

**ANALISA PENERAPAN *PAPERLESS OFFICE* PADA PROSES *IN ROOM CHECK IN* OLEH *GUEST RELATION OFFICER* PADA HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA**

**Fitria Amaliatur Risalah<sup>1</sup>, Faozen<sup>2</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember

[faozen@unmuhjember.ac.id](mailto:faozen@unmuhjember.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**

“The Analysis of Paperless Office Implementation for In Room Check In Process by Guest Relation Officer at Shangri La Hotel Surabaya” is a research that focused to answer the questions about the paperless office implementation for in room check in, the operational in front office department, and duties and responsibilities of guest relation officer which are applied in Shangri La Hotel Surabaya. In order to understand the implementation of paperless office for in room check in, duties and responsibilities of guest relation officer and the operational in front office department. This is a qualitative descriptive research which is using descriptive analysis and SWOT matrix. The methods of collecting data that used in this research are literatures, questionnaires, observation and documentation which then analyzed by descriptive analysis, IFE and EFE matrix, IE matrix, and SWOT matrix. The result of this research was found that implementation of paperless office was working well and the implementation for in room check in was also working well even there are several problems. But the problems were already fixed by management, staff, and the trainees. One of problems is when the registration card cannot be uploaded and it is suddenly disappear. The solution is the staffs or trainees should capture it with screen capture feature on surface pro, so the registration card can be uploaded manually. Besides that, there are also found strengths, weaknesses, opportunities, and threats (SWOT) of paperless office implementation and in room check in that arranged in SWOT matrix.

**Keyword:** *paperless office, in room check in, guest relation officer*

**INTRODUCTION**

Pariwisata dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah lain (pariwisata dalam negeri) atau negara lain (pariwisata luar negeri) Menurut ketetapan MPRS No. 1 Tahun 1960 (dalam Irawan, 2010:11)

Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sektor pendukungnya, seperti pembangunan restoran sebagai penyedia makanan dan minuman, peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan peningkatan pelayanan penginapan

sebagai penyedia tempat untuk menginap para wisatawan, seperti hotel, resor, cottage, villa, losmen, guest house, dan lain-lain

Di Surabaya sendiri, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) 2017, jumlah hotel sudah mencapai 228 unit dan 13 unit hotel yang masih belum ditandatangani perizinannya oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini. Dan dengan tingkat hunian sebesar 57,07 persen pada bulan Juli 2017.

Banyaknya jumlah hotel di Surabaya secara otomatis meningkatkan jumlah penggunaan kertas pada setiap harinya. Diketahui bahwa kertas banyak digunakan dalam industri perhotelan terutama pada

departemen kantor depan atau front office department. 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 yang menggunakan kertas sebagai mediana, seperti proses registrasi saat check in dan check out, proses pembayaran atau billing, pembuatan surat-surat, serta formulir-formulir lainnya dalam departemen kantor depan.

Banyaknya jumlah kertas yang digunakan akan berdampak pula pada banyaknya kasus penebangan pohon, dimana batang pohon merupakan bahan dasar pembuatan kertas itu sendiri. Berdasarkan data dari Kementerian Negara Lingkungan Hidup, untuk membuat 15 rim kertas berukuran A4, dibutuhkan 1 batang pohon. Dan apabila setiap hotel menggunakan 5 – 10 rim kertas perharinya, maka untuk 228 hotel perharinya akan menebang setidaknya 152 pohon. Dan hal ini tentu akan berdampak buruk pada kelestarian lingkungan yaitu banyaknya penebangan liar sehingga akan mengakibatkan adanya deforestasi hutan.

Oleh sebab itu, muncullah sebuah sistem yang dinamakan dengan sistem paperless office. Menurut Richard Walker selaku CEO dari Efficient Technology Inc atau ETI “*The term paperless is often used to refer to scanning and storing existing documents electronically. Imaging, storing and managing documents is an important aspect of going paperless since legacy documents that only exist on paper must still be stored, handled, searched and archived*”

Penerapan sistem paperless office juga berdampak pada pelayanan tamu hotel. Dimana paperless ini juga diterapkan pada kegiatan operasional yang berhubungan langsung dengan tamu. Menurut 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. Sedangkan kepuasan menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam sistem paperless office ini selain mengganti kertas konvensional menjadi e-paper dan meminimalisir penggunaan hardcopy, paperless office juga menerapkan pelayanan tamu berbasis aplikasi salah satunya di Hotel Shangri-La Surabaya sendiri telah mulai menerapkan sistem *paperless office* pada awal 2018 dibebberapa kegiatan operasionalnya, seperti proses *counter check in*, *counter check out*, *billing* dan proses *in room check in* serta *Shangri-La Mobile Application*.

