

OPTIMALISASI PENGGUNAAN SMART KEY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA TAMU DI NILAI SPRINGS RESORT HOTEL NEGERI SEMBILAN MALAYSIA TAHUN 2018

OPTIMAZATION SMART KEY FUNCTION IN IMPROVING SERVICE AT NILAI SPRINGS RESORT HOTEL NEGERI SEMBILAN MALAYSIA IN 2018

Mario Paulus Rustandi¹ Ersy Ervina² Riza Taufiq³

^{1,2,3} Hospitality Program Study , Telkom Applied Science School, , Telkom University E mail: mariopaulusss@gmail.com, ersy@tass.telkomuniversity.ac.id, rizataufiq@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstrak RFID (*Radio Frekuensi Identifikasi*) merupakan teknologi baru yang mampu mengirim identitas berupa digit tertentu. Di Nilai Springs Resort Hotel ini pintu kamar sering kali tidak dapat dibuka saat tamu hendak masuk kamar. Fenomena ini disebabkan karena tidak adanya *maintenance* berkala dari pihak *engineering* hotel. Tujuan penelitian penulis dalam proyek akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel, mengetahui peran divisi terkait dalam merawat *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel, dan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel dalam meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu jangan sampai masalah kecil di hotel merusak keseluruhan citra hotel. Metode penelitian di sini saya menggunakan observasi, studi pustaka, wawancara, dokumentasi. Hasil dari penelitian di sini yaitu divisi *Front Office* telah melakukan bagian tugasnya dengan benar dan divisi *Engineering* masih kurang optimal dalam melakukan tugasnya di sini saya mencoba memberi saran untuk dapat mengoptimalkan penggunaan *Smart Key* tersebut.

Kata Kunci: RFID, *Smart key*, Optimalisasi pelayanan, Nilai Springs Resort Hotel

Abstract: RFID (*Radio Frequency Identification*) is a new technology that is able to send identities in the form of certain digits. At Nilai Springs Resort Hotel, room doors often cannot be opened when guests want to enter the room. This phenomenon is caused by the absence of periodic maintenance from the hotel engineering. The purpose of the author's research in this final project is to know how the function of smart key in Nilai Springs Resort Hotel, to know the role of related division in caring for smart key at Nilai Springs Resort Hotel, and to know how to optimize the smart key at Nilai Springs Resort Hotel in improving service .. Therefore do not let small mistake in the hotel damage the overall image of the hotel. The research method here I use observation, literature study, interviews, documentation. The result of the research here is the Front Office division has done the job part correctly and the Engineering division is still less than optimize in doing its job here I try to give suggestions to be able to optimize the use of Smart Key

Keywords: RFID, Smart Key, Optimization service, Nilai Springs Resort Hotel

PENDAHULUAN

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut, ataupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Karena banyaknya destinasi menarik yang bisa dikunjungi oleh wisatawan di kota Bandung, mulai dari wisata alamnya sampai dengan kulinernya. Melihat dari banyaknya wisatawan dan beraneka ragamnya tempat wisata, saat ini mulai menjamur hotel-hotel di Bandung, salah satunya adalah Crowne Plaza Hotel Bandung.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi ketiga yang disusun Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (Jakarta: Balai Pustaka, April 2005), istilah "hotel" didefinisikan sebagai bangunan berkamar banyak yang

disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. Pariwisata Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisata, adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Sedangkan di Indonesia sendiri untuk mengembangkan pariwisata khususnya di perkotaan adalah usaha untuk meningkatkan pendapatan asli daerah melalui pajak hotel dan restoran, dan sekaligus meningkatkan aktivitas ekonomi di perkotaan. Adanya Aspek-Aspek dalam pengelolaan pariwisata, yaitu aspek daya tarik destinasi, aspek transportasi, aspek fasilitas utama dan fasilitas pendukung, serta aspek kelembagaan.

Pada era globalisasi, teknologi sangat berkembang pesat sehingga dapat membantu dalam menjaga keamanan dalam suatu organisasi. Pintu merupakan salah satu akses masuk dan keluar yang membutuhkan tingkat keamanan yang tinggi. Sistem *smart key* berbasis RFID dirancang untuk menjadi salah satu solusi dari masalah tersebut. RFID banyak digunakan oleh hotel berbintang dalam melakukan identifikasi untuk perekaman suatu objek. Semasa pengalaman saya sewaktu PKL seringkali ada komplain tamu pada *front office* karena sering sekali tamu tidak dapat masuk ke dalam kamar karena pintu kamarnya rusak, setelah melakukan sedikit wawancara dengan beberapa staff di sini saya menemukan sumber masalahnya di dalam departemen apa. Sehubungan dengan uraian di atas dan sebagai objek penelitian dalam penulisan Tugas Akhir, maka penulis mengambil judul:

