

***AUTOMATED HOTEL CHECK-IN SERTA DAMPAKNYA
PADA TENAGA KERJA LOKAL***

¹N G N Suci Murni, ²Made Ruki, ³I.A.Kd. Werdika Damayanti
^{1,2,3} Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
E-mail: gustinymucimurni@pnb.ac.id

ABSTRAK. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling banyak dipengaruhi teknologi informasi. Hotel yang merupakan komponen pariwisata tidak dapat lepas dari pengaruh tersebut, khususnya dalam pelayanan informasi, pemesanan kamar, pelayanan *check-in/check-out*, dan pelayanan lainnya. Dengan kecanggihan teknologi informasi, semua orang dapat mengakses informasi apa saja, dari mana saja, dengan harga yang sangat murah bahkan setiap negara menyediakan fasilitas gratis untuk tujuan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data diperoleh dengan cara mencari beberapa pustaka yang berkaitan dengan *self check-in*. Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa perbedaan yang diaplikasikan antara *check-in manual* dan *self check-in*, serta dampak yang ditimbulkan akibat pengaplikasian *self check-in*. Dampak positifnya yaitu mempercepat proses *check-in*, menghemat pembayaran gaji karyawan, mempermudah pelayanan, mempermudah pelaporan, menghemat waktu. Sedangkan dampak negatifnya mengurangi lapangan kerja pada negara berkembang, mengurangi komunikasi *social/human touch*, mengurangi pemahaman *cross cultural understanding*, sangat rentan terjadinya kriminal (*cyber crime*) serta biaya awal yang sangat mahal.

KATA KUNCI : *automated check-in*, hotel, dampak, tenaga kerja lokal

***AUTOMATED HOTEL CHECK-IN AND ITS IMPACT
ON LOCAL LABOURS***

ABSTRACT. *The tourism sector is one of the most heavily influenced sectors of information technology. Hotels that are a component of tourism cannot be separated from these influences, especially in information services, room reservations, check-in / check-out service, and other services. With the sophistication of information technology, everyone can access any information, from anywhere; at a very cheap price even every country provides free facilities for that purpose.*

This study uses qualitative methods where the data source obtained by looking for some libraries related to self-check-in. The results show that there are some differences that applied between the check-in manual and self-check-in, and the impact caused by the application of self-check-in. The positive impact of self-check-in are speeding up the check-in process, saving payrolls, simplifying services, simplifying reporting, and saving time. While the negative impacts such as reducing employment in developing countries, reducing social communication / human touch, reducing the understanding of cross cultural understanding, allowing the occurrence of crime (cyber-crime) as well as very expensive initial cost.

KEYWORDS: *automated check-in, hotel, impact, local labours.*

1. PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi telah merambah semua komponen atau sektor yang ada di muka bumi ini. Lebih-lebih sektor pariwisata yang dikembangkan oleh hampir semua negara yang memiliki produk pariwisata yang bisa dijual. Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia bagi wisatawan mancanegara dan nusantara. Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan ke daerah Bali diperlukan komponen-komponen pariwisata yang dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam era baru yang sering disebut dengan era informasi ini, semua lembaga baik pemerintah maupun swasta, baik bisnis maupun nonbisnis tidak bisa lepas dari penggunaan dan pengaruh informasi tersebut. Penerapan teknologi informasi ini telah menjangkau semua lapisan atau sektor, terutama sektor pariwisata yang melibatkan bisnis lintas negara dengan menjual produknya mengandalkan informasi dari segala sumber, maka industri pariwisata ini merupakan salah satu industri yang paling pertama dan paling banyak dipengaruhi oleh teknologi informasi ini. Semua komponen utama industri pariwisata seperti akomodasi, transportasi, atraksi, travel agent, dan penunjang pariwisata, harus mengikuti kecenderungan informasi dalam menjalankan usaha dan memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada para pelanggannya. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan terjadinya kemudahan dalam segala hal khususnya dalam pelayanan informasi, pemesanan kamar, pelayanan *check-in/check-out*, dan pelayanan lainnya (Benckendorff, 2014). Dengan kecanggihan teknologi informasi, semua orang dapat mengakses informasi apa saja, dari mana saja, dengan harga yang sangat murah bahkan beberapa negara menyediakan fasilitas gratis untuk tujuan tersebut. Dari kemudahan tersebut, artinya semua orang atau calon wisatawan yang ingin melakukan perjalanan, dapat merencanakan perjalanannya sendiri, tanpa harus menggunakan jasa perantara, apalagi kalau dilihat kecenderungan pariwisata saat ini dari *mass tourist* ke *individual*, *phychocentric* ke *allocentric*, *dependent* ke *independent traveller*, dan sebagainya. Dengan kecenderungan seperti itu wisatawan akan mencari informasi langsung ke sumbernya atau ke pemasok itu sendiri, baik akomodasi, transportasi, atraksi, restoran, serta informasi lain yang dibutuhkan dalam perjalanan.