Dari pemaparan diatas maka ada beberapa permasalahan yang muncul 1) Bagaimana penerapan paperless office pada proses in room check in pada Hotel Shangri-La Surabaya? 2) Bagaimana kegiatan operasional departemen kantor depan atau front office department pada Hotel Shangri-La Surabaya? 3) Bagaimana tugas dan tanggung jawab guest relation officer pada departemen kantor depan pada Hotel Shangri-La Surabaya?

## METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) 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 holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pouulasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Shangri-La Surabaya Penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling dengan teknik sampling jenuh (sensus). sampling jenuh atau definisi sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil

#### **Definisi Operasional Hotel**

Hotel adalah 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 (Sulastiyono, 2011)

#### **Definisi Operasional Front Office**

##### **Department**

The front in a hotel is the department responsible for the sale of hotel rooms through systematic method of reservation, followed by registration and assigned rooms to customers. The front office in a hotel holds prime importance in view of the basic nature of business of a hotel. Revenue collected from the sale of room contributes from more than 50 percent of total a hotel sales. The profit percentage from sales of image building, which is the first and last point of contact every sales (Andrews dalam Agusnawar, 2002)

#### **Definisi Operasional Guest Relation Officer**

Guest relation officer adalah orang yang bekerja pada suatu hotel tertentu dan bertugas sebagai penghubung antara hotel

dengan tamu hotel, menerima semua kritik, saran dan keluhan tamu untuk perbaikan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan tamu hotel (Bagyono dan Sambodo, 2006)

Menurut Agusnawar (2002), seksi ini bertugas menangani tamu VIP (Very Important Person), menangani keluhan tamu serta melakukan courtesy call kepada setiap tamu yang berada di dalam kamar terutama tamu VIP. Petugas GRO (Guest Relation Officer) selalu berada di area lobi hotel. Hal ini untuk memudahkan memberi pelayanan kepada para tamu, melakukan showing room kepada tamu yang ingin langsung melihat fasilitas kamar hotel tersebut

#### **Definisi Operasional Paperless Office**

The phrase 'paperless office' is traced to Xerox PARC, although they trace the idea of replacing paper-based methods of working all the way back to the 1800s with Samuel Morse's idea of electronic mail. They mention other precedents for trying to do away with paper, moving forward in time from that early date, including digital libraries and the Internet (Sellen dan Herper, 2003)

The term paperless is often used to refer to scanning and storing existing documents electronically. Imaging, storing and managing documents is an important aspect of going paperless since legacy documents that only exist on paper must still be stored, handled, searched and archived (Walker, 2009)

#### **Metode Mengumpulkan Data**

Penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner, observasi, dokumentasi Oleh karena itu wawancara merupakan sebuah set pertanyaan yang diberikan kepada responden terpilih tentang hal yang berkaitan dengan maksud penelitian (Nazir, 2003)

#### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji IFE, uji EFE, serta dengan menggunakan SWOT analisis. Menurut Sujarweni

(2014:11), teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel maupun lebih.

## RESULT AND DISCUSSION

Secara umum penerapan sistem paperless office pada proses in room check in oleh guest relation officer pada Hotel Shangri-La Surabaya telah berjalan dengan baik. Walaupun penerapannya masih terbilang baru yakni di awal tahun 2018, namun dalam kegiatan operasionalnya penerapan paperless office telah berjalan dengan baik. Segala hambatan ataupun kendala dalam penerapannya telah mendapatkan solusi baik dari manajemen Hotel Shangri-La Surabaya, maupun dari staf dan trainee. Dalam proses in room check in juga telah terdapat SOP atau Standard Operational Procedure (standar prosedur operasional) yang ditetapkan oleh manajemen Shangri-La International.

