

**PERANAN AKURASI SISTEM KOMPUTER HOTEL
DI FRONT OFFICE DEPARTEMEN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI THE BALAVA HOTEL
MALANG**

Rio Kurnia Rendra Setiko¹

Fitria Earlike AS²

Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang¹

Jl. Bandung No. 1 Malang

Korespondensi dengan Penulis:

Fitria Earlike As: Telp: 081 249 449 443 ; Fax. 0341 570 371

E-mail: earlike.sani2000@gmail.com

abstract

Front Office merupakan tempat penyediaan informasi selama tamu berada di dalam hotel mulai dari mengatur keberangkatan mereka, termasuk mengelola pembayaran selama mereka tinggal di hotel. Untuk memperlancar pekerjaan *Front Office* maka hotel menggunakan suatu system yang disebut dengan *Emerald System*. System ini sebagai salah satu kerangka kerja terbaik dalam mengelola pengendalian teknologi informasi berfungsi untuk mempertemukan semua kebutuhan manajemen dengan cara menjembatani pemisah yang ada resiko bisnis, kebutuhan pengendalian, dan isu-isu teknik. Menurut hasil kuisisioner system komputer hotel di The Balava Hotel masih belum akurat dilihat dari jumlah responden yang menjawab “Ya” sebanyak 30% dan “Tidak” sebanyak 70% hal ini membuktikan bahwa sistem Emerald banyak mengalami gangguan yang mempengaruhi kinerja karyawan dan membuat tamu lama menunggu sehingga pelayanan yang diberikan karyawan front office kurang maksimal. Sedangkan variable kepuasan tamu di The Balava Hotel Malang menurut hasil kuisisioner dapat disimpulkan dari jumlah responden yang menjawab “Ya” sebanyak 49% dan “Tidak” sebanyak 51% yang didapat tamu banyak mengeluh saat proses administrasi pada waktu *check-in* dan *check-out*, ini menggambarkan bahwa karyawan *front office* masih belum bisa melakukan pelayanan yang diinginkan oleh tamu.

Kata kunci : Hotel, *Front Office*, system emerald, kepuasan tamu

Guna meningkatkan kepuasan tamu, operasional hotel selama periode ini memiliki perubahan yang signifikan dalam peran dan pengaruh teknologi dengan meningkatnya penggunaan komunikasi yang lebih canggih dan terintegrasi. *Front office* sebagai jantung dari kegiatan utama hotel dituntut untuk menjadi area yang paling perlu diperhatikan karena *front office* adalah tempat penyediaan informasi selama tamu berada di dalam hotel, mengatur keberangkatan mereka, termasuk mengelola pembayaran.

Menurut Bagyono, (2008:6) dalam bukunya yang berjudul *Hotel Front Office, Front Office* berasal dari bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya 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.

Pendapat Eaum dan Odgers dalam jurnal yang ditulis oleh Baum dan Devine (2007) menyatakan bahwa "*They identify the central role of front office in the organization of hotels, both in terms of the flow of management information and in relation to how the guest experiences the range of products and services an offer with the establishment*" (p271). Ini artinya, saat ini kegiatan operasional maupun administrasi *front office* yang bersifat tradisional telah hilang atau telah disederhanakan dengan adanya komunikasi yang canggih dan saling terintegrasi sejalan dengan kebutuhan informasi yang cepat dan tepat bagi para pelanggannya.

Kini banyak perusahaan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam mengelola seluruh aset perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis, kualitas data, dan informasi yang dihasilkan, serta kinerja para karyawan. Penerapan teknologi informasi ini tentu dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yaitu memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal baik secara langsung maupun tidak langsung dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan para pelanggannya. Pada jurnal law dan jogaratnam (2005)

mengatakan bahwa "*Information technology (IT) applications in the hotel industry have largely been devoted to the handling of the routine operational problems that crop up while running a hotel*" (p170). Artinya manajer hotel dapat memperkirakan berapa besar laba keuntungan dan balik modal yang diperoleh setiap harinya. Dampaknya bagi *front office* adalah memungkinkan para pelanggan untuk merasakan pengalaman yang lebih baik dan staf *front office* dapat bekerja lebih efisien dalam membantu para pelanggannya, khususnya dalam penyediaan informasi.

