

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya pariwisata di suatu daerah memberikan efek yang saling berkaitan antara sektor satu dengan yang lain. Salah satu sektor yang merasakan efek dari berkembangnya pariwisata ini adalah sektor ekonomi dan industri. Hal ini dapat dilihat dari pergerakan perekonomian ke arah yang lebih baik pada suatu daerah tertentu. Misalnya saja pertumbuhan industri kecil dan menengah atau Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), sektor transportasi, penyedia layanan perjalanan wisata, dan atraksi wisata.

Berkaitan dengan hal di atas, ada beberapa definisi yang memberikan gambaran mengenai seperti apa bentuk pariwisata di masyarakat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa “Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini”.

Seorang pakar lain yakni E. Guyer Freuler dalam Irawan (2010:11) memberikan pengertian pariwisata sebagai sebagai fenomena zaman yang didasarkan kepada kebutuhan kesehatan, dan kebutuhan akan suasana baru untuk meumbuhkan kecintaan terhadap alam. Hal ini berkaitan dengan

adanya interaksi manusia sebagai hasil dari tata industri dan perkembangan sistem transportasi yang ada.

Sinaga (2010:12) menyebutkan bahwa pariwisata adalah sebuah perjalanan terencana. Perjalanan ini dilakukan oleh individu maupun kelompok dari sebuah tempat ke tempat lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan semata.

Sektor pariwisata pun juga memiliki dampak positif dan andil yang besar dalam menciptakan sebuah lapangan kerja baru. Terutama di bidang akomodasi dan perhotelan di berbagai kota besar di Indonesia. Secara definisi, sebagaimana yang ditulis oleh Sulastiyono dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2011:5) disebutkan bahwa:

“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”.

Surabaya sebagai kota metropolitan di Indonesia memiliki jumlah hotel yang tidak sedikit. Jumlah tersebut mampu menopang sektor pariwisata di kota ini menjadi hidup dan memberikan kontribusi besar pada pemerintah kota maupun masyarakat sekitar.

Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 menyebutkan jika jumlah hotel secara keseluruhan di Surabaya mencapai 276 unit. Adapun

rinciannya adalah sebagai berikut (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya: 2020).

Hotel Bintang Lima : 7 unit

Hotel Bintang Empat : 20 unit

Hotel Bintang Tiga : 42 unit

Hotel Bintang Dua : 29 unit

Hotel Bintang Satu : 5 unit

Hotel Melati : 111 unit

Penginapan Lainnya : 62 unit

Dari jumlah di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan dunia perhotelan dan pariwisata di Surabaya sangatlah dinamis. Hal ini kemudian membuat pihak hotel terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dalam hal ini tamu dengan fitur-fitur digital di era internet dan perkembangan teknologi seperti saat ini. Khususnya dalam departemen kantor depan *front office*.

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 mulai dari registrasi saat *check-in* dan *check-out*, proses pembayaran atau *billing*, pembuatan surat-surat, serta formulir-formulir lainnya dalam departemen kantor depan.

Seiring berjalannya waktu, *front office department* terus

mengalami perkembangan. Salah satunya bisa dilihat dari adanya pelayanan pengisian formulir dan proses pengadministrasian dokumen secara digital. Perkembangan ini juga disebabkan oleh semakin majunya teknologi komunikasi dan informasi yang ada di masyarakat di masa sekarang. Hal tersebut membuat pihak hotel harus berinovasi meningkatkan pelayanan ke ranah digital.

Pelayanan dalam bentuk digital diharapkan akan memberi dampak positif kepada tamu baik secara tidak langsung maupun secara langsung. Lebih jauh, juga mampu meningkatkan pengalaman pariwisata bagi masyarakat di sebuah hotel. Sehingga, masyarakat tadi akan merekomendasikannya ke orang lain menjadi loyal dengan hotel tertentu. Menandakan jika mereka mengunjungi suatu kota, akan memilih hotel yang sudah pernah disinggahi karena pelayanannya.

Hal ini seperti apa yang dikemukakan oleh 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.

Pelayanan menurut Tjiptono (2016:4) dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Pengertian kualitas pelayanan oleh Tjiptono (2016:5) yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Phil Kotler dan Kevin Lane Keller sebagaimana disebutkan dalam website jurnal.id mendefinisikan kepuasan konsumen, yakni “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Sedangkan kepuasan menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berangkat dari hal tersebut, Hotel JW. Marriott Surabaya pun menerapkan pelayanan yang berbasis pada teknologi digital. Salah satunya adalah *mobile check-in*. Metode ini memberikan kemudahan bagi departemen *front office* dalam melaksanakan proses administrasi. Begitu juga bagi para tamu hal tersebut juga membuat proses semakin cepat dan nyaman.

