

Efisiensi Program Aplikasi Opera Terhadap Produktivitas Departemen *Front Office* di Montigo Resort Nongsa

Alexander Dwi Setyono Putro¹, Titik Akiriningsih², Kris Cahyani Ermawati³

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

³Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRACT

This study aims to: (a) describe the efficiency of the OPERA application program at Montigo Resort Nongsa, and (b) the effect of the OPERA application program on the productivity of the Front Office department at Montigo Resort Nongsa. Researchers used qualitative research methods, by obtaining data through interviews, observation, documentation, and literature study. Furthermore, the researcher analyzed the data by means of data triangulation. The research conducted is about how fast employees are at work, how easy the OPERA application program is to use by employees, what are the features of the OPERA application program that are useful for employees at work, and how the productivity of the Front Office Montigo Resort Nongsa department when using the OPERA application program. Based on the results and existing discussion, it is concluded that the OPERA application program greatly affects the speed of employees when working, the OPERA application program can be easily used by most employees, the OPERA application program has many features which in use are very useful when used by employees at work, as well as the efficiency of the OPERA application program have an impact on the productivity of the Front Office Montigo Resort Nongsa department.

Keywords: *OPERA, Front Office, Productivity.*

PENDAHULUAN

Peranan *Front Office* merupakan cerminan kualitas hotel pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, *Front Office* diharapkan memberikan kesan yang baik pada tamu hotel sebelum tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman lainnya saat mereka menginap di suatu hotel. Kesan pertama dan terakhir akan menentukan motivasi tamu untuk kembali lagi

atau tidak ke hotel tersebut. Dengan demikian, *Front Office* banyak berdedikasi bagi keberhasilan bisnis hotel, sebab produk yang menjadi pendapatan utama hotel adalah kamar. Tugas dan tanggung jawab *Front Office* yang sedemikian penting menggambarkan pusat di mana semua departemen lain bergantung pada *Front Office*. Maka dari itu, *Front Office* membutuhkan adanya sebuah alat bantu yang bisa membantu karyawan ketika bekerja. Alat

bantu yang dimaksud adalah sebuah program aplikasi yang dapat digunakan oleh karyawan ketika membutuhkan informasi mengenai tamu dan keadaan hotel saat itu.

Meninjau dari laman *Oracle Hospitality OPERA Cloud Property Management*, OPERA adalah Sistem Manajemen Properti yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan operasional hotel. OPERA menyediakan program aplikasi untuk membantu operasional hotel. Program aplikasi ini dapat dikonfigurasi sesuai kebutuhan hotel sehingga mudah digunakan dan memungkinkan karyawan untuk mendapatkan informasi yang cepat, akurat, dan terbaru. Fungsionalitas OPERA dapat membantu karyawan melakukan berbagai pekerjaan dengan lebih cepat. Di bawah ini penulis menuliskan beberapa kemampuan dari program aplikasi OPERA yang berdampak ketika bekerja. Pertama, kemampuan reservasi yang memungkinkan karyawan menemukan kamar yang tepat dengan cepat. OPERA memberikan kendali atas pemesanan di masa mendatang pada tanggal tertentu, dan dengan cepat karyawan dapat mencari memeriksa ketersediaan kamar untuk memastikan apakah masih ada ketersediaan kamar. Kedua, kemampuan *check-in* yang cepat dan mudah. OPERA dirancang dengan fitur-fitur yang dapat memangkas waktu *check-in* dan memberikan tingkat kepuasan yang lebih bagi para tamu. Fitur tersebut meliputi *Automatic Room Blocking*, *One Key Stroke Check-In*, *Rapid Walk-In Check-In*, dan *Simple Cashiering capability*. Ketiga, kemampuan fungsi manajemen kamar. OPERA menampilkan informasi status kamar terkini termasuk kamar mana saja yang *clean*, *dirty*, *inspected*, *pick-up*, *out of order*, dan *out of service*. Kemampuan manajemen kamar juga membantu karyawan *Front Office* dalam melihat kamar mana yang diperlukan untuk dilakukan *daily cleaning*, *special projects*, hingga *turn down service*. Keempat, kemampuan mendapatkan informasi tamu yang lengkap dan akurat melalui "Profile".

OPERA memiliki kemampuan mengumpulkan data, statistik, dan historis untuk tamu perorangan, perusahaan, agen perjalanan, dan grup. Data ini dapat dengan mudah diakses oleh karyawan ketika dibutuhkan.

