

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

MARRIOTT SURABAYA

**Rima Fiwandha, Cristian Rizqi Angraini, ST. Par., MM**

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

“Penerapan *Mobile Check-In* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 di Hotel JW. Marriott Surabaya” merupakan penelitian yang fokus untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang bagaimana proses penerapan *mobile check-in*, kegiatan operasional serta tugas dan tanggung jawab pada departemen *front office* terutama seksi *guest relation officer*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami penerapan *mobile check-in* dan pengaruhnya terhadap pelayanan di masa pandemi, serta untuk mengetahui kegiatan operasional serta tugas dan tanggung jawab *guest relation officer* pada departemen *front office*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kepustakaan, observasi atau pengamatan, dan dokumentasi yang kemudian diolah menggunakan analisis deskriptif dan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan *mobile check-in* di Hotel JW. Marriott Surabaya telah berjalan dengan baik, serta memberikan pengaruh terhadap meningkatnya pelayanan di departemen *front office* dimana pandemi. Dalam penerapannya, *mobile check-in* masih memiliki kekurangan dan menghadapi beberapa kendala yang mana berpengaruh pada kualitas pelayanannya. Seperti terjadinya keterlambatan dalam memproses *mobile check-in* yang diakibatkan oleh kurangnya staf *guest relation officer*. Namun hal itu dapat diselesaikan dengan cara mengatur *job description* para staf agar selalu melakukan pemeriksaan terhadap *mobile application*. Selain itu, dalam penerapannya ini juga ditemukan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang telah disusun dalam tabel analisis SWOT.

Kata kunci: *mobile check-in*, pelayanan *front office department*, *guest relation officer*

## ABSTRACT

“Mobile Check-In Implementation in Improving Services during the Pandemic Covid-19 at JW. Marriott Hotel Surabaya” is a research that focused to answer the questions about how the implementation of mobile check-in, operational activities and jobs and responsibilities at front office department, especially at guest relation officer section. The purposes of this research is to understand the implementation of mobile check-in and the effects on services during the pandemic. Also to know the operational activities and jobs and responsibilities as guest relation officer at front office department. This research is a qualitative descriptive research. The methods of collecting data that used are literatures, observation and documentation which then processed using descriptive analysis and SWOT analysis. The result of this research is the implementation of mobile check-in at JW. Marriott Hotel Surabaya has been working well and giving an impact on improving services at the front office department during the pandemic. In the implementation, mobile check-in still have weaknesses and encounter some problem which effects the quality of service. Such as, delaying in processing mobile check-in caused by the lack of guest relation officer. But that problem could be handled by setting the job check list for staf to always check the mobile application. Other than that, on the implementation also found strengths, weaknesses, opportunities and threats which arranged in SWOT analysis table.

Keywords: mobile check-in, front office department service, guest relation officer



## **1. PENDAHULUAN**

### **a. 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 pengusahaan 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”**

## **b. 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?

## 2. Tinjauan Pustaka

Perkembangan pariwisata di Indonesia sendiri memiliki sejarah yang cukup panjang. Hal ini dapat dilihat dari didirikannya Perhimpunan Pariwisata yang dalam Bahasa Belanda dikenal dengan *Vereeniging Toeristenverkeer* (VTV) yang didirikan di Batavia pada 13 April 1908 (Angelika dalam Historia.id: 2017). Pihak yang terlibat dalam perkumpulan tersebut di antaranya adalah perusahaan pelayaran, perhotelan, dan pihak swasta yang bergerak di bidang promosi Hindia Belanda saat itu. Lambat laun, perhimpunan ini memiliki banyak cabang di berbagai kota dan menjadi salah satu tonggak sejarah pariwisata di Indonesia sampai saat ini.

Mengenai istilah pariwisata, di kalangan masyarakat kata tersebut luas dikenal sebagai kegiatan mengunjungi tempat tertentu. Tujuannya adalah untuk mengisi waktu luang saat lbiuran dan menyegarkan pikiran. Seiring berjalannya waktu, tujuan pariwisata ini meluas bisa menjadi sarana edukasi maupun kegiatan rohani seperti wisata religi dalam hal ini memiliki tujuan tidak untuk mendapatkan penghasilan secara langsung.

Lembaga Pariwisata Dunia atau *World Tourism Organization* memberikan definisi tentang pariwisata yakni ‘kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya’. Dalam undang-undang No.10 Tahun 2019 tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa ‘pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah’. Sementara dalam undang-undang No.10 Tahun 2019 tentang kepariwisataan



menyebutkan bahwa ‘pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah’.