Penerapan paperless office pada proses in room check in merupakan kebijakan baru yang diterapkan oleh Hotel Shangri-La Surabaya guna mengurangi penggunaan kertas pada kegiatan operasional di hotel. Dalam penerapannya proses in room check in yang sebelumnya menggunakan kertas untuk registrasi, kini berganti menggunakan tablet sebagai e-paper. Tak hanya pada proses in room check in, penerapan paperless office ini juga diterapkan pada proses lainnya pada front office department seperti pada proses counter check in dan check out. Penerapan paperless office telah berjalan dengan baik, karena pada saat kebijakan ini diterapkan, semua staf resepsionis dan guest relation officer telah di-training lebih dulu sehingga semua staf dapat menggunakan teknologi ini.

Sedangkan proses in room check in itu sendiri merupakan pelayanan yang disediakan oleh Hotel Shangri-La Surabaya. In room check in merupakan pelayanan check in di kamar sehingga tamu tidak perlu melakukan proses check in di

reception desk melainkan langsung dikamarnya. Pelayanan in room check in diberikan kepada tamu yang menggunakan layanan transportasi hotel pada saat kedatangannya. Adapun kelebihan dari pelayanan in room check in adalah sebagai berikut:

1. Tamu yang menggunakan layanan transportasi hotel akan dianggap tamu VIP.
2. Tamu akan disambut kedatangannya di tempat pemberhentian mobil di depan porte cochere oleh guest relation officer dan bellman.
3. Tamu akan diantar ke kamar dan melakukan proses check in di kamar.
4. Tamu tidak perlu menunggu ataupun berdiri di depan reception desk untuk melakukan proses check in.
5. Proses in room check in termasuk dalam layanan express check in.

Adapun hasil analisis dari kuesioner telah dirangkum dan disimpulkan sebagaimana berikut ini.

Dari pertanyaan pertama tersebut keseluruhan responden telah menjawab dengan baik yakni "*in room check in*" merupakan proses check in yang dilakukan di dalam kamar tamu yang dilaksanakan oleh *guest relation officer* dan *receptionist*. "*In room check in*" juga merupakan perlakuan VIP (VIP treatment) yang disediakan oleh Hotel Shangri-La Surabaya kepada tamu VIP dan tamu yang menggunakan transportasi hotel pada saat kedatangan.

Berdasarkan pertanyaan kedua tersebut, didapatkan jawaban bervariasi antara lain 1) Untuk menyediakan *excellent service* kepada tamu. Dengan mengenali tamu (*recognizing*), menyambut tamu (*welcoming*), mengantarkan tamu ke kamar (*escorting*), dan menangani proses check in di kamar (*handling in room check in*). 2) Untuk memberikan kenyamanan lebih kepada tamu dan efisiensi waktu pada saat check in. 3) Untuk menyediakan express check in bagi tamu. 4) Untuk membahagiakan tamu dengan

menyediakan pelayanan spesial bagi tamu. 5) Untuk menyediakan pelayanan check in yang lebih mudah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh responden telah memahami tujuan dari adanya pelayanan check in di kamar (in room check in).

Dari pertanyaan ketiga, responden memberikan jawaban yang sama yakni in room check in berpengaruh pada kepuasan tamu dimana seluruh tamu menilai bahwa tamu puas dengan adanya pelayanan tersebut.

Dari pertanyaan keempat responden telah menyebutkan kelebihan dari proses in room check in, antara lain: 1) Tamu dapat melakukan check in di kamar, sehingga tamu dapat langsung beristirahat atau menikmati fasilitas hotel lainnya. 2) In room check in merupakan express check in atau layanan check in cepat. 3) Tamu tidak perlu menunggu di depan receptionist desk untuk check in. 4) Tamu akan disambut saat pertama kali dia datang dan diantar menuju kamarnya langsung. 5) Tamu akan diperlakukan sebagai tamu spesial atau VIP. 6) Privasi tamu lebih terjaga. 7) In room check in membuat staf lebih dekat dengan tamu sehingga dapat mengetahui lebih banyak preferensi tamu. 8) Efektif dan efisien serta lebih mudah.