Sejak diberlakukan metode ini memang memberikan dampak positif. Namun, pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia maupun dunia, berdampak pula pada tingkat hunian hotel. Dari kejadian ini, pihak hotel harus jeli dalam memilih strategi agar tetap memberikan pelayanan terbaik. Melalui penggunaan *Mobile Check-in*, pelayanan di Hotel JW. Marriott Surabaya berdasarkan pengamatan penulis memberikan manfaat

pada peningkatan pelayanan. Terutama dalam hal administrasi yang praktis dan efisien, selain itu juga dapat mencegah kontak langsung dalam meminimalisir penyebaran virus corona.

Metode tersebut memungkinkan para tamu untuk lebih mudah melakukan pemesanan kamar tanpa harus kontak langsung dengan resepsionis. Caranya adalah dengan memanfaatkan aplikasi milik “Marriott Bonvoy” oleh Marriott International melalui smartphone. Setelah tamu melakukan proses *check in* secara *online*, data akan masuk pada sebuah sistem dan proses administrasi diteruskan oleh departemen *front office* untuk tahapan selanjutnya. Hal ini dinilai mampu memangkas waktu pengadministrasian sehingga pelayanan di hotel menjadi lebih baik karena tamu tidak harus menunggu lama dan mereka mendapatkan kepuasan tersendiri.

Dari sinilah, penulis kemudian ingin melihat bagaimana efektivitas *Mobile Check-in* di masa pandemi Covid-19. Oleh karena penulis pun mengangkatnya dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Penerapan *Mobile Check-In* Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel Jw. Marriot Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dalam karya ilmiah ini adapun rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah penerapan *Mobile Check-in* di Hotel JW. Marriott Surabaya di masa

pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *mobile check-in* dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi covid-19 di Hotel JW. Marriot Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis selama masa *On the Job Training II* (OJT II) selama kurun waktu enam bulan, memiliki manfaat bagi beberapa pihak. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1) Bagi Penulis

- a) Dapat mengetahui sistem *mobile check-in* yang diterapkan oleh Hotel JW. Marriott Surabaya.
- b) Dapat mempraktikkan secara langsung materi perkuliahan pada kegiatan operasional yang sesuai.
- c) Dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab seksi *guest relation officer* pada Hotel JW. Marriott Surabaya.

2) Bagi Perusahaan

- a) Dapat menjadi bahan evaluasi bagi penerapan sistem *mobile check-in*.

b) Dapat meningkatkan kemitraan atau kerja sama antara Hotel JW. Marriott Surabaya dengan Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember

3) Bagi Institusi

a) Menjadi tambahan referensi maupun koleksi dalam menambah khazanah pengetahuan di perpustakaan tentang *mobile check in*.

b) Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain dalam mengerjakan tugas kuliah dalam bidang perhotelan.

c) Dapat menjadikan bahan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan tentang bidang perhotelan.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan berturut-turut, dimulai pada tanggal 5 Januari 2021 sampai dengan 5 Juli 2021. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut:

Nama Lokasi : Hotel JW Marriot Surabaya

Alamat : Jl. Embong Malang No.85-89 – Kedungdoro – Tegalsari – Surabaya – Jawa Timur

Telepon : [\(031\) 5458888](tel:0315458888)

Email : mhrs.subjw.reservations@marriotthotels.com

Website : <https://www.marriott.com/hotels/travel/subjw-jw-marriott-hotel-surabaya/>

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dimana penelitian deskriptif ini akan menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek, dan segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka dan kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan bagaimana penerapan *mobile check-in* di Hotel JW. Marriott Surabaya, terutama di masa pandemi Covid-19.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian tentang “Penerapan *Mobile Check-in* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel JW. Marriott Surabaya”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Mengenai definisi tentang metode ini, menurut Moleong (2011:6) menyebutkan bahwa:

“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 Data

Mengenai data yang digunakan, ada dua jenis yang menjadi pertimbangan penulis di sini. Di antaranya adalah data kualitatif maupun kuantitatif. Mengenai penjelasan keduanya, penulis uraikan secara singkat sebagai berikut:

1. Data Kualitatif

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. Dalam buku 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan' menurut Muri Yusuf penelitian pengumpulan data kualitatif digunakan untuk melihat dan mengungkapkan keadaan objek dalam sebuah konteks tertentu (2014: 43). Misalnya data mengenai sejarah Hotel JW. Marriott Surabaya.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berupa angka mengenai variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2010:15) menyebutkan bahwa 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 mengenai banyaknya jumlah tamu VIP (*very important person*) setiap bulannya. Atau dalam hal ini yang bisa diukur adalah seperti jumlah tamu yang menggunakan *mobile check-in* dan persentase tingkat kepuasan tamu.