Para ahli maupun akademisi seperti Mc Intosh yang dikemukakan oleh Nouval (dalam Muljadi dan Warman, 2014:8) menyebutkan bahwa “*tourism is the sum total of operations, mainly of an economic nature, wich directly relate to the entry, stay and movement of foreigners inside and outside a certain country, city or region*”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan keseluruhan kegiatan yang berhubungan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan penduduk asing di dalam atau di luar suatu negara, kota atau wilayah tertentu.

Sementara itu, akademisi lain seperti E. Guyer dalam Irawan (2010:11) menyebutkan pariwisata lebih terperinci. Dalam hal ini, dia menyebutkan arti pariwisata dalam dunia yang serba modern sebagai berikut:

“Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkutan”.

Sinaga (2010) menyebutkan bahwa pariwisata merupakan sebuah perjalanan yang terencana. Perjalanan terencana tersebut bisa dilakukan oleh individu ataupun kelompok dari satu tempat ke tempat lainnya. Tujuannya tidak lain untuk mendapatkan kesenangan maupun kepuasan semata.

Berdasarkan pengertian yang disebutkan oleh akademisi maupun beberapa sumber di atas, dapat disimpulkan bahwa sebenarnya pariwisata menjadi sebuah

kegiatan perjalanan. Perjalanan tersebut dapat dilakukan dari suatu daerah menuju daerah lainnya dalam satu wilayah negara. Atau bisa pula dari negara satu ke negara lainnya. Dengan tujuan utama adalah untuk mendapatkan kesenangan baik dalam ranah kesenangan jasmani maupun kesenangan secara rohani.

### **3. Metode Penelitian**

#### **a. 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.

#### **b. 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.”

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

##### a. Tugas dan Tanggung Jawab *Guest Relation Officer Section*

*Guest relation officer* merupakan bagian dari *front office department* yang bertanggungjawab terhadap hubungan hotel dengan tamu. *Guest relation officer* memiliki tanggung jawab untuk menjaga hubungan baik sehingga staf *guest relation officer* diharuskan memiliki kemampuan komunikasi yang baik sehingga tamu dapat merasa nyaman dan bahagia saat menginap di JW. Marriott Hotel Surabaya dan menjadi loyal kepada hotel.

Adapun tugas-tugas atau *job description* staf *guest relation officer* adalah sebagai berikut:

- 1) Menyambut tamu yang datang ke JW. Marriott Hotel Surabaya
- 2) Mengantarkan tamu ke *reception desk*
- 3) Mengantarkan tamu ke kamar
- 4) Berinteraksi dengan tamu
- 5) Memeriksa *mobile check in*
- 6) Menyiapkan *welcome card*
- 7) Memeriksa email
- 8) Menyiapkan *cake* saat ada permintaan
- 9) Memeriksa kamar tamu
- 10) Melayani tamu yang membutuhkan bantuan di area lobi
- 11) Menyiapkan *cookies* untuk permintaan maaf kepada tamu jika ada kesalahan dari pihak hotel
- 12) Membantu tamu untuk mengakses *lift*

## **b. Peralatan dan Perlengkapan pada Seksi *Guest Relation Officer***

Untuk menunjang kegiatan operasional pada *front office department*, terutama pada bagian *guest relation officer*. JW. Marriott Hotel Surabaya menyediakan peralatan dan perlengkapan guna mempermudah jalannya operasional. Adapun peralatan dan perlengkapan tersebut adalah sebagaimana berikut.

Peralatan:

- a) *Master key* merupakan kunci yang digunakan untuk mengakses *lift*
- b) *Handphone* operasional adalah *handphone* yang khusus digunakan untuk operasional *guest relation officer*
- c) Komputer
- d) *Black holder*

Perlengkapan

- a) Formulir *guest relation officer*
- b) Formulir *inter kitchen* digunakan untuk memesan kue-kue kecil pada bagian *pastry* dan buah ke bagian *room service*.
- c) Formulir *cake requisition* untuk memesan kue seperti kue ulang tahun
- d) Bormulir *b196* untuk melihat tamu *VIP* dan *elite member* yang belum masuk daftar *VIP* pada hari itu
- e) Formulir *traces* adalah *note* atau pesan antar departemen yang berisi permintaan khusus dari tamu
- f) Formulir registrasi adalah formulir yang berisikan informasi pemesanan kamar dari tamu dan harus ditandatangani oleh tamu saat *check in*.
- g) *Silver appreciation* adalah formulir berisi nilai bonus poin yang disiapkan untuk member *silver*