Dari pertanyaan kelima responden telah menyebutkan kelemahan dari proses in room check in, antara lain: 1) Membutuhkan banyak orang jika terdapat lebih dari dua tamu dengan jadwal kedatangan yang sama dikarenakan keterbatasan staf yang in charge. 2) Terdapat sebagian kecil tamu yang kurang berkenan untuk melakukan check in di kamar dikarenakan alasan pribadi. 3) Tidak dapat memberikan kebutuhan tamu secara langsung pada saat melakukan in room check in dikarenakan masih harus berkoordinasi dengan receptionist. 4) Kemungkinan terjadinya kekerasan seksual pada staf saat melakukan proses in room check in. 5) Terkadang terdapat kesulitan berkomunikasi karena kurangnya keahlian dalam berbahasa inggris baik oleh staf

maupun tamu. 6) Hanya berlaku pada tamu tertentu, yakni tamu VIP dan tamu yang menggunakan transportasi hotel. 7) Kemungkinan terjadinya kekerasan pada staf pada saat melakukan proses in room check in. 8) Menjadi tidak efisien apabila tamu membayar deposit dengan uang tunai.

Dari pernyataan keenam responden, dapat disimpulkan bahwa responden telah mengetahui apa yang dimaksud dengan paperless office yaitu kantor yang menerapkan pengurangan penggunaan kertas konvensional dan beralih pada electronic paper atau soft copy file.

Dari pernyataan ketujuh sebagian besar responden menjawab hotel harus menerapkan paperless office dikarenakan hotel banyak menggunakan kertas pada kegiatan operasionalnya sehingga dapat membahayakan kondisi hutan karena deforestasi hutan. Sebagian lainnya menjawab bahwa paperless office perlu diterapkan untuk efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional di Hotel serta sebagian kecil menjawab bahwa penerapan paperless office dapat menghemat biaya operasional di hotel.

Dari pernyataan kedelapan 56% responden menjawab front office department sebagai departemen yang harus menerapkan paperless office dikarenakan front office department banyak menggunakan kertas pada kegiatan operasionalnya seperti, kertas registrasi, billing, surat, luggage tag, dan lain sebagainya. Sementara 44% lainnya menjawab bahwa departemen lainnya dalam hotel lebih harus menerapkan paperless office seperti purchasing, accounting, dan sales and marketing.

Dari pernyataan kesembilan 52% responden telah menerapkan penggunaan kertas recycle dan memilih untuk menyimpan dokumen dalam bentuk soft copy. Sebagian lainnya telah menerapkan penggunaan kertas recycle saja dan penggunaan electronic paper atau gadget sebagai pengganti kertas.

Dari pernyataan kesepuluh 56 % responden tidak menemukan adanya kesulitan atau permasalahan dalam penerapan paperless office. 44% lainnya masih menemukan kendala seperti surface pro yang terkadang eror, data yang terkadang tidak terunggah, data yang tidak tersimpan, dan koneksi internet yang tidak stabil.

Dalam penelitian penerapan sistem *paperless office* pada proses *in room check in* ini, informasi internal mencakup kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) dari sistem *paperless office* dan proses *in room check in*. Adapun hasil analisis kedua variabel tersebut telah disusun dalam tabel sebagaimana berikut.