Sistem Komputer adalah elemen-elemen yang terkait untuk menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer. Elemen dari sistem komputer terdiri dari manusianya (*brainware*), perangkat lunak (*software*), set instruksi (*instruction set*), dan perangkat keras (*hardware*). Dengan demikian komponen tersebut merupakan elemen yang terlibat dalam suatu sistem komputer. Tentu saja *hardware* tidak berarti apa-apa jika tidak ada salah satu dari dua lainnya (*software* dan *brainware*). Contoh sederhananya, siapa yang akan menghidupkan komputer jika tidak ada

manusia. Atau akan menjalankan perintah apa komputer tersebut jika tidak ada softwrenya. Arsitektur Von Neumann menggambarkan komputer dengan empat bagian utama: Unit Aritmatika dan Logis (ALU), unit kontrol, memori, dan alat masukan dan hasil (secara kolektif dinamakan I/O). Bagian ini dihubungkan oleh berkas kawat, "bus".

Guna mencapai itu semua, dibutuhkan kerangka kerja yang telah teridentifikasi dengan baik dan memenuhi kebutuhan evaluasi bagi auditor. *Emerald System* sebagai salah satu kerangka kerja terbaik dalam mengelola pengendalian teknologi informasi berfungsi untuk mempertemukan semua kebutuhan manajemen dengan cara menjembatani pemisah yang ada resiko bisnis, kebutuhan pengendalian, dan isu-isu teknik. *Emerald System* terdiri dari 4 domain utama yaitu *planning and organization, acquisition and implementation, delivery and support* dan *monitoring and evaluate*. Dengan menggunakan *Emerald System* sebagai dasar evaluasi terhadap system informasi, perusahaan dapat menilai sifat dan tingkat pengendalian teknologi

informasi yang dibutuhkan untuk mengintegrasikan tujuan pengendalian internal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dalam penelitian adalah “Bagaimana peranan akurasi sistem komputer hotel di *front office department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di The

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata - kata yang disusun dalam kalimat dan gambar. Penelitian kualitatif ini untuk memahami fenomena - fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan.

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pengembangan eksploratif deskriptif yaitu metode strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan. Pengembangan eksploratif deskriptif yaitu suatu metode untuk memaparkan serta menjelaskan kegiatan atau objek yang diteliti yaitu berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya

Balava Hotel Malang?”. Menurut Oka A. Yoeti (1991:71) mengenai kepuasan tamu adalah adanya kepuasan mungkin karena kualitas pelayanan, ketepatan waktu, puas karena harganya dan puas karena sambutan yang hangat waktu datang, kepuasan tamu atau pelanggan didasarkan pada pengalaman dan harapan-harapan dimasa lalu.

dengan fenomena yang lain. Definisi konseptual variable dalam penelitian ini adalah variabel (X) adalah *Accuracy* sistem komputer hotel dan variabel (Y) adalah Kepuasan tamu

Lokasi yang dipilih oleh penulis adalah hotel baru yang ada di kota Malang, yaitu The Balava Hotel Malang tepatnya di *Departement Front Office* yang berada di jalan Kolonel Sugiono No. 6, Malang. Dengan nomor telepon 0341 - 2998888 dan fax 0341 - 2997777 alasan dipilihnya lokasi tersebut karena penulis bekerja di hotel tersebut, guna penghematan waktu dan biaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari *department front office* dan tamu yang menginap di The Balava Hotel Malang. Pengambilan sampel yaitu mengambil bagian dari *staff front office, supervisor, front office*

manager dan tamu yang menginap di The Balava Hotel Malang.