“Optimalisasi Penggunaan Smart Key dalam Meningkatkan Pelayanan pada Tamu di Nilai Springs Resort Hotel Negeri Sembilan Malaysia Tahun 2017”

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel ?
2. Bagaimana peran divis terkait dalam merawat *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel ?
3. Bagaimana optimalisasi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel dalam meningkatkan pelayanan ?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fungsi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel.
2. Untuk mengetahui peran divisi terkait dalam menjaga *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel
3. Untuk mengetahui optimalisasi *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel dalam meningkatkan pelayanan

KAJIAN PUSTAKA

Hotel

Menurut Webster (1981) suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum disebut hotel.

Restoran

Menurut Marsum (2005:7) restoran yaitu suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Kantor Depan Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:63-186) menyatakan bahwa:

Front office hotel memiliki fungsi utama yaitu menyediakan pelayanan penjualan kamar kepada para tamu. Oleh karena itu, penggunaannya *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak

berkaitan dengan sub- bagian pelayanan pemesanan kamar(reservation)

Engineering

Menurut Sulastiyono (2011 : 63-186) bahwa pengertian engineering yaitu:

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel. Selain itu, bagian ini merupakan peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel.

Sedangkan menurut Wahyuningsih (2014:2) grooming adalah penampilan seseorang yang terjaga dan selalu rapi secara keseluruhan dimulai dari ujung rambut sampai ujung kaki.

RFID (Radio Frequency Identification)

Menurut Sinaga N (2011:21), RFID merupakan metode pengambilan data dengan identifikasi objek secara otomatis tanpa ada keterlibatan manusia. Auto-ID bekerja secara otomatis sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam memasukkan data. Auto-ID tidak membutuhkan manusia dalam pengoperasiannya, oleh karena itu tenaga manusia yang ada dapat difokuskan pada bidang lain. Radio Frequency Identification atau yang lebih dikenal sebagai RFID merupakan suatu metode identifikasi objek yang menggunakan gelombang radio. Proses identifikasi dilakukan oleh RFID reader dan RFID transponder (RFID tag). RFID tag dilekatkan pada suatu benda atau suatu objek yang akan diidentifikasi. Tiap-tiap RFID tag memiliki data angka identifikasi (ID number) yang unik, sehingga tidak ada RFID tag yang memiliki ID number yang sama. RFID dibagi menjadi 2 yaitu RFID tag dan RFID reader.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Ridwan(2005:24), metode penelitian merupakan teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjukkan suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan kepada penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan, tergantung dari masalah yang dihadapi.

Penelitian kuantitatif merupakan studi yang diposisikan sebagai bebas nilai (*value free*). Dengan kata lain, penelitian kuantitatif sangat ketat menerapkan prinsip-prinsip objektivitas. Objektivitas itu diperoleh antara lain melalui penggunaan instrumen yang telah diuji validitas dan

reliabilitasnya. Peneliti yang melakukan studi kuantitatif mereduksi sedemikian rupa hal-hal yang dapat membuat bias, misalnya akibat masuknya persepsi dan nilai-nilai pribadi. Jika dalam penelaahan muncul adanya bias itu maka penelitian kuantitatif akan jauh dari kaidah-kaidah teknik ilmiah yang sesungguhnya (Sudarwan Danim, 2002: 35)

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

5.1

Kenyamanan tamu saat melakukan *check-in* hingga masuk ke kamar di hotel memiliki peranan yang sangat penting terhadap reputasi sebuah hotel berbintang lima. *Check-in* adalah proses pemesanan kamar hotel yang dilakukan oleh tamu untuk menginap di hotel melalui bagian *reception*. Menurut Agustin (2012:11), ketika tamu melakukan pengambilan dan resepsionis pemberian kunci kamar, kegiatan tersebut termasuk dalam kegiatan *check-in*.