- h) *Courtesy form* adalah formulir yang berisikan ulasan atau kesan pertama tamu terhadap kamar yang ditempati.
- i) *Poin book* adalah buku untuk mencatat nilai poin yang diterima oleh member *platinum, titanium* dan *ambassador*.
- j) *Note book* adalah buku untuk mencatat hal kecil yang berkaitan dengan tamu, seperti permintaan tamu, keluhan tamu dan lainnya.
- k) Bolpoin (*pen*)
- l) *Welcome card* (kartu penyambutan)
- m) *Platinum gift card*

**c. Hasil Penelitian Tentang Penerapan *Mobile Check-In* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan pada Masa Pandemi di Hotel JW. Marriott Surabaya**

Proses *check-in* secara konvensional di Hotel JW. Marriott Surabaya masih dilakukan secara manual. Yang bertanggungjawab untuk menangani proses *check in* secara manual adalah resepsionis dan proses ini dilakukan di depan meja resepsionis. Dalam prosesnya, tamu akan mendatangi meja resepsionis dan melakukan registrasi. Proses *check in* ini hanya dapat dilakukan pada jam *check in*, adapun *early check in* dapat dilakukan dengan beberapa ketentuan seperti sudah melakukan pemesanan untuk *early check in* dan biasanya dikenakan biaya tertentu. Berbeda dengan *mobile check in*, pada manual *check in* resepsionis akan mengonfirmasi tamu terkait pemesanan dan tamu diharuskan menyerahkan kartu identitas seperti KTP, Paspor, atau kartu identitas lainnya. Kemudian tamu akan menandatangani kartu registrasi. Jika proses *check in* telah selesai tamu akan segera diantar menuju kamar.

Proses *manual check in* ini memungkinkan adanya kontak langsung yang intens antara tamu dengan staf resepsionis. Dan di masa pandemi covid-19 ini mengharuskan

setiap orang untuk mengurangi kontak langsung dengan orang lain guna menghindari penyebaran virus itu sendiri. Oleh karena itu, JW. Marriott Hotel menerapkan *mobile check in* dan lebih mengarahkan tamu untuk menggunakan metode tersebut agar mengurangi resiko penyebaran virus melalui kontak langsung dengan staf hotel.

Marriott International telah resmi mengeluarkan aplikasi “Marriott Bonvoy” guna memberikan kemudahan bagi para tamu untuk melakukan proses *check-in* dan *check-out* tanpa kontak langsung. Aplikasi ini memiliki fitur *chat* dan *mobile request* dimana akan memudahkan tamu untuk berkomunikasi terkait pelayanan serta memberikan akses *mobile keys* kepada setiap member. Namun pada JW. Marriott Hotel Surabaya akses *mobile keys* masih belum berlaku. Dengan adanya aplikasi ini, para tamu dapat dimudahkan dengan proses *check-in* dan *check-out* tanpa harus melakukan kontak langsung dengan staf atau resepsionis. Hal ini tentunya memberikan pelayanan yang lebih aman bagi para tamu ditengah pandemi saat ini. Tamu tidak lagi memerlukan menunggu proses *check-in* di konter resepsionis dan tidak perlu melakukan kontak langsung dengan para staf saat melakukan registrasi. Selain itu tamu juga akan mendapatkan akses kunci kamar hanya dengan *smartphone* masing-masing.

Walau fitur *mobile check-in* ini terbilang baru diluncurkan, pada penerapannya sudah dapat berjalan dengan baik. Faktor yang menjadi kendala atau hambatan pada saat operasionalnya masih dapat ditangani dengan baik oleh manajemen JW. Marriott Surabaya sendiri terutama oleh bagian *front office* dimana mereka yang bertanggung jawab dalam proses *check-in* dan *check-out*.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, Marriott memiliki karakteristik tersendiri yang menjadikannya berbeda dengan pelayanan pada umumnya. Guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu, Marriott telah menetapkan prinsip

dasar pelayanan yang disebut, “JW. Marriott Service Harmony.”. Adapun dasar-dasar prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Be present*. Yang dimaksudkan dengan *be present* (jadilah ada) adalah apapun yang dibutuhkan tamu wujudkanlah. Memberikan segala kebutuhan yang tamu butuhkan adalah salah satu kunci memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu.
2. *Be open* (jadilah terbuka). Terbuka disini dimaksudkan agar selalu terbuka dan fleksibel terhadap perubahan-perubahan ke arah yang positif. Marriott tidak menanamkan untuk menjadi pribadi yang kaku sehingga tidak mampu menyesuaikan diri dengan apa yang dibutuhkan oleh tamu. Sementara kebutuhan manusia akan selalu berkembang sesuai zamannya.
3. *Be thoughtful* berarti jadilah bijaksana. Dalam menanggapi bermacam-macam hal yang terjadi dalam kegiatan operasional hotel, staf Marriott ditiharapkan dapat menanganinya dengan cara yang bijaksana.
4. *Be swift* (jadilah cepat). Dalam hal ini, staf diharuskan dapat memberikan pelayanan yang cepat bagi tamu, sehingga tamu tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan.