Tabel 1 Matriks IFE

No.	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
<b>Kekuatan</b>				
1.	<i>Paperless office</i> lebih efisien dalam penerapan dan operasional <i>in room check in</i> .	0,1056	3	0,3167
2.	<i>Paperless office</i> lebih efisien dalam hal penyimpanan kartu registrasi.	0,1056	3	0,3167
3.	<i>In room check in</i> merupakan pelayanan khusus untuk tamu dimana tamu tidak perlu menunggu di depan meja resepsion.	0,1333	4	0,5333
4.	<i>In room check in</i> merupakan perlakuan VIP yang disediakan oleh Hotel Shangri-La Surabaya. Dimana tamu akan disambut pada saat pertama kali setelah mereka tiba di hotel.	0,1333	4	0,5333
5.	<i>In room check in</i> merupakan layanan cepat untuk <i>check in</i> .	0,1333	4	0,5333
<b>Kelemahan</b>				
1.	Dalam penerapan <i>paperless office</i> , terkadang kartu registrasi tidak dapat diunggah ke sistem.	0,0566	2	0,1111
2.	Dalam penerapan <i>paperless office</i> , terkadang beberapa data (seperti, nomor passport, nomor kartu kredit, tanggal lahir) tidak terinput pada kartu registrasi ketika kartu registrasi telah diunggah.	0,0833	3	0,2500
3.	Ketika tamu ingin meningkatkan kamarnya, <i>guest relation officer</i> akan turun ke resepsion untuk menukar kunci. Dan itu membuat tamu menunggu.	0,0722	3	0,2167
4.	Kesuksesan dari proses <i>in room check in</i> dengan <i>paperless office</i> tergantung dari koneksi internet. Ketika koneksi internet tidak stabil, kartu registrasi dapat tidak muncul tiba-tiba dan tidak dapat dibuka.	0,0556	3	0,1667
5.	Penggunaan <i>paperless office</i> memungkinkan data pribadi tamu tersebar.	0,1222	4	0,4889
Total		1		3,4667

Berdasarkan tabel matriks IFE diatas diperoleh nilai yang dibobot untuk faktor internal penerapan paperless office pada proses *in room check in* pada Hotel Shangri-La Surabaya yaitu sebesar 3,4667. Nilai tersebut berada diatas rata-rata (2,5) yang mengindikasikan bahwa posisi faktor internal dari penerapan paperless office yang kuat.

Kekuatan terbesar yang dimiliki oleh penerapan paperless office terletak pada tiga faktor dengan nilai yang sama yaitu, *in room check in* merupakan pelayanan khusus untuk tamu dimana tamu tidak perlu

menunggu di depan meja resepsion, *in room check in* merupakan perlakuan VIP yang disediakan oleh Hotel Shangri-La Surabaya, dan *in room check in* merupakan layanan *check in* cepat. Ketiga faktor tersebut memiliki nilai yang sama yakni 0,5333. Sedangkan untuk kelemahan terbesar terletak pada poin penggunaan paperless office memungkinkan data pribadi tamu tersebar dengan nilai 0,4889.

Analisis matriks EFE dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis faktor eksternal yakni peluang (*opportunities*) yang didapat dari penerapan sistem *paperless*

office dan proses in room check in dan ancaman (*threats*) terhadap kedua hal tersebut. Hasil analisis matriks EFE telah

disusun dalam sebuah tabel yakni sebagai berikut.

Tabel 2 Matriks EFE

No.	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
<b>Peluang</b>				
1.	Manusia membutuhkan kemajuan teknologi, dimana dapat membuat hidup lebih efisien dan praktis. Sebagai contoh, gadget.	0,0893	3	0,2679
2.	In room check in merupakan pelayanan khusus yang Hotel Shangri-La Surabaya sediakan bagi tamu yang menggunakan transportasi hotel dan tamu VIP. Dimana pelayanan ini tidak disediakan oleh semua hotel bintang lima di Surabaya.	0,1607	4	0,6429
3.	Hotel Shangri-La Surabaya menjadi hotel yang mendukung kelangsungan alam dengan mengurangi penggunaan kertas dan penerapan <i>paperless office</i> .	0,1071	3	0,3214
4.	Hotel Shangri-La Surabaya menjadi hotel yang mendukung kemajuan teknologi dengan menggunakan tablet nirkabel dalam penerapan <i>paperless office</i> .	0,0982	3	0,2946
<b>Ancaman</b>				
1.	Pesaing juga akan menerapkan <i>paperless office</i> untuk meningkatkan pelayanan mereka.	0,0625	2	0,1250
2.	Kemungkinan terjadinya kekerasan seksual oleh tamu ketika <i>guest relation officer</i> melakukan proses in room check in.	0,1607	4	0,6429
3.	Kemungkinan terjadinya kekerasan oleh tamu ketika <i>guest relation officer</i> melakukan proses in room check in.	0,1607	4	0,6429
4.	Hotel Shangri-La Surabaya menerapkan PDP (Perlindungan Data Pribadi). Penggunaan <i>paperless office</i> memungkinkan sistem diretas dan data tamu tersebar.	0,1607	4	0,6429
	<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>3,5804</b>