Keycard encoder dan yang seringkali tidak berfungsi optimal memiliki dampak yang sangat mempengaruhi keamanan dan kenyamanan para tamu hotel. Seringkali ketika tamu hotel telah melakukan *check-in* dan hendak masuk ke dalam kamar, *keycard encoder* tersebut tidak dapat digunakan untuk membuka pintu kamar. Selain itu, kerusakan pada *keycard encoder* dan *RFID reader* pada pintu kamar di Nilai Springs Resort Hotel seringkali menyebabkan tindakan kriminalitas yang terjadi di kamar hotel, seperti pencurian dan tindak kejahatan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan di hotel Nilai Springs Resort hotel dia mengatakan bahwa *Service* di Nilai Springs ini sudah bagus dan tempatnya sudah nyaman tapi sangat di sayangkan pintu kamar di Nilai Springs sering kali rusak dan harus membuat dia sebagai tamu menunggu lebih lama untuk masuk ke kamar bayangkan dia sebagai tamu yang lelah ingin beristirahat karena perjalanannya yang panjang tapi harus bolak – balik naik turun untuk meminta ganti kamar atau meminta seseorang untuk mengatasi masalah pada pintu kamarnya. Berikut adalah hasil kutipan wawancara terhadap tamu.

“Ya lah, *service* kat sini dah bagus cuman apa yang di sayangkan kat sini cik dah naik turun kamar 2 kali tak boleh cik masuk kamar” Luqman (2017). Dalam meningkatkan kemandirian dan kenyamanan para tamu hotel, divisi yang terkait dengan perawatan *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel, yaitu:

1. *Front office*

Front office adalah bagian atau departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar di hotel, baik melalui pemesanan (reservasi) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, kemudian dilanjutkan dengan registrasi. *Front office attendant* merupakan orang yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel. *Front office attendant* bertugas untuk melayani transaksi *check-in* dan *check-out* tamu hotel dan menerima pembayaran dari tamu. *Front office attendant* di Nilai Springs Resort Hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang meliputi:

- a. Menangani *check-in* tamu hotel (baik melalui pemesanan maupun *walk-in guest*).
- b. Menangani *check-out* tamu hotel, termasuk *cashing*.
- c. Menangani setiap telepon yang masuk.
- d. Menangani perpindahan kamar.
- e. Membuat kunci kamar (*keycard*).
- f. Menangani keluhan tamu hotel.
- g. Sebagai pusat informasi hotel.

2. *Engineering*

Engineering bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel. Bagian ini bertugas dalam bidang mekanik dan mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. *Engineering* di Nilai Springs Resort Hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang meliputi:

1. Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya.
2. Menangani alat, mesin, dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas, dan air.
3. Mencegah instalasi, mesin, alat, dan bangunan terhadap bahaya kebakaran dan segala situasi yang membahayakan.
4. Mengupayakan penghematan energi terhadap segala keperluan.

Berdasarkan penjelasan tugas dan tanggung jawab di atas, dapat disimpulkan bahwa hubungan kedua departemen tersebut dengan perawatan *smart key*, yaitu:

1. *Front office attendant* bertanggung jawab atas fisik *keycard*. *Front office attendant* harus memasukkan kode ID, *password*, nomor lantai, dan nomor kamar dengan akurat. *Front office attendant* juga harus bisa memastikan bahwa *keycard* tersebut berada di orang yang tepat.
2. *Engineering* bertanggung jawab atas pemeliharaan *keycard* maupun *RFID* pintu hotel. Hal ini dilakukan untuk mencegah kerusakan yang terjadi pada *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel.

Berdasarkan hasil observasi penulis departemen kantor depan sudah melakukan tugasnya dalam perawatan *smart key* tersebut, sementara bagian *engineering* seringkali lalai atau bahkan tidak pernah melakukan pengecekan berkala terhadap *smartkey* tersebut sehingga mesin *RFID* tagnya seringkali memiliki gangguan ataupun mati. Berikut penulis memberikan kutipan dari wawancara terhadap staff *engineering* dimana di bagian *engineering* sendiri tidak ada jadwal pengecekan berkala pada baterai mesin *RFID reader* di pintu kamar.

Penulis : “*ncik, saya nak tanya apa memang betul kah tak ada jadwal diauntuk pengecekan battery pada pintu kamar tu?*”

Staff : “*ooh kalau kat sini memang tak de, jadi kalau battery pada pintu kamar tuh habis je baru kita orang kena ganti.*”

Dapat dilihat dari kutipan wawancara di atas memang tidak ada jadwal untuk pengecekan baterai pada pintu kamar memang tidak ada.

Kedua departemen tersebut saling berhubungan dalam meningkatkan kenyamanan dan keamanan tamu hotel melalui *smart key*. Kesenjangan yang terjadi pada hotel tersebut adalah *engineering* seringkali lalai untuk melakukan *maintenance* terhadap *smart key* tersebut. Hal ini menyebabkan *smart key* sering tidak dapat digunakan, sehingga banyak tamu yang mengeluhkan hal ini kepada *front office attendant*.

