



**PENERAPAN *MOBILE CHECK-IN* DALAM RANGKA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI HOTEL JW. MARRIOTT SURABAYA**

**LAPORAN AKHIR**

Oleh:

**Rima Fiwandha**

**1800711023**

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

**2021**



**MOBILE CHECK-IN IMPLEMENTATION IN IMPROVING  
SERVICES DURING THE PANDEMIC COVID-19 AT JW.  
MARRIOTT HOTEL SURABAYA**

**FINAL REPORT**

**By:**

**Rima Fiwandha**

**1800711023**

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

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

Hari : Rabu

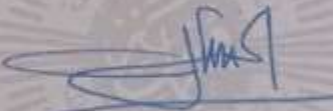
Tanggal : 14 Juli 2021

Tempat : Progam Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember

Judul : Penerapan *Mobile Check In* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan  
Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel JW. Marriott Surabaya

Tim Penguji:

Ketua



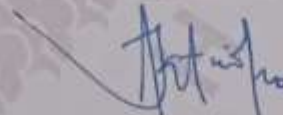
Faozen, S. E., M. Si.  
NPK. 198407111303744

Sekretaris



Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., MM  
NPK. 1992072012009953

Anggota

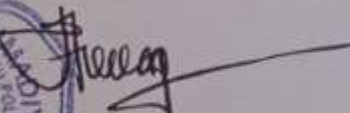


Hadi Jatmiko, SST., Par. M. Si.  
NPK. 1978110210401277

Mengesahkan:

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah, M. Si.  
NPK. 196708061993032002

## PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

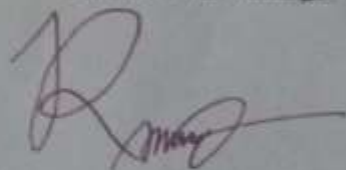
Nama : Rima Fiwandha  
N I M : 1800711023  
Program Studi : Diploma III Perhotelan  
Judul Laporan Akhir : Penerapan Mobile *Check-In* dalam Rangka  
Meningkatkan Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19  
di Hotel JW. Marriott Surabaya  
Dosen Pembimbing : Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., MM.

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, 12 Juni 2021

Dosen Pembimbing,



Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., MM.  
NPK. 1992072012009953

Mahasiswa,



Rima Fiwandha  
NIM. 1800711023

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Robbil 'Alamiin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan Mobile *Check-In* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan pada Masa Pandemi Di Hotel JW. Marriott Surabaya” ini secara baik dan tepat waktu. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di program studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan tugas 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. Ibu Dr. Juariyah, M.si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si., selaku ketua program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., M.M., selaku dosen pembimbing tugas akhir.
4. Bapak Gaurav Saxena, selaku *General Manager* JW Marriott Hotel Surabaya.

5. Bapak Irwansyah Putra, selaku *Front Office Manager* JW Marriott Hotel Surabaya, yang telah memberikan ilmu, membimbing, dan mengevaluasi selama masa *training*.
6. Ibu Vivi Mandayani, selaku *Loyalty Manager* JW Marriott Hotel Surabaya, yang telah memberikan ilmu, membimbing, dan mengevaluasi selama masa *training*.
7. Kak Puput Rahayu dan Kak Neny Tri Wahyuni, selaku senior *Guest Relation Officer* yang telah memberikan ilmu, membimbing, dan mengevaluasi selama masa *training*.
8. Seluruh staff JW Marriott Hotel Surabaya, yang telah banyak membantu dan menghibur penulis selama masa *training*.
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
10. Saudara dan keluarga yang selau memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan yang saling memberikan dukungan.
12. Irfantoni Listiyawan, selaku *partner* penulis selama proses penyelesaian tugas akhir.