Dari tabel matriks EFE diatas menunjukkan bahwa peluang terbesar dari penerapan *paperless office* ini adalah in room check in merupakan pelayanan khusus yang Hotel Shangri-La Surabaya sediakan bagi tamu yang menggunakan transportasi hotel dan tamu VIP. Dimana pelayanan ini tidak disediakan oleh semua hotel bintang lima di Surabaya. Poin ini mendapat rating 4 dengan total skor 0,6429. Sedangkan untuk ancaman terbesarnya terletak pada tiga poin sekaligus dengan rating 4 dan total skor yaitu 0,6429. Ketiga poin tersebut terdiri dari kemungkinan terjadinya kekerasan seksual oleh tamu ketika *guest relation officer* melakukan proses in room check in, kemungkinan terjadinya kekerasan oleh tamu ketika *guest relation officer* melakukan proses in room check in, dan Hotel Shangri-La Surabaya menerapkan PDP (Perlindungan Data Pribadi) sehingga penggunaan *paperless*

*office* memungkinkan sistem diretas dan data tamu tersebar.

Hasil dari kedua matriks tersebut akan menjadi input matriks IE dalam menentukan keberadaan kebijakan penerapan *paperless office* pada proses in room check in pada Hotel Shangri-La Surabaya. Hasil dari analisis matriks ini akan menentukan posisi kebijakan yang diterapkan serta strategi-strategi yang akan diambil guna meningkatkan kebijakan tersebut.

Berdasarkan analisis matriks IFE didapatkan hasil skor sebesar 3,4667 dari faktor-faktor internal dalam penerapan *paperless office* pada proses in room check in. Nilai tersebut berada jauh diatas nilai rata-rata (2,5) yang mengindikasikan bahwa Hotel Shangri-La Surabaya mampu untuk mengatasi kelemahan-kelemahan penerapan kebijakan tersebut dengan kekuatan yang dimiliki. Sedangkan untuk

analisis matriks EFE, didapatkan hasil skor sebesar 3,5804 dari faktor-faktor eksternalnya. Nilai tersebut juga berada jauh diatas rata-rata (2,5), sehingga hasil tersebut mengindikasikan bahwa Hotel Shangri-La telah optimal memanfaatkan peluang yang terbentuk dari penerapan kebijakan tersebut untuk mengatasi ancaman-ancaman yang muncul.

Masing-masing nilai dari kedua analisis matriks tersebut kemudian dipetakan ke dalam matriks IE dengan titik koordinat (3,4667;3,5804), menghasilkan titik temu pada sel I. Artinya kebijakan penerapan paperless office pada proses in room check in berada pada posisi tumbuh dan bina (growth and build). Berdasarkan matriks internal-eksternal tersebut, posisi kebijakan yang diterapkan oleh Hotel Shangri-La Surabaya berada pada posisi I yakni pada posisi tumbuh dan bina (growth and build). Pada posisi ini maka strategi yang cocok untuk diterapkan adalah intensif yakni penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk.

Penetrasi pasar merupakan upaya peningkatan penjualan produk lama di pasar yang lama dengan menguatkan aspek promosi atau pendekatan lainnya. Dalam penelitian ini produk yang dimaksud adalah penerapan paperless office, pelayanan in room check in dan jasa transportasi di mana diketahui in room check in selain ditujukan untuk tamu VIP namun juga ditujukan kepada tamu yang menggunakan transportasi hotel. Penetrasi yang dapat dijalankan adalah menguatkan aspek promosi jasa penjemputan pada saat kedatangan baik di bandara atau stasiun kepada perusahaan-perusahaan. Dimana diketahui bahwa tamu Hotel Shangri-La Surabaya mayoritas berasal dari kalangan FIT (Free Individuals Traveler) yakni the clockwork traveler (pejalan bisnis) dan the CEO (pejalan eksekutif). Hotel Shangri-La Surabaya dapat melakukan pendekatan-pendekatan kepada perusahaan mitra agar selalu menggunakan transportasi hotel pada

saat kedatangannya dengan menawarkan pelayanan spesialnya yakni pelayanan check in di kamar berbasis pada paperless office yakni penggunaan teknologi e-paper pada proses check in.