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya mengenai masalah - masalah yang menjadi pokok - pokok bahasan melalui wawancara. Data tersebut diperoleh secara langsung dari keterangan sebagian *staff front office, front office manager, supervisor*, dan beberapa kepala departemen The Balava Hotel Malang. Data Sekunder adalah sumber data sekunder diperoleh dengan membaca berbagai literatur, artikel, majalah, internet dan sumber data lain yang

HASIL

Dengan adanya sistem emerald pekerjaan karyawan di The Balava Hotel Malang menjadi lebih efisien, tetapi kualitas dari sistem emerald sendiri masih harus lebih di tingkatkan lagi karena masih sering terjadi gangguan pada sistem emerald. seringkali gangguan pada sistem emerald karyawan sering mengeluh karena pekerjaan mereka terganggu, tidak sedikit karyawan yang sering mengganti

berupa dokumen terkait dengan latar belakang dan perumusan masalah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner dan observasi. Dalam menganalisis data penulis menggunakan teknik deskriptif analitis yaitu memaparkan segala informasi dan data - data yang diperoleh, baik data primer maupun sekunder dan memberikan gambaran secara jelas dan sistematis mengenai fakta - fakta tentang pentingnya teamwork dan komunikasi yang efektif guna meningkatkan kelancaran operasional di *front office* The Balava Hotel Malang.

rugi dikarenakan tidak akuratnya billing sistem dan harga kamar. Sistem di tengah-tengah pekerjaan sering tidak dapat digunakan dan harus masuk ulang. Sering lambannya sistem membuat tamu jadi menunggu lebih lama.

Tabel 1. Kuisisioner Akurasi Sistem Komputer Hotel

no	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	(%)	Tidak	(%)
1.	Sistem Emerald bebas dari kesalahan atau akurat	0	0	10	100
2.	Informasi atau kinerja sistem Emerald cepat	3	30	7	70
3.	Sistem Emerald berfungsi dengan seharusnya, tidak sering terjadi kesalahan atau gangguan	0	0	10	100
4.	Infomasi yang di berikan <i>up to date</i>	4	40	6	60
5.	Penangan gangguan pada sistem dapat ditangani dengan cepat dan akurat oleh operator Sistem Emerald	4	40	6	60
6.	Sistem Emerald punya <i>backup</i> data yang akurat	3	30	7	70
7.	Sistem Emerald membantu anda lebih cepat pada proses administrasi tamu selama tamu <i>check-in</i> sampai <i>check-out</i>	7	70	3	30
Rata-rata			30		70

Responden 10 orang karyawan *front office*.

Rumus Tabel: $\frac{n}{f} \times 100\%$

n: Hasil kuisisioner

f: Total kuisisioner yang disebarakan

Dari hasil angket di atas yang telah diberikan kepada 10 orang responden yaitu dari karyawan *front office* di The Balava Hotel, dapat diketahui khususnya yang berhubungan dengan *accuracy* sistem komputer hotel dengan melihat angket sebagai berikut.

1. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner tidak ada yang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 10 orang hal ini membuktikan bahwa sistem emerald sering terjadi gangguan dan tidak akurat dalam memberikan informasi.
2. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 3 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 7 orang hal ini membuktikan bahwa kinerja dari sistem emerald masih lamban.

3. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner tidak ada yang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 10 orang hal ini membuktikan bahwa sistem emerald dalam jangka waktu pendek sering terjadi gangguan atau kesalahan sistem.
4. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 4 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 6 orang hal ini membuktikan bahwa sistem emerald memberikan informasi yang masih kurang update dikarenakan jumlah yang tidak puas dengan kinerja sistem lebih banyak.
5. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 4 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 6 orang hal ini

- membuktikan bahwa penanganan gangguan pada sistem masih lamban dan kurang akurat
6. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 3 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 7 orang hal ini membuktikan bahwa sistem emerald belum mempunyai *backup* data yang akurat dan masih sering salah dalam hasil laporan
 7. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 7 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 3 orang hal ini

membuktikan bahwa sistem emerald membantu pekerjaan karyawan front office dalam proses check-in maupun check-out

Sehingga dari uraian penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa jawaban Ya = 30% dan jawaban tidak = 70% berarti para karyawan *front office* di The Balava Hotel Malang masih tidak puas dengan sistem yang sudah digunakan, dan peran operator sistem Emerald harus tanggap terhadap kesalahan sistem yang sering terjadi.