Selain 4 poin diatas, Marriott juga telah menetapkan *daily service note* atau catatan pelayanan harian yang berisi kalimat-kalimat afirmasi positif agar dapat menyebarkan energi positif bagi para staf saat memberikan pelayanan bagi tamu. *Daily service note* terbagi menjadi 3 yakni:

- 1) *Foundation* (pondasi)
  - a. Saya adalah ahli JW. Marriott, dan saya bertanggungjawab untuk berinovasi, belajar dan ber tumbuh

- b. Saya adalah pribadi yang percaya diri dan profesional dalam percakapan, perilaku, etika, dan penampilan pribadi
- c. Saya membantu dalam kerjasama tim, memberikan kontribusi kepada yang lain dan bekerja dalam mencapai tujuan bersama
- d. Saya bekerja dengan penuh kehati-hatian dan menjaga privasi maupun keamanan tamu, perusahaan, dan tim.

2) *Connection* (hubungan)

- a. Saya peduli untuk hotel, kolega saya, komunitas saya, dan lingkungan sekitar
- b. Saya menciptakan kesan yang mendalam dengan memberikan sambutan kedatangan dan perpisahan dengan selalu menyebut nama tamu,
- c. Saya selalu fokus pada detail kualitas dan apa yang dikerjakan
- d. Saya menghormati waktu tamu dengan selalu mengirimkan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang terbaik
- e. Saya bangga dan tahu mengenai skala prioritas dan selalu membagikan peluang dan keunikan destinasi kita
- f. Saya aktif mendengar, mengidentifikasi, memahami, dan memecahkan masalah selalu melebihi ekspektasi
- g. Saya membangun hubungan dan koneksi dengan tamu dengan rasa ingin tahu dan berpengetahuan luas terhadap ketertarikan tamu.

3) *Intentional* (eksistensi)

- a. Saya mempersonalisasikan diri dengan pengalaman dan persiapan yang baik



- b. Saya memiliki keinginan yang kuat untuk menciptakan pengalaman luar biasa yang tak terlupakan
- c. Saya membangun loyalitas dengan menjalankan nilai-nilai yang ada di JW. Marriot

Dengan adanya *daily service note* tersebut diharapkan mampu memberikan afirmasi positif sehingga staf dapat memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Terutama dalam laporan ini, dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada penerapan *mobile check-in* di JW. Marriott Hotel Surabaya.

Penerapan *mobile check-in* pada masa pandemi dapat dikatakan juga sebagai peningkatan kualitas pelayanan pada JW. Marriott Hotel Surabaya. Dimana dengan adanya *mobile check-in* tamu tidak lagi memerlukan banyak kontak fisik dengan staf atau resepsionis. Secara tidak langsung hal ini dapat mengurangi resiko tersebarnya virus dimasa pandemi. Selain itu fitur *mobile check-in* ini dapat lebih membantu tamu sehingga proses registrasi tidak lagi memakan waktu yang lama dan tamu dapat segera beristirahat di kamar dan menikmati berbagai fasilitas menarik di JW. Marriott Hotel Surabaya.

Dengan adanya pelayanan berbasis *mobile check-in* dapat meningkatkan pelayanan tamu, terutama pada masa pandemi ini. *Mobile check-in* telah memberikan banyak kelebihan bagi tamu, antara lain:

1. Memudahkan tamu pada saat proses *check-in*. Dimana jika tanpa adanya *mobile check-in*, tamu diharuskan melakukan proses registrasi secara lengkap di konter *front office* yang akan memakan waktu lebih lama.
2. Proses *mobile check-in* lebih praktis karena sebagian besar data data yang diperlukan untuk proses registrasi telah dilakukan melalui aplikasi

3. Tamu dapat mengurangi kontak fisik dengan staf atau resepsionis. Dimana pada masa pandemi ini, masyarakat diminta untuk melakukan *social distancing* guna menurunkan angka penyebaran virus.
4. Tamu dapat segera beristirahat ke kamarnya karena proses *check-in* menjadi lebih singkat dengan adanya *mobile check-in*.