Selanjutnya ketika melaksanakan *on the Job Training*, penulis mengalami beberapa pengalaman menarik ketika menggunakan program aplikasi OPERA. Pada bulan Desember 2019 hingga awal Januari 2020, program aplikasi OPERA di hotel Montigo Resort Nongsa mengalami gangguan, di mana seluruh *Front Office* tidak dapat mengakses sebagian besar fitur OPERA. Saat itu diputuskan bahwa seluruh karyawan *Front Office* melakukan kegiatan operasional secara manual, dengan bantuan sedikit data yang dapat diakses dari OPERA. Selama melakukan operasional secara manual dengan data tambahan dari OPERA, terkadang kekeliruan dan keterbatasan informasi dan komunikasi tidak dapat dihindari, hal ini tentu berdampak terhadap kenyamanan tamu. Dari pengalaman penulis, kesalahan yang terjadi seperti *Double Check-In*, salah mengetuk kamar tamu, terbatasnya mendapatkan data tamu, terhambatnya proses *Room Assignment*, terhambatnya berkomunikasi dengan departemen lain, hingga proses *check-out* yang lama. Berdasarkan pengalaman di atas, penulis merasa sangat terbantu dengan hadirnya program aplikasi OPERA ini, karena segala informasi dan data yang dibutuhkan di *Front Office* selalu tersedia. Sehingga pada akhirnya penulis dan karyawan lain merasa sangat terbantu untuk berfokus pada produktivitas pelayanan bagi tamu. Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian, dengan mengambil judul Efisiensi Program Aplikasi Hotel Terhadap Produktivitas Departemen *Front Office* di Montigo Resort Nongsa.

TINJAUAN PUSTAKA

Hotel

Menurut Widanaputra (2009:16) hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya di mana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan menurut pendapat dari Agus Sambodo dan Bagyono (2006:3), hotel merupakan tempat di mana para wisatawan berkelas untuk memperoleh fasilitas penginapan dan makan dengan cara menyewa. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan layanan penyewaan kamar untuk menginap dan berbagai layanan lain seperti makanan, minuman, hingga rekreasi.

Front Office

Menurut Bagyono (2012:21) Front Office berasal dari bahasa Inggris “Front” yang artinya depan, dan “Office” berarti kantor. Menurut Cahyani Kris (Jurnal Peranan Resepsionis dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta), Front Office merupakan pusat kegiatan hotel, sehingga resepsionis harus dapat memahami dan menguasai informasi yang diperlukan oleh para tamu. Jadi Front Office adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tempatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka Front Office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Dalam kegiatan operasional hotel, salah satu departemen yang dianggap punya peran penting adalah Front Office Department. Karena hampir semua kegiatan yang berada di Front Office Department berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Peranan dan fungsi

utama dari bagian Kantor Depan Hotel adalah menjual dalam arti menyewakan kamar kepada para tamu. Maka dapat disimpulkan bahwa Front Office Department menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai pada pembayarannya. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa Front Office atau kantor depan hotel merupakan departemen yang diharapkan paling mudah dicari oleh tamu untuk mendapatkan informasi dan pelayanan. Selain itu Front Office menjadi departemen yang paling sibuk dengan berbagai tugas, fungsi, dan peranannya dalam melayani tamu.

Kecepatan (X1)

Menurut Sukadiyanto (2005) kecepatan adalah kemampuan otot atau sekumpulan otot untuk menjawab rangsangan dalam waktu sesingkat-singkatnya. Sedangkan menurut Harsono (2001:36) kecepatan adalah kemampuan untuk melakukan gerakan-gerakan yang sejenis secara berturut-turut dalam waktu sesingkat-singkatnya atau kemampuan untuk menempuh suatu jarak dalam waktu yang cepat. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa kecepatan merupakan seberapa cepat seseorang melakukan suatu pekerjaan dalam waktu yang singkat.

Kemudahan (X2)

Menurut Jogiyanto (2007:115) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Sedangkan menurut Menurut Mathieson dalam Harlan (2014:39) kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu di mana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa kemudahan merupakan kepercayaan seseorang ketika

menggunakan bantuan teknologi maka dirinya akan membutuhkan lebih sedikit tenaga.

