancaman yang datang dari luar yang dapat menjadi ancaman bagi organisasi atau bisnis. Yang dimaksudkan dengan ancaman di sini ialah hal-hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi *guest relation officer*.

Tabel 1.1 Analisis SWOT

Variabel	Kekuatan <i>(Strengths)</i>	Kelemahan <i>(Weaknesses)</i>	Peluang <i>(Opportunity)</i>	Ancaman <i>(Threats)</i>
Sumber Daya Manusia				
Peralatan				
Lokasi				
.....				