Dalam operasionalnya, penerapan *mobile check-in* telah berjalan dengan baik. Staf yang bersangkutan termasuk *trainee* telah lebih dulu melakukan *training* atau pelatihan. Proses pelayanan berbasis *mobile check-in* ini juga telah diatur dalam SOP atau *Standard Operational Procedure* yang ditetapkan oleh pihak manajemen JW. Marriott Hotel Surabaya. Dengan adanya SOP ini, proses *mobile check-in* menjadi lebih tertata dengan baik.

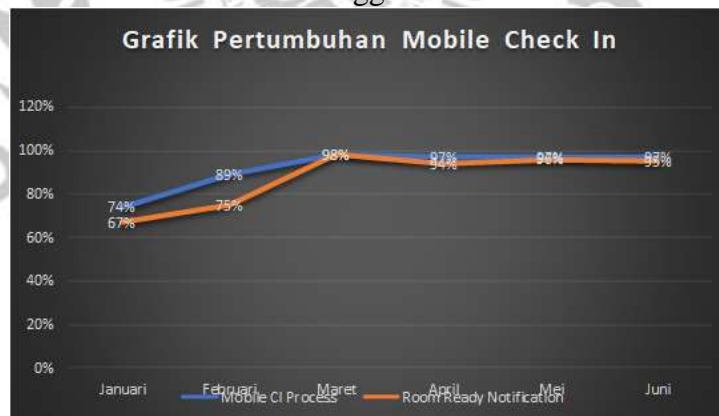
Berikut akan dijelaskan mengenai standar prosedur operasional pelaksanaan *mobile check-in* pada Hotel JW. Marriott Surabaya.

1. Yang dapat menikmati fitur *mobile check-in* adalah tamu yang telah menjadi member “Marriott Bonvoy”. Dimana untuk menjadi member “Marriott Bonvoy” dapat dilakukan secara mudah dengan mengunduh aplikasi “Marriott Bonvoy” pada *appstore* maupun *playstore*. Setelah itu tamu dapat melanjutkan proses pendaftaran untuk bergabung menjadi member. Berikut telah dilampirkan bagan 4 langkah mudah bergabung menjadi member “Marriott Bonvoy”.
2. Saat tamu telah melakukan permintaan *mobile check-in*, staf *guest relation officer* harus segera memberikan *approval* dan mengirim notifikasi kepada tamu (*send back notification*)
3. Proses *approval* dan persiapan *mobile check-in* harus dilakukan H-2 jam sebelum waktu *check-in* yang diminta tamu.

4. Memberikan catatan pada profil tamu dengan tanda “X2” sebagai kode bahwa tamu tersebut adalah tamu *mobile check-in*. Dan membuat pengingat (*alert*) “*We’ve been expecting you.*”
5. Menyiapkan *registration card* (RC), kamar tamu dan kunci kamarnya di dalam *black holder*.
6. Pada saat kedatangan tamu, proses *mobile check-in* akan dibantu oleh staf *front desk agent*. Dan dilanjutkan oleh *guest relation officer* untuk pengantaran tamu ke kamar.

Pada masa pandemi 2021 *mobile check-in* menjadi fitur yang diminati tamu sebagai pilihan *check-in*. Hal ini dibuktikan dengan tingginya permintaan tamu akan *mobile check-in*. Selain itu kinerja *guest relation officer* dalam menangani *mobile check-in* juga baik. Hal ini dibuktikan dengan grafik dibawah ini.

Gambar 3.7 Grafik Penggunaan *Mobile Check-In*



Sumber: *Front Officer Department JW. Marriott Hotel Surabaya 2021*

Garis biru merupakan *mobile check-in process*, dimana hal ini adalah tanda *approval* yang dilakukan oleh staf pada saat ada notifikasi *reservation* melalui e-mail atau aplikasi “Marriott Bonvoy”. Semakin tinggi persentasenya maka akurasi dari waktu *approval* yang dilakukan oleh staf semakin cepat. Begitupun sebaliknya semakin

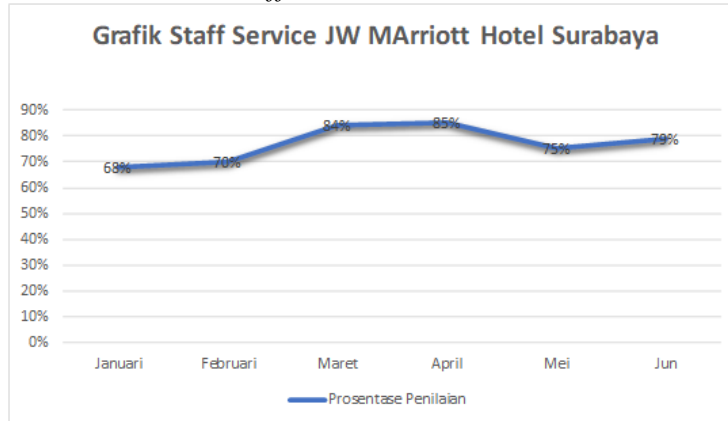
rendah persentasenya maka akurasi dari waktu *approval* yang dilakukan oleh staf semakin lama.