Jember, 12 Juli 2021

Penulis



Rima Fiwandha

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| Judul .....  | i        |
| <i>Title</i> .....                                 | ii       |
| Lembar Persetujuan.....                            | iii      |
| Lembar Pengesahan .....                            | iv       |
| Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir ..... | v        |
| Abstrak .....                                      | vi       |
| Abstract .....                                     | vii      |
| Motto.....   | viii     |
| Kata Pengantar .....                               | ix       |
| Daftar Isi.....                                    | xi       |
| Daftar Tabel .....                                 | xiv      |
| Daftar Gambar.....                                 | xv       |
| Lampiran .....                                     | xvi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....                            | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 6        |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                        | 7        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                        | 7        |
| 1.5 Lokasi Penelitian .....                        | 8        |
| 1.6 Metode Penelitian.....                         | 9        |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.6.1 Jenis Penelitian .....                                       | 9         |
| 1.6.2 Pendekatan Penelitian.....                                   | 9         |
| 1.6.3 Jenis Data.....  | 10        |
| 1.6.4 Sumber Data .....  | 11        |
| 1.7 Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 12        |
| 1.8 Teknik Analisis Data .....                                     | 14        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                               | <b>16</b> |
| 2.1 Pengertian Pariwisata .....                                    | 16        |
| 2.2 Pengertian Wisatawan .....                                     | 18        |
| 2.3 Pengertian Hotel .....   | 19        |
| 2.4 Klasifikasi Hotel.....   | 21        |
| 2.5 Departemen yang ada di Hotel .....                             | 31        |
| 2.6 Pengertian Departemen <i>Front Office</i> .....                | 35        |
| 2.7 Seksi yang ada pada <i>Front Office Department</i> .....       | 36        |
| 2.8 Pengertian Seksi <i>Guest Relation Officer</i> .....           | 40        |
| 2.8.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Officer</i> ..... | 40        |
| 2.9 Pengertian <i>Check-In</i> .....                               | 41        |
| 2.10 Pengertian <i>Mobile Check-In</i> .....                       | 42        |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                           | <b>44</b> |
| 3.1 Gambaran Umum Marriott International .....                     | 44        |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Marriott International .....                 | 44        |



|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 3.1.2                                   | Gambaran Umum Hotel JW. Marriott Surabaya.....                    | 45        |
| 3.1.3                                   | Fasilitas Hotel JW. Marriott Surabaya .....                       | 50        |
| 3.1.4                                   | Struktur Organisasi Hotel JW. Marriott Surabaya .....             | 62        |
| 3.1.5                                   | Departemen Hotel JW. Marriott Surabaya .....                      | 63        |
| 3.2                                     | Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> .....                | 67        |
| 3.2.1                                   | Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....          | 67        |
| 3.2.2                                   | Seksi-Seksi pada <i>Front Office Department</i> .....             | 67        |
| 3.3                                     | Gambaran Khusus <i>Guest Relation Officer</i> .....               | 70        |
| 3.3.1                                   | Struktur Organisasi <i>Guest Relation Officer</i> .....           | 70        |
| 3.3.2                                   | Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Officer</i> .....      | 70        |
| 3.3.3                                   | Tugas dan Tanggung Jawab Staf <i>Guest Relation Officer</i> ..... | 71        |
| 3.3.4                                   | Peralatan dan Perlengkapan.....                                   | 71        |
| 3.4                                     | Analisis Deskriptif.....  | 73        |
| 3.4.1                                   | Hasil Penelitian.....   | 73        |
| 3.4.2                                   | Kendala dan Solusi .....  | 86        |
| 3.5                                     | Analisis SWOT.....  | 88        |
| 3.6                                     | Kegiatan Selama <i>On The Job Training II</i> .....               | 90        |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> |   | <b>93</b> |
| 4.1                                     | Kesimpulan.....   | 93        |
| 4.2                                     | Saran .....   | 95        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |   | <b>96</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat *On The Job Training II*

Lampiran 2. Jadwal Kerja *Guest Relation Officer*

Lampiran 3. Perlengkapan pada *Guest Relation Officer Section*

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan *Guest Relation Officer*