Pemanfaatan (X3)

Menurut Poerwadarminto (2002:125) pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Sedangkan menurut Badudu (2009:710) pemanfaatan adalah hal, cara, hasil kerja dalam memanfaatkan sesuatu yang berguna. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa pemanfaatan merupakan cara yang dilakukan seseorang untuk memaksimalkan manfaat dari suatu hal.

Produktivitas (Y)

Menurut Maurits (2010) produktivitas adalah sikap mental yang selalu berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan esok harus lebih baik dari hari ini. Sedangkan menurut Siagian (2014) produktivitas adalah kemampuan menghasilkan barang atau jasa dari berbagai sumber daya dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pekerja atau karyawan. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa produktivitas merupakan cara yang dilakukan untuk menghasilkan atau meningkatkan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan sumber daya dengan efisien.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan Metode penelitian kualitatif, dengan mendapatkan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi pustaka. Selanjutnya Peneliti menganalisis data dengan cara triangulasi data. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dari departemen Front Office di Montigo Resort Nongsa yang berjumlah 16 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 6 orang karyawan dengan posisi sebagai Assistant Front Office Manager, Duty Manager, Senior Guest Recognition Manager, Front Office Supervisor, dan Guest Service Agent.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi program aplikasi OPERA di Montigo Resort Nongsa:

1. Kecepatan

Pada bagian ini, kecepatan yang dimaksud yaitu mengenai seberapa cepat seorang karyawan melakukan pekerjaannya ketika menggunakan program aplikasi OPERA. Ketika seorang karyawan dapat bekerja dengan cepat, tentunya akan berdampak terhadap produktivitas departemen Front Office Montigo Resort Nongsa. Berdasarkan hasil wawancara kepada ke-enam narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa program aplikasi OPERA sangat berpengaruh terhadap kecepatan karyawan ketika bekerja. Beberapa narasumber menyatakan bahwa ketika mereka melakukan suatu pekerjaan tanpa menggunakan program aplikasi OPERA, pekerjaan akan memakan waktu yang lebih lama. Selain itu, beberapa narasumber juga menyatakan telah membandingkan berbagai program aplikasi perhotelan lain, dan menyatakan bahwa program aplikasi OPERA adalah yang paling efisien, detail, serta memiliki berbagai Option.

Dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menyaksikan bagaimana reaksi yang dilakukan oleh karyawan Front Office, ketika membutuhkan informasi mengenai tamu atau keadaan hotel. Biasanya, reaksi yang pertama kali dilakukan adalah dengan spontan membuka program aplikasi OPERA dan mulai mencari informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, apabila program aplikasi OPERA tidak dapat menampilkan informasi yang dicari, reaksi kedua yang biasa dilakukan adalah dengan bertanya kepada sesama karyawan. Berdasarkan reaksi di atas, Peneliti mencoba membandingkan dampak yang terjadi akibat kedua reaksi ini. Pada reaksi yang pertama, di mana ketika seorang karyawan membutuhkan informasi mengenai tamu atau keadaan hotel, dan karyawan tersebut dengan spontan membuka program aplikasi OPERA dan mulai mencari informasi yang dibutuhkan, Peneliti merasa reaksi ini adalah yang paling baik

untuk dilakukan karena hanya membutuhkan waktu kurang dari 1 menit untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dampaknya ketika karyawan lebih cepat dalam mendapatkan informasi, karyawan dapat dengan cepat pula melaksanakan pekerjaannya. Lain halnya dengan reaksi kedua, di mana ketika seorang karyawan membutuhkan informasi mengenai tamu atau keadaan hotel, dan karyawan tersebut bertanya kepada sesama karyawan mengenai informasi yang dicari, peneliti merasa reaksi ini kurang efisien. Hal ini dikarenakan karyawan tersebut harus bertanya satu-persatu kepada karyawan lain di Front Office yang berjumlah kurang lebih 16 orang, reaksi ini tentunya membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih banyak (lebih dari 1 menit). Dampak lain yang terjadi dari reaksi ini adalah karyawan lain merasa terganggu ketika ada karyawan yang bertanya kepada sesama karyawan pada saat jam-jam sibuk, dan menyebabkan pekerjaan karyawan yang lain terhambat. Selain itu, Peneliti dan seluruh karyawan di Front Office mengalami momen-momen ketika terpaksa tidak bisa mengakses program aplikasi OPERA, saat itu terjadi masalah teknis atau System Down akibat peretasan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab terhadap program aplikasi OPERA.