Garis *orange* adalah *room ready notification*, dimana hal ini adalah respon staf saat mencarikan kamar untuk tamu yang melakukan *mobile check-in*, bila kamar sudah siap maka staf harus mengirimkan notifikasi (*send back notification*) kepada tamu agar tamu mengetahui bahwa kamarnya telah siap.

Semakin sejajar garis biru dan *orange* pada grafik *mobile check-in* diatas, menunjukkan adanya akurasi antara penerimaan notifikasi reservasi dengan penyediaan kamar oleh staf. Semakin tinggi persentasenya menandakan kesigapan *guest relation officer* dalam menangani *mobile check-in* sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan tingginya angka permintaan *mobile check-in* seimbang dengan ketersediaan kamar untuk tamu yang menggunakan fitur *mobile check-in*. Hal ini menuntut *guest relation officer* untuk semakin sigap dalam menangani *mobile check-in*, sehingga tamu akan semakin merasakan dampak positif atau manfaat dari penerapan *mobile check-in* ini.

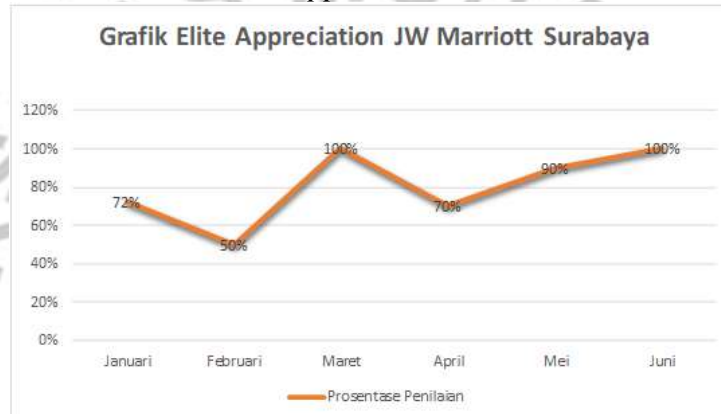
Semakin tinggi persentasenya maka berarti kesigapan *guest relation officer* dalam menangani *mobile check-in* sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan tingginya angka permintaan *mobile check-in* seimbang dengan ketersediaan kamar untuk tamu yang menggunakan fitur *mobile check-in*. Hal ini menuntut *guest relation officer* untuk semakin sigap dalam menangani *mobile check-in*, sehingga tamu akan semakin merasakan dampak positif atau manfaat dari penerapan *mobile check-in* ini. Dengan semakin banyaknya tamu yang merasakan manfaat dari *mobile check-in* dan kesigapan pelayanan *guest relation officer* dalam menanganinya. Secara tidak langsung akan meningkatkan grafik pelayanan staf JW. Marriott Hotel Surabaya serta akan meningkatkan pula grafik apresiasi dari *elite appreciation* JW. Marriott Hotel Surabaya.

Gambar 3.8 Grafik *Staff Service* Hotel JW. Marriott Surabaya



Sumber: *Front Office Department JW. Marriott Hotel Surabaya 2021*

Gambar 3.9 Grafik *Elite Appreciation* JW. Marriott Hotel Surabaya



Sumber: *Front Office Department JW. Marriott Hotel Surabaya 2021*

Penerapan *mobile check-in* pada JW. Marriott Hotel Surabaya memberikan dampak yang signifikan terutama pada masa pandemi tahun 2021. Tamu yang menginginkan proses *check-in* yang mudah, praktis dan singkat serta meminimalisir adanya kontak fisik dapat terpenuhi keinginannya dengan adanya *mobile check-in*. Hal ini berarti dengan adanya *mobile check-in* dapat meningkatkan pelayanan yang ada pada JW. Marriott Hotel Surabaya.