1.6.4 Sumber Data

Sumber data adalah faktor paling menentukan dalam penyajian hasil penelitian. Di sini, penulis menggunakan dua model pengambilan sumber data yang sering dilakukan. Yakni data primer dan data sekunder yang secara terperinci akan dijelaskan secara singkat berikut:

1. Data Primer

Data primer menurut Sujarweni (2014:73) adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, 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 data yang diberikan oleh pihak hotel tentang penerapan *mobile check-in* di Hotel JW. Marriott Surabaya di Masa Pandemi Covid-19 dari segi kepuasan konsumen pada kolom-kolom tertentu yang dituliskan.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sujarweni (2014:73) 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 JW. Marriott Surabaya atau laporan-laporan lainnya. Di sini, penulis

menggunakannya sebagai informasi yang dipaparkan secara utuh. Namun, untuk memudahkan pembaca dibuat dengan ringkas tanpa mengurangi makna sebenarnya.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu hal penting dalam sebuah penelitian adalah bagaimana seorang penulis mengumpulkan data untuk diolah menjadi karya dan menjadi jawaban atas masalah yang diajukan. Secara definisi, teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2010:224) merupakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Teknik yang ada memang beragam. Untuk penelitian mengenai “Penerapan *Mobile Check-in* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel JW. Marriott Surabaya” penulis membatasi teknik pengumpulan hanya pada:

1. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan menurut Sugiyono (2010:291) menyebutkan bahwa 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 kepustakaan mengenai sistem pelayanan menggunakan *mobile check-*

in di sebuah hotel.

2. Metode Observasi

Metode observasi menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010:145) pada tahap ini adalah gambaran suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Misalnya bagaimana proses *mobile check-in* di sebuah hotel itu dijalankan oleh segenap karyawan hotel dan apa saja yang mempengaruhi pengambilan keputusan bagi karyawan dalam menerapkan pelayanan tersebut.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi menurut Sugiyono (2010:240) menyebutkan bahwa 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 mengenai jumlah tamu dan pelayanan pada *mobile check-in* di sebuah hotel. Ini bisa dilihat dari kebijakan yang diambil, hasil tangkapan layar tentang mekanisme pelayanan hingga kepuasan tamu melalui apa yang mereka tuliskan.

1.8 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sujarweni (2014:104) bisa diartikan sebagai upaya mengolah data yang tersedia dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data yang terkumpul. Selain itu bertujuan untuk menjawab rumusan masalah. Kemudian, teknik ini masih dibagi lagi menjadi dua jenis sebagai berikut:

1. Teknik Analisis Deskriptif

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 (Sujarweni, 2014:11). Dalam penelitian ini misalnya menguraikan hasil analisa penerapan mengenai sistem *mobile check-in* di Hotel JW. Marriott Surabaya.

2. Teknik Analisis SWOT

Selain analisis di atas, juga berlaku analisis SWOT sering digunakan. Analisis ini memiliki empat poin utama dalam menganalisis sebuah permasalahan yakni Strength, Weakness, Opportunities, dan Threats. Sebagaimana dijelaskan oleh Nur'aini (2016: 13) dalam 'Teknis Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Eefektif dan Efisien Serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman' komponen

tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Analisis SWOT

Matrik Analitik	Keterangan
Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kekuatan adalah karakteristik dari suatu organisasi atau bisnis yang menjadi sebuah keunggulan. Dalam hal ini, kekuatan apa saja yang dimiliki oleh guest relation officer di Hotel JW Marriot dalam melakukan pelayanan. Khususnya menggunakan Mobile Check-in method.
Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	Metrik ini pada dasarnya menjelaskan apa saja kelemahan yang menghambat jalannya usaha yang dilakukan. Dalam hal ini penulis secara objektif mendeskripsikan kekurangan yang dimiliki guest relation officer untuk bahan evaluasi berikutnya.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Peluang adalah kesempatan yang datang dari luar organisasi atau bisnis. Dalam hal ini dijabarkan mengenai peluang yang bisa diambil oleh pihak hotel dalam menggunakan layanan mobile Check-in Method, khususnya di masa pandemi.
Ancaman (<i>Threats</i>)	Poin ini menjelaskan ancaman apa saja yang dapat menurunkan nilai jual atau pendapatan sebuah bisnis. Penulis di sini berusaha menyajikan pula apa saja ancaman saat menerapkan Mobile Check-in ini.