Seluruh karyawan Front Office merasa kesulitan mendapatkan informasi mengenai tamu dan keadaan hotel saat itu. Dampaknya sangat terasa ketika bekerja, sebagian besar pekerjaan terasa memakan waktu dan tenaga yang lebih banyak dari biasanya. Selain itu dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menemukan salah satu kelebihan dari program aplikasi OPERA dibanding program aplikasi hotel lain, yaitu hotelindo yang diajarkan selama perkuliahan. Salah satu kelebihan program aplikasi OPERA tersebut adalah kemampuan dalam hal Multi-Properti, di mana terkadang sebuah usaha perhotelan yang tergabung dalam satu grup memiliki beberapa properti di berbagai negara. Salah satu kelebihan ini dapat membantu

usaha perhotelan tersebut dengan cepat menjalankan beberapa properti dari satu basis data secara terpusat. Selain itu program aplikasi mampu mengakomodasi perbedaan bahasa, transaksi dengan berbagai mata uang, dan peraturan pemerintah di berbagai negara dalam penghitungan persyaratan pajak yang dibutuhkan. Kelebihan program aplikasi OPERA yang Peneliti temukan di atas tentunya sangat bermanfaat ketika suatu usaha perhotelan memiliki banyak properti atau hotel di berbagai negara, karena hanya dengan satu program aplikasi, dengan cepat seluruh properti saling terhubung dan dapat menyesuaikan dengan bahasa, mata uang, dan peraturan pajak di negara tersebut. Sementara terkait program aplikasi Hotelindo, Peneliti mendapati bahwa program aplikasi ini tidak dapat mengakomodasi beberapa properti di beragam tempat atau negara, melainkan hanya mampu mengakomodasi Multi-User dengan beberapa perangkat komputer yang terkoneksi secara *Networking*. Selain itu juga, dari hasil observasi yang dilakukan, Peneliti juga menemukan salah satu kekurangan dari program aplikasi OPERA, yaitu harga yang ditawarkan oleh program aplikasi ini. Bagi usaha perhotelan skala kecil, program aplikasi OPERA dinilai terlalu mahal untuk fitur yang lengkap dengan berbagai fungsionalitas yang ada. Misalnya pada paket minimum program aplikasi OPERA yang menyertakan 55 fitur, untuk sebuah hotel kecil mungkin terlalu banyak yang pada akhirnya mungkin akan sia-sia karena tidak digunakan. Sebagai solusi alternatif, biasanya usaha perhotelan skala kecil akan memilih program aplikasi lain yang lebih murah dibanding program aplikasi OPERA, seperti Protel PMS, eZee, Hotelogix, hingga program aplikasi lokal lainnya seperti Hotelindo. Pemilihan alternatif program aplikasi OPERA yang lebih murah tentunya dinilai lebih ekonomis, karena Hotel tetap mendapatkan beragam fitur yang dibutuhkan dengan harga yang pastinya lebih murah.

2. Kemudahan

Pada bagian ini, kemudahan yang dimaksud yaitu mengenai seberapa mudah program aplikasi OPERA ini digunakan oleh karyawan. Ketika program aplikasi OPERA mudah digunakan oleh karyawan, tentunya akan berdampak terhadap produktivitas departemen Front Office Montigo Resort Nongsa. Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan mengambil dokumentasi untuk mengetahui seberapa mudah program aplikasi OPERA ini digunakan oleh karyawan ketika melakukan pekerjaan.

Dari hasil wawancara kepada ke-enam narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa program aplikasi OPERA dapat dengan mudah digunakan oleh kebanyakan narasumber. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa mereka dapat dengan mudah menggunakan program aplikasi OPERA ketika bekerja. Beberapa narasumber menyatakan bahwa setiap karyawan mendapatkan pelatihan dan pembaruan mengenai penggunaan program aplikasi OPERA. Selain itu, beberapa narasumber juga menyatakan kesulitannya menggunakan program aplikasi OPERA hanya ketika terjadi permasalahan teknis.

Dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menyaksikan sendiri bagaimana teman-teman Trainee yang pada saat itu juga melaksanakan On the Job Training, dan baru pertama kali menggunakan program aplikasi OPERA. Peneliti dan teman-teman Trainee diberikan pelatihan mengenai penggunaan program aplikasi OPERA. Pelatihan bagi Trainee diberikan dalam bentuk Task List yang harus dikuasai setiap Trainee selama On the Job Training. Selain itu selama On the Job Training, seluruh karyawan dan Trainee mendapatkan pengulangan pelatihan. Materi dari pengulangan pelatihan yang dimaksud biasanya mengenai prosedur bekerja dan cara penggunaan program aplikasi OPERA untuk semua karyawan dan Trainee. Pelatihan ini diberikan berulang setiap

hari dengan materi yang berbeda-beda, saat-saat senggang ketika bekerja, dan diharuskan menandatangani sebuah Training List yang menyatakan bahwa setiap karyawan dan Trainee telah mendapat pelatihan.

3. Pemanfaatan

Lebih lanjut lagi pada penelitian ini, Pemanfaatan yang dimaksud yaitu mengenai apa saja fitur (manfaat) yang digunakan karyawan dalam pekerjaannya selama menggunakan program aplikasi OPERA. Ketika karyawan dapat memanfaatkan program aplikasi OPERA dengan maksimal, tentunya akan berdampak terhadap produktivitas departemen Front Office Montigo Resort Nongsa. Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan mengambil dokumentasi untuk mengetahui apa saja fitur (manfaat) yang dapat digunakan karyawan dalam pekerjaannya selama menggunakan program aplikasi OPERA.

Dari hasil wawancara ke- enam narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa program aplikasi OPERA memiliki banyak sekali fitur yang dalam penggunaannya sangat bermanfaat ketika digunakan karyawan dalam bekerja. Dalam wawancara ini narasumber menyatakan pendapat yang berbeda-beda, hal ini disebabkan karena dari berbagai fitur yang ada, terdapat klasifikasi fitur berdasarkan jabatan karyawan. Fitur-fitur yang lebih kompleks di program aplikasi OPERA hanya dapat diakses dan digunakan oleh karyawan dengan jabatan yang tinggi, akan tetap setiap karyawan tetap dapat mengakses fitur-fitur dasar yang tersedia.

Dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menyaksikan sendiri bagaimana manfaat dari fitur Reservation ini sangat membantu karyawan ketika melakukan Check- In. Fitur Reservation ini juga biasa digunakan karyawan ketika ingin melihat informasi mengenai tamu seperti data diri tamu, jenis kamar yang dipesan, berapa lama tamu menginap, nomor kamar tamu, hingga pembayaran dari tamu. Dari fitur

Reservation ini, karyawan juga bisa mengakses fitur lainnya seperti Traces dan Alerts. Di bawah ini merupakan tampilan dari fitur Reservation di program aplikasi OPERA.



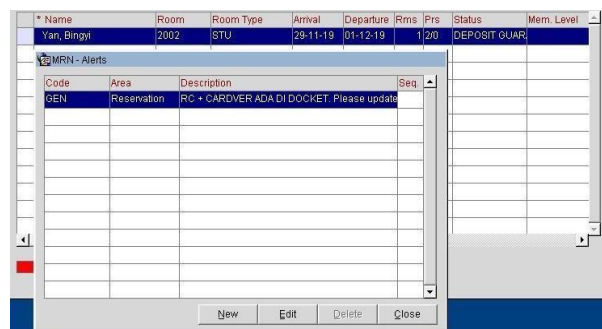
Gambar 1. Fitur Reservation

(Sumber: Surve Penelitian Front Office Montigo Resort Nongsa)

Dari gambar, dapat diketahui bahwa dari fitur Reservation program aplikasi OPERA dapat menampilkan berbagai informasi yang bermanfaat dalam kegiatan Check-In. Beberapa informasi yang ditampilkan yaitu Nama, Bahasa yang dikuasai tamu tersebut, Kewarganegaraan, Kategori VIP, Tanggal Check-In dan Check- Out, berapa malam tamu menginap, jumlah dewasa dan anak-anak, tipe kamar, nomor kamar, harga kamar, perkiraan waktu tamu datang, cara pembayaran, hingga travel agent yang digunakan tamu ketika memesan kamar.