#### d. Kendala dan Solusi

Dalam kegiatan operasional sebuah hotel, pasti akan mengalami beberapa kendala yang menghambat kegiatan operasionalnya, termasuk pula pada JW. Marriott

Hotel Surabaya. Manajemen hotel harus mampu menangani kendala-kendala tersebut dengan solusi yang solutif guna menjalankan fungsi *controlling* dalam manajemen hotel.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi terkait dengan penerapan *mobile check-in* terhadap pelayanan pada JW. Marriott Hotel Surabaya telah dirangkum dalam tabel sebagaimana berikut.

Tabel 3.2 Kendala dan Solusi

No.	Kendala	Solusi
1.	<p>Aplikasi <i>mobile check-in</i> terkadang mengalami eror, seperti ada notifikasi pemesanan (<i>reservation</i>) pada email namun tidak muncul pada aplikasi tersebut. Kemudian dilakukan pengecekan ulang di <i>reservation system</i> juga tidak muncul. Sehingga dilakukan konfirmasi ulang kepada tamu dan ternyata tidak ada pemesanan atas nama tamu tersebut.</p>	<p>a. Harus selalu melakukan konfirmasi ulang kepada tamu terkait pemesanan tersebut.            b. Jika pemesanan tersebut benar adanya, maka akan dilanjutkan proses registrasinya            c. Jika pemesanan tersebut hanyalah kesalahan sistem, maka yang harus dilakukan adalah meng-<i>ignore</i> notifikasi tersebut            d. Meminta pihak IT untuk memeriksa kembali guna tidak mengulangi kesalahan yang sama</p>
2.	<p>Sumber daya manusia pada seksi <i>guest relation officer</i> terbatas untuk memantau aktifitas pada <i>mobile application</i> terkait dengan <i>mobile check-in</i>. Hal ini terjadi dikarenakan pengurangan staf pada masa pandemi. Akibatnya staf <i>guest relation officer</i> perlu merangkap tugas dan menyebabkan beberapa hal terjadi seperti terlambatnya persiapan <i>registration card</i> karena kurangnya staf yang bertugas untuk memeriksa <i>mobile check-in</i>. Secara otomatis hal ini akan menurunkan tingkat pelayanan tamu dikarenakan keterlambatan proses registrasi <i>mobile check-in</i>, persiapan kunci dan kamar. Sehingga akan berpengaruh pada</p>	<p>a. Mengkaji ulang terhadap kebijakan pengurangan karyawan terutama pada <i>guest relation officer section</i>.            b. Menambah staf khusus untuk menangani <i>mobile check-in</i></p>

	menurunnya aktifitas <i>mobile check-in</i> pada aplikasi <b>Marriott Bonvoy</b> dan dapat berdampak pada menurunnya penilaian tamu terhadap JW. Marriott Hotel Surabaya.	
3.	Akibat dari kurangnya jumlah staf pada seksi <i>guest relation officer</i> juga menyebabkan adanya <i>overlapping</i> (tumpang tindih) pada tugas dan tanggung jawab. Satu orang staf bertanggungjawab untuk menangani lebih dari satu tugas sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.	<p>a. Mengkaji ulang terhadap kebijakan pengurangan karyawan terutama pada <i>guest relation officer section</i>.</p> <p>b. Menambah staf khusus untuk menangani <i>mobile check-in</i></p>
4.	Kurangjelasnya pembagian wilayah kerja <i>guest relation officer</i> . Hal ini menyebabkan staf <i>guest relation officer</i> yang bertugas tidak dapat memfokuskan diri pada <i>job description</i> -nya	a. Menetapkan area kerja masing-masing seksi agar dapat memaksimalkan kinerja dan memfokuskan diri pada tugas dan tanggungjawabnya,

## 5. Kesimpulan Dan Saran

### a. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian selama 6 bulan serta analisis data yang diperoleh mengenai penerapan *mobile check-in method* di Hotel JW. Marriott Surabaya dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi. Maka pada bab ini, peneliti akan menguraikan kesimpulan dari penelitian tersebut. Adapun kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut.

1. Penerapan *mobile check in* di Hotel JW. Marriott Surabaya memberikan peningkatan pada pelayanan di masa pandemi covid-19. Saat ini tamu tidak lagi harus berkontak langsung dengan staf resepsionis untuk melakukan *check in* melainkan sudah dapat melakukan *check in* melalui aplikasi “Marriott Bonvoy”.