Tabel 2. Kuisisioner Kepuasan Tamu

No.	Pernyataan	Jawaban			
		Ya	(%)	Tidak	(%)
1.	Akurasi reservasi sesuai dengan apa yang anda <i>booking</i>	37	37	63	63
2.	Akurasi <i>billing</i> sesuai dengan pemakaian yang sudah digunakan	31	31	69	69
3.	Pelayanan sudah efisien pada saat proses <i>check-in</i>	48	48	52	52
4.	Pelayanan sudah efisien pada saat proses <i>check-out</i>	25	25	75	75
5.	Keluhan tamu ditangani dengan tepat	77	77	23	23
6.	Kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya mampu diberikan oleh karyawan/ pemilik kepada tamu	81	81	19	19
7.	Karyawan meberikan pelayanan yang ramah terhadap tamu	69	69	31	31
Rata-rata			49		51

Jumlah responden 100 orang tamu yang menginap.

Rusmus Tabel: $\frac{n}{f} \times 100\%$

n: Hasil kuisisioner

f: Total kuisisioner yang disebarakan

Dari hasil angket di atas telah diberikan kepada 100 responden yaitu dari tamu yang menginap di The Balava Hotel Malang, dapat diketahui sehubungan

dengan kepuasan tamu dengan melihat hasil angket sebagai berikut.

1. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 37 orang menjawab Ya dan yang

- menjawab tidak 63 orang hal ini membuktikan bahwa tamu kurang puas dengan pemesanan kamar yang sesuai dengan keinginan kamu.
2. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 31 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 69 orang hal ini membuktikan bahwa semua pemakaian tamu selama menginap belum sesuai dengan bill yang diberikan kepada tamu, sehingga membutuhkan waktu lebih untuk memperbaiki total keseluruhan bill.
 3. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 48 menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 52 orang hal ini membuktikan bahwa pelayanan pada proses *check-in* masih kurang efisien dan masih membuat tamu menunggu lama.
 4. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 25 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 75 orang hal ini membuktikan bahwa pelayanan pada proses *check-out* terlalu lama dan tidak akurat.
 5. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 77 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 23 orang hal ini membuktikan bahwa keluhan tamu sudah teratasi dengan cepat dan tepat sehingga tamu mendapatkan apa yang mereka inginkan.
 6. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 81 orang menjawab Ya yang menjawab Tidak 81 orang hal ini membuktikan bahwa karyawan *front office* dapat memberi rasa percaya kepada tamu.
 7. Dibuktikan dengan hasil kuisisioner 69 orang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak 31 orang hal ini membuktikan bahwa karyawan *front office* dapat memberikan pelayanan yang ramah dan nyaman kepada tamu.
- Sehingga dari uraian penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa jawaban Ya = 49% dan jawaban Tidak = 51 % berarti kebanyakan tamu yang menginap di The Balava Hotel Malang masih belum puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, pelayanan yang lama pada proses *check-in* dan *check-out* dan juga akurasi billing yang kurang akurat membuat sebagian besar tamu kurang puas.
- Akibat masalah yang ditimbulkan dari bukti masalah diatas, maka akan timbul akibat sebagai dari masalah tersebut. Akibat yang ditimbulkan adalah :

- a. Sistem komputer hotel yang sering mengalami gangguan menghambat kinerja karyawan *front office* sehingga tamu menunggu terlalu lama
- b. *Front office* tidak mempunyai *form manual* sebagai pengganti sistem
- c. Adanya keluhan-keluhan tamu tentang ketidak tepat dan cepat dari kinerja reception

PEMBAHASAN

Berdasarkan bukti dan akibat masalah yang telah penulis kemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dari masalah yang ada tersebut perlu pemecahan masalah yang dihadapi dengan memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah sebagai berikut :

- a. Operator sistem Emerald harus melakukan pelatihan berkala untuk mengatasi gangguan pada sistem, karyawan *front office* harus dibekali kemampuan untuk menangani gangguan pada sistem dan diberikan langkah-langkah yang tepat agar bila terjadi gangguan sistem dapat langsung ditangani agar tamu tidak menunggu terlalu lama.
- b. Membuat *form manual* untuk mengantisipasi terjadinya gangguan pada sistem, sehingga disaat sistem sedang mengalami gangguan operasional tidak terganggu

- c. Operator Emerald mengawasi dan mengontrol sistem agar tidak sering terjadi gangguan.