Selanjutnya dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menyaksikan sendiri bagaimana manfaat dari fitur Alerts, fitur ini biasa digunakan untuk mengingatkan sesama karyawan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tamu, seperti melakukan pembayaran, peminjaman alat, pengingat waktu, hingga informasi-informasi penting lainnya. Cara kerja dari fitur Alerts adalah fitur ini akan muncul ketika seorang karyawan mencari Profile salah satu tamu, kemudian fitur Alerts ini akan menutupi Profile tamu tersebut. Secara tidak langsung fitur Alerts berfungsi sebagai pengingat karyawan terkait informasi penting dari tamu

tersebut. Di bawah ini merupakan tampilan dari fitur Alerts di program aplikasi OPERA

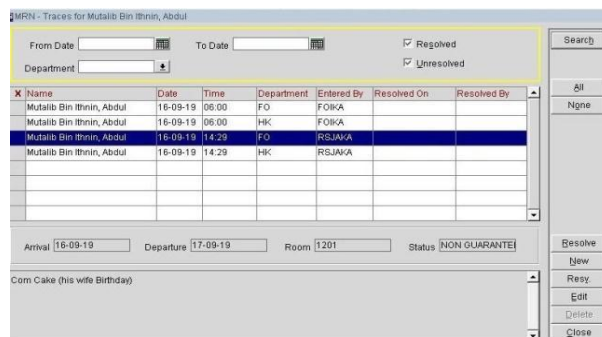


Gambar 2. Fitur Alert

(Sumber: Surve Penelitian Front Office Montigo Resort Nongsa)

Dari gambar di atas, dapat diketahui bahwa fitur Alerts pada program aplikasi OPERA dapat menampilkan peringatan informasi mengenai Registration Card dari tamu bernama Yan Bingyi. Ketika seorang karyawan mencari nama tersebut di program aplikasi OPERA, fitur Alerts muncul sebelum program aplikasi OPERA menampilkan halaman Profile tamu tersebut.

Lebih lanjut lagi, dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menyaksikan sendiri bagaimana manfaat dari fitur Traces yang biasa digunakan untuk mengingatkan karyawan agar memperhatikan Preference atau permintaan khusus dari tamu. Traces biasa diisi oleh sesama karyawan dari berbagai departemen untuk menginformasikan Preference atau permintaan khusus dari seorang tamu. Di bawah ini merupakan tampilan dari fitur Traces di program aplikasi OPERA.



Gambar 1. *Fitur Traces*

(Sumber: Surve Penelitian Front Office Montigo Resort Nongsa)

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa karyawan bernama Jaka dari Reservation Team menginformasikan bahwa istri dari tamu bernama Mutalib bin Ithnin Abdul berulang tahun pada hari itu. Melalui fitur Traces informasi tersebut dapat dilihat oleh karyawan di departemen Front Office.

Pengaruh program aplikasi OPERA terhadap produktivitas departemen Front Office di Montigo Resort Nongsa.

Pada penelitian ini, yang dimaksud pengaruh program aplikasi OPERA terhadap produktivitas departemen Front Office di Montigo Resort Nongsa yaitu mengenai cara yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan atau meningkatkan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan sumber daya dengan efisien. Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi, melakukan studi pustaka dan mengambil dokumentasi untuk mengetahui bagaimana pendapat karyawan dalam pekerjaannya selama menggunakan program aplikasi OPERA yang berhubungan dengan produktivitas departemen Front Office Montigo Resort Nongsa.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa efisiensi program aplikasi OPERA berdampak pada produktivitas departemen Front Office Montigo Resort Nongsa. Sebagian besar narasumber menyatakan sangat terbantu dengan kemudahan program aplikasi OPERA. Selain itu beberapa narasumber menyatakan bahwa ketika menggunakan program aplikasi OPERA pekerjaan menjadi lebih cepat dan praktis. Beberapa narasumber juga menyatakan bahwa mereka percaya ketika produktivitas departemen Front Office

meningkat, tamu, perusahaan dan karyawan itu sendiri yang akan diuntungkan.