Dengan aplikasi ini, tamu dapat dengan mudah bergabung menjadi member secara gratis dan mendapatkan berbagai fitur yang mempermudah aktifitas tamu. Tamu dapat memesan sekaligus melakukan *check in* melalui metode *mobile check in*. Dengan *mobile check in*, tamu dapat melakukan registrasi dengan cepat dan praktis karena proses *check in* telah dipersiapkan h-2 jam sebelum jadwal kedatangan tamu. Tamu hanya perlu melakukan tanda tangan dan langsung di antar ke kamar untuk segera beristiraha

2. Penerapan *mobile check-in method* pada Hotel JW. Marriott Surabaya telah berjalan dengan baik. Permasalahan yang dihadapi pada saat mengaplikasikan *mobile check-in* seperti terjadinya aplikasi yang eror, tidak masuknya notifikasi *mobile check in* serta terjadinya pemesanan kosong (yakni muncul notifikasi *mobile check in* namun saat diperiksa ulang tidak ada tamu yang memesan), masih dapat ditangani dengan baik oleh manajemen *front office* bekerja sama dengan bagian IT atau informasi teknologi. Pihak manajemen dengan departemen IT juga diharap melakukan pemeriksaan rutin pada aplikasi agar mengurangi terjadinya kerusakan pada aplikasi. Selain permasalahan pada aplikasi, penerapan *mobile check-in* juga memiliki kendala akibat kurangnya sumber daya manusia untuk menangani *mobile check-in*, terutama pada seksi *guest relation officer*. Misalnya, pada saat ada notifikasi *mobile check in* tidak ada staf yang menangani karena staf maupun *trainee* sedang mengerjakan tugas *guest relation officer* lainnya. Sehingga proses *mobile check in* menjadi terlambat dan pada saat tamu tiba di hotel belum dilakukan persiapan. Hal ini berakibat pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh *guest relation officer* kepada tamu. Namun pihak manajemen kantor depan (*front office*) dapat



menanganinya dengan meningkatkan kinerja staf *guest relation officer* agar mampu menangani beberapa tugas bersamaan atau *multitasking*.

**b. Saran**

Selain kesimpulan, berdasarkan penelitian tersebut. Penulis juga telah merangkum beberapa saran bagi pihak hotel agar dapat melakukan improvisasi guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal untuk tamu. Berikut adalah saran-saran terkait penerapan *mobile check-in method* di Hotel JW. Marriott Surabaya dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi.

1. Pihak manajemen hotel dapat melakukan pengecekan berkala terhadap kinerja *mobile application* “Marriott Bonvoy” guna mengurangi kesalahan teknis dalam pengoperasian aplikasi tersebut oleh tamu maupun staf. Dan pihak manajemen perlu mengkaji ulang kebijakan pengurangan karyawan pada departemen *front office*. Karena kurangnya staf dapat berakibat pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adukaite. (2014)". Information and Communication Technologies in Tourism. *European German – Speaking Countries*
- Agusnawar. (2002). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Graha Pustaka Umum.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta:CV Andi Offset.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Edisi Revisi*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama.
- Irawan, K. (2010). *Potensi Obyek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta:Kertas Karya
- 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.
- Nuraini, D. F. (2016). *Teknis Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif dan Efisien Serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman*. Jakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Pendit, N. S. (2002 ). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- 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, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Suwithi, N. W., dkk. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Dit. PSMK.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Torres, Arnelyn M. (2018) ” Using A Smartphone Application As A Digital Key Fo Hotel Guest Room and Its Other App Features”. *International Journal of Advaced Science and Technology*.
- Wiyasha, I.B.M. (2010). *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana
- Aditya, Nikolas Ryan. 2020. Wajib Tahu, Waktu Check-in dan Check-out di Hotel. <https://travel.kompas.com/read/2020/08/06/220000227/wajib-tahu-waktu-check-in-dan-check-out-di-hotel?page=all> (Diakses pada 18 Juni 2021).
- Angelika, Gladis. 2017. *Awal Mula Pariwisata di Indonesia*. <https://historia.id/kultur/articles/awal-mula-pariwisata-di-indonesia-PMLx3/page/1> (Diakses pada 29 Mei 2021).
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. 2020. *Jumlah Hotel Mneurut Jenis dan Kecamatan Tahun 2019*. <https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2020/06/05/742/jumlah-hotel-%20menurut-jenis-dan-kecamatan-tahun-2019.html> (Diakses pada 12 April 2021)

Marriot International. Tanpa Tahun. *Our Story*. <https://www.marriott.com/about/culture-and-values/history.mi#lookingahead> (Diakses pada 16 Juni 2021).

Revfine. Tanpa Tahun. *Mobile Check-in App for Hotels: What Are The Benefits?*. <https://www.revfine.com/mobile-check-in-app-hotels/> (Diakses pada 18 Juni 2021).