Pengembangan pasar adalah upaya yang dilakukan ketika pasar lama telah jenuh dan stabil maka dapat melakukan upaya membuka di pasar yang baru. Jika selama ini proses in room check in hanya diperuntukkan bagi tamu VIP dan tamu yang menggunakan transportasi hotel, maka Hotel Shangri-La dapat membuka di pasar baru misalnya memberikan pelayanan in room check in kepada female traveler.

Pengembangan produk merupakan strategi untuk meningkatkan penjualan dengan memodifikasi produk atau jasa yang sudah ada. Hotel Shangri-La Surabaya dapat memodifikasi pelayanan in room check in. Misalnya menciptakan pelayanan in room check out di mana tamu dapat melakukan proses check out di kamar dengan menggunakan pembayaran non tunai dan e-bill yang akan dikirim langsung ke e-mail tamu. Sehingga pada saat check out tamu dapat langsung meninggalkan hotel

## KESIMPULAN

1. Penerapan paperless office pada proses in room check in oleh guest relation officer pada Hotel Shangri-La Surabaya telah berjalan dengan baik. Implementasinya yang masih baru memunculkan beberapa permasalahan seperti data tamu yang tidak tersimpan ataupun registration card yang tidak terunggah. Namun permasalahan tersebut telah mendapatkan solusi dari manajemen, staf dan trainee.
2. Kegiatan operasional pada front office department dapat berjalan dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab kepada seksi-seksinya. Pada Hotel Shangri-La Surabaya, front office department dibagi menjadi lima seksi yakni guest relation officer, reception, service center, concierge



- dan horizon. Kelima seksi ini menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sehingga roda operasional pada front office department dapat berjalan, serta tujuan dan target front office department juga tercapai.
3. Tugas dan tanggung jawab guest relation officer pada Hotel Shangri-La Surabaya telah disusun secara runtut dalam bentuk job description check list. Dimana setiap shift nya memiliki job description check list yang berbeda. Job description check list ini berfungsi untuk mendaftar tugas dan tanggung jawab guest relation officer agar staf maupun trainee dapat memenuhi seluruh tugas dan tanggung jawab pada setiap shift nya.
  4. Dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa kekuatan pada penerapan paperless office telah mampu mengurangi atau menutupi kelemahan yang dimiliki. Begitu pula peluang yang dimiliki juga telah mampu meredakan ancaman yang timbul akibat penerapan paperless office pada proses in room check in.
  5. Dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa posisi kebijakan penerapan paperless office pada Hotel Shangri-La Surabaya berada pada sel I yang berarti tumbuh dan berkembang (growth and build). Dan strategi yang dibutuhkan pada posisi ini adalah intensif yakni penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Jurnal

- Kusumo, R. V. (2012). Hotel Planning and design.
- Sinaga, S. (2010). Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. Program DIII Pariwisata Universitas Sumatera Utara .

Walker, R. (2009). White paper: Achieving The Paperless Office. Efficient Technology Inc , 4-11.

##### Text book

- Agusnawar. (2002). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: Perca.
- Ariesto, H. S., & Arief, A. (2010). Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bagyono. (2008). Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). Dasar – dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Damardjati, R. S. (2001). Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Edisi Revisi. Jakarta: Pradnya Paramita.
- David, F. R. (2006). Manajemen Strategi: Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat
- Irawan, K. (2010). Potensi Obyek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Moleong, L. J. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Pendit, N. S. (2002 ). Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Rangkuti, F. (2015). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2001). Analisis SWOT: Teknik Membelah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sellen, A. J., & Herper, R. H. (2003). The Myth of the Paperless Office. Cambridge: The MIT Press.

- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana.
- Sinaga, S. (2010). *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Program DIII Pariwisata Universitas Sumater Utara .
- Sinambela, L. P., & dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujaweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen: Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Walker, R. (2009). *White paper: Achieving The Paperless Office*. Efficient Technology Inc , 4-11.
- Wiyasha, I. (2010). *Akuntansi Perhotelan: Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*. Yogyakarta: Andi Offset.