Dari kegiatan observasi yang dilakukan, Peneliti menyaksikan sendiri bagaimana perbedaan produktivitas karyawan Front Office antara menggunakan program aplikasi OPERA dan ketika terpaksa tidak bisa menggunakan program aplikasi OPERA. Pada bulan Desember 2019 hingga awal Januari 2020, program aplikasi OPERA di hotel Montigo Resort Nongsa di retas oleh pihak tidak bertanggung jawab, yang mengakibatkan seluruh Front Office tidak dapat mengakses sebagian besar fitur OPERA. Saat itu diputuskan bahwa seluruh karyawan Front Office melakukan kegiatan operasional secara manual, dengan bantuan sedikit data yang dapat diakses dari OPERA. Selama melakukan operasional secara manual dengan data tambahan dari OPERA, produktivitas departemen Front Office menjadi terhambat, di mana terkadang kekeliruan, keterbatasan informasi dan komunikasi tidak dapat dihindari. Dari pengalam Peneliti sendiri, kesalahan yang terjadi seperti Double Check-In, kesalahan mengetuk pintu kamar tamu, terbatasnya mendapatkan data tamu, terhambatnya proses Room Assignment, terhambatnya komunikasi dengan departemen lain, hingga proses Check-Out yang lama. Selain itu dari hasil observasi yang dilakukan, perbedaan terjadi ketika seluruh karyawan bisa mengakses program aplikasi OPERA kembali, seluruh pekerjaan terasa lebih mudah dan lebih cepat dikerjakan. Peneliti menyaksikan sendiri bagaimana setiap karyawan bergantung pada program aplikasi OPERA, terutama ketika tingkat hunian hotel atau occupancy sedang tinggi. Peneliti percaya bahwa hadirnya program aplikasi OPERA menjadi sangat krusial dalam produktivitas departemen Front Office.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efisiensi program aplikasi OPERA di Montigo Resort Nongsa terlihat dari kecepatan karyawan ketika bekerja, kemudahan penggunaan program aplikasi OPERA, dan pemanfaatan program aplikasi OPERA ketika bekerja. Beberapa narasumber menyatakan bahwa ketika mereka melakukan suatu pekerjaan tanpa menggunakan program aplikasi OPERA, pekerjaan akan memakan waktu yang lebih lama. Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa mereka dapat dengan mudah menggunakan program aplikasi OPERA ketika bekerja. Narasumber menyatakan pendapat yang berbeda-beda mengenai fitur-fitur yang bermanfaat pada program aplikasi OPERA, hal ini disebabkan karena dari berbagai fitur yang ada, terdapat klasifikasi fitur berdasarkan jabatan karyawan. Fitur-fitur yang lebih kompleks di program aplikasi OPERA hanya dapat diakses dan digunakan oleh karyawan dengan jabatan yang tinggi, akan tetapi setiap karyawan tetap dapat mengakses fitur-fitur dasar yang tersedia.
2. Pengaruh program aplikasi OPERA terhadap produktivitas departemen Front Office di Montigo Resort Nongsa terlihat ketika sebagian besar narasumber menyatakan sangat terbantu dengan kemudahan penggunaan program aplikasi OPERA. Selain itu beberapa narasumber menyatakan bahwa ketika menggunakan program aplikasi OPERA pekerjaan menjadi lebih cepat dan praktis. Beberapa narasumber juga menyatakan bahwa mereka percaya ketika produktivitas departemen Front Office

meningkat, tamu, perusahaan dan karyawan itu sendiri yang akan diuntungkan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badudu, J. S. 2009. *Kamus Ungkapan Bahasa Indonesia*. Jakarta: Buku Kompas.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bagyono. 2012. *Teori&Praktik Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Cahyani Kris. Vol 9, No 2 (2014) *Peranan Resepsionisdalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*.
- Harsono. 2001. *Coaching dan Aspek-Aspek Psikologi Dalam Choaching*. Jakarta: Tambak Kusuma.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [https://www.montigoResort.com/nong sa](https://www.montigoResort.com/nong%20sa) diakses pada 18 Juli 2020.
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Joko, Subagyo. 2011. *Metodologi Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. 2011. *Human Resource Management (edisi 10)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathieson, K. 1991. *Predciting User Intentions: Comparing The Thecnology Aceptance Model with The Theory Planned Behavior*. *Information System Research*. No. 2:173- 222.
- Maurits, Setyawati. 2010. *Selintas Tentang Kelelahan Kerja*. Yogyakarta: Amara Books.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Poerwadarminta, W.J.S. 2002. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pranjono, Stefanus. 2009. Setan, Dalam Prespektif Perjanjian Baru. Yogyakarta: Kanisius.
- Siagian, Sondang. P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto, Endar. 2004. Hotel Front Office Administration. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sukadiyanto. 2005. Pengantar Teori Dan Melatih Fisik. Yogyakarta: FIK Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sukardi. 2013. Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Supriyati. 2011. Metode Penelitian. Bandung: Labkat Press Unikom. Widanaputra,
- A.A.GP dkk. 2009. Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi Yogyakarta: Graha Ilmu.