Smart key pada hotel berfungsi untuk meningkatkan keamanan pada hotel serta memberikan kenyamanan kepada tamu hotel. Selain itu, *smart key* juga dapat membantu pihak hotel dalam mengelola hotel menjadi lebih mudah. Pihak hotel dapat dengan mudah menelusuri akses terhadap pintu kamar hotel.

Kualitas pelayanan dalam sebuah hotel dapat dirasakan ketika tamu hotel menilai pelayanan hotel berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Jika tamu hotel merasa bahwa pelayanan yang diberikan melebihi harapan mereka, maka kualitas pelayanan hotel dapat dikatakan memuaskan. Selain itu, kriteria penting yang mengikuti dasar penilaian tamu hotel terhadap kualitas pelayanan yaitu keamanan dan peralatan yang digunakan oleh tamu hotel memadai.

Smart key yang tidak berfungsi dengan baik akan membuat para tamu merasa tidak puas, sehingga mereka akan meninggalkan kesan buruk terhadap hotel tersebut. Jika para tamu merasa tidak puas, kemungkinan besar mereka tidak akan kembali untuk menginap di hotel tersebut, dan bisa mereka bisa juga memberitahukannya kepada orang terdekatnya untuk tidak menginap di hotel tersebut. Hal ini akan berdampak buruk terhadap reputasi hotel.

Untuk dapat mengoptimalkan *smart key* di Nilai Springs Resort Hotel, departemen *front office* dan *engineering* harus bertanggung jawab terhadap *smart key* tersebut. Pihak *front office* harus memasukkan kode ID, *password*, nomor lantai, dan nomor kamar dengan akurat, sehingga mengurangi ketidaknyamanan terhadap penggunaan *smart key*. Selain itu, pihak *engineering* bertanggung jawab untuk melakukan *maintenance* terhadap *keycard encoder* maupun RFID pada pintu kamar hotel. *Maintenance* sebaiknya dilakukan secara berkala, sehingga dapat mencegah terjadinya kerusakan maupun *smart key* yang tidak berfungsi. Jika kedua cara tersebut dilakukan, maka *smart key* akan berfungsi dengan optimal dan meningkatkan kenyamanan dan keamanan para tamu hotel.

Untuk mengoptimalkan fungsi *smart key* sistem ini lebih baik bagian *engineering* membuat jadwal pengecekan berkala. Aturannya dimana sebagai berikut dalam 1 minggu ada

7 hari dan ada 6 clerk dan jadwal kerja di sana 5 hari kerja 1 hari libur setiap clerk harus melakukan pengecekan batre pada pintu kamar di hari pertama sesudah liburanya

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya penulis menyimpulkan sebagai berikut: Fungsi Smart Key di Nilai Springs Resort Hotel yaitu di terapkan untuk sistem pintu kamar. Di hotel Nilai Springs sudah menggunakan sistem RFID dan sudah memenuhi standarisasi Smart Key sistem dimana harus ada RFID tag dan RFID reader.

Peran divisi terkait dalam merawat smart key di Nilai Springs Resort Hotel. Dapat disimpulkan ada 2 divisi yang terkait yaitu Front office dan *engineering*. Divisi Front office sudah melakukan bagiannya dalam menggunakan dan merawat sementara bagian *engineering* masih sering lalai

Optimalisasi sistem smart key di nilai springs resort hotel masih belum optimal karena masih sering adanya komplain tamu yang tidak dapat masuk ke dalam kamar

Saran

Penulis menyarankan alur fungsi sebaiknya di jadikan SOP jikalau dimana pihak *engineering* masih belum membuat chedule pengecekan berkala untuk baterai keycard encoder pintu kamar.

Untuk divisi Front Office sudah melakukan SOP dengan benar dan untuk pihak *engineering* di sarankan untuk membuat schedule pengecekan berkala pada baterai pintu kamar hotel.

Lebih baik di optimalkan agar mengurangi komplain tamu pada hotel nilai Springs dengan cara di buat schedule *maintenance* berkala.

REFERENSI

- Aditya, T. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian jakarta : Komputindo
- Marsum, W. (2005). In *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Meriam-Webster. (1981). *Webster's New Collegiate Dictionary*. London: Merriam-Webster, Inc.
- Miles, M., & Huberman, A. (n.d.). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. (T. R. Rohisi, Trans.) Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2001). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV Alfabeta.

Wahyuningsih. (2014). Standar Penampilan Diri. 2014, 2.