Agar alternatif-alternatif diatas dapat dipilih dengan tepat sebagai jalan keluar, maka perlu adanya evaluasi terhadap setiap alternatif tersebut sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk pemecahan masalah yang dapat segera diatasi dan dilaksanakan sebaik-baiknya.

- a. Melakukan Pelatihan Secara Berkala

Dalam melakukan pelatihan atau *training*, operator sistem Emerald dapat melakukan pelatihan dalam satu bulan sekali, tiga bulan sekali, atau paling lama enam bulan sekali, untuk menangani gangguan pada sistem. Kelebihan pelatihan secara berkala yaitu memberikan kemampuan kepada karyawan *front office* agar dapat menangani gangguan pada sistem dan dapat meminimalisir keluhan tamu sebab gangguan mampu di tangani dengan tepat dan cepat. Kelemahannya

yaitu karyawan *front office* harus meluangkan waktu diluar jam kerja dan pengeluaran biaya lebih untuk melakukan pelatihan

b. Membuat *form manual*

Dengan membuat *form manual* karyawan *front office* mempunyai *backup form* yang dapat digunakan sebagai pengganti *form* yang ada di sistem disaat sistem mengalami gangguan. Kelebihannya yaitu membantu karyawan *front office* disaat terjadi gangguan pada sistem dan menurunkan resiko tamu menunggu lama karena sudah ada *backup form* untuk proses administrasi tamu. Kelemahannya yaitu akan lebih banyak mengeluarkan *cost* sebab akan banyak mengeluarkan kertas dan tinta untuk *form manual*

c. Melakukan pengawasan dan kontrol rutin

Sering terjadinya gangguan pada sistem operator sis Emerald harus rutin untuk kontrol dan update sistem mereka, agar tidak terus menerus terjadi gangguan. Kelebihannya yaitu meminimalisir terjadinya gangguan dan memberi rasa aman kepada karyawan karena sistem terus diawasi agar akurasinya tetap akurat. Kelemahannya

yaitu memerlukan banyak biaya untuk akomodasi operator Emerald

Kesimpulan

Dalam suatu hotel sistem komputer sangatlah penting, sistem dapat membantu pekerjaan manusia sehingga lebih cepat dan lebih akurat, di The Balava Hotel Malang sistem yang digunakan yaitu sistem emerald. Menurut hasil kuisisioner system komputer hotel masih belum akurat dilihat dari jumlah responden yang menjawab "Ya" sebanyak 30% dan "Tidak" sebanyak 70% hal ini membuktikan bahwa sistem Emerald banyak mengalami gangguan yang mempengaruhi kinerja karyawan dan membuat tamu lama menunggu sehingga pelayanan yang diberikan karyawan front office kurang maksimal.

Kepuasan tamu dalam suatu hotel menggambarkan suatu kesuksesan pelayanan yang sudah diberikan, di The Balava Hotel Malang pelayan yang diberikan kepada tamu sudah maksimal, tetapi menurut hasil kuisisioner dapat disimpulkan dari jumlah responden yang menjawab "Ya" sebanyak 49% dan "Tidak" sebanyak 51% yang didapat tamu banyak mengeluh saat proses administrasi pada waktu *check-in* dan

check-out, ini menggambarkan bahwa karyawan *front office* masih belum bisa melakukan pelayanan yang diinginkan oleh tamu.

Yoeti, O. A. 1995, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Jakarta : Angkasa

Daftar Pustaka

Atmaja. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Universitas Diponegoro.

Gerson, Richard. 2000. Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Jakarta : PPM

Khusniaty. 2007. Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Dengan Aplikasi Visual Basic Studi Kasus Pada Hotel Puri Indrakila Hotel dan Cottage Ungaran Jurusan Matematika Fakultas dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri : Semarang

Manurung, 2002. *Management Front Office Hotel*. Kesdint Blanc

Soekadijo. 2000. Anatomi Pariwisata. Jakarta : Gramedia.

Suyanto, M 2005, Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis, Andi Offset, Yogyakarta.

Webster, 2000, *Hotel/Motel Operation an overview*, New Jersey.

Whitten, Jeffrey L 2006, Metode Desain dan Analisis Sistem, Edisi 6, Andi Offset, Yogyakarta.