Bali yang merupakan daerah tujuan wisata utama, juga memiliki fasilitas akomodasi atau hotel bintang 5 dengan chain international yang sudah menerapkan teknologi informasi berupa *hotel system* yang digunakan dalam pengeperasian hotelnya masing-masing. Saat ini berdasarkan pengamatan di lapangan atau penelitian literatur baik elektronik maupun media cetak, beberapa hotel *chain* tersebut telah menggunakan *full computerized system* sesuai dengan manajemen yang digunakan oleh masing-masing hotel tersebut. Akan tetapi, beberapa hotel induknya terutama yang beroperasi pada negara-negara maju telah mengaplikasikan

automated check-in atau *self check-in* yang terintegrasi dengan *front office system*, guna memberikan pelayanan cepat serta keleluasaan kepada pelanggannya khususnya pada saat *check-in time*. Pengaplikasian sistem tersebut akan dapat mengurangi antrean panjang pada saat *check-in time* terutama bagi tamu yang tidak memiliki reservasi sebelumnya. Tamu cukup datang ke hotel langsung mendekati *check-in kiosk* atau terminal yang letaknya di lobby hotel. Akan tetapi, dilihat dari *sustainable tourism* khususnya keberlanjutan tenaga kerja pada daerah tujuan, pengaplikasian sistem tersebut akan sangat berdampak terhadap pengurangan tenaga kerja di negara yang memiliki jumlah tenaga kerja yang banyak. Di samping itu pelayanan tamu hotel yang identik dengan *human touch* akan terasa hampa dengan berkurangnya unsur staf *front office* yang biasanya dengan ramah menyapa dan melayaninya.

2. PEMBAHASAN

Check-in merupakan hal kritis yang terjadi pada saat tamu hotel pertama kali menginjakkan kakinya pada suatu hotel. Kesan pertama pelayanan hotel akan sangat menentukan citra perusahaan pada masa yang akan datang dalam hal kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut. Sekali seorang tamu merasa puas atau nyaman pada kesan pertamanya memasuki hotel, maka akan dikenang untuk selamanya dan mereka akan mengulangi lagi pada kunjungan berikutnya. Demikian sebaliknya, kalau kesan pertama yang mereka dapatkan tidak baik atau tidak memuaskan, maka tamu akan berpikir dua kali untuk datang kembali ke hotel tersebut. Terutama bagi tamu yang mementingkan pelayanan dan *caring* lebih selama mereka berada di luar rumah.

a. Prosedur Check-in Konvensional

Hampir semua hotel besar apalagi hotel *chain international* memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam langkah kerja menangani *check-in* tamu hotel. Menurut Bardi (2007:187) prosedur registrasi atau *check-in* tamu dibagi dalam beberapa tahap antara lain:

- 1). *Guest requests to check into the hotel.*
- 2). *Front desk clerk projects hospitality toward the guest.*
- 3). *Front desk clerk inquires about guest reservation.*
- 4). *Guest completes registration card.*
- 5). *Front desk clerk reviews completeness of registration card.*
- 6). *Front desk clerk verifies credit.*
- 7). *Front desk clerk makes room selection.*
- 8). *Front desk clerk makes room assignment.*

- 9). *Front desk clerk assigns room rate.*
- 10). *Front desk clerk discusses sales opportunities for hotel products and services with guest.*
- 11). *Front desk clerk provides room key.*

Menurut Baker (1994) prosedur *check-in* dirangkum ke dalam beberapa step yaitu:

- 1). *Preparation for guest arrival*
- 2). *Room assignment and determination of room rate*
- 3). *Registration*
- 4). *Checking the method of payment*
- 5). *Issuing the room key and escorting the guest*

Sedangkan menurut Soenarno (2006) pelayanan untuk tamu *check-in* dibagi menjadi beberapa bagian di antaranya: *check-in* untuk tamu perorangan, tamu rombongan, tamu VIP, *Speedy check-in*, dan *check-in* untuk tamu tour. Dari semua jenis tamu *check-in* tersebut, masing-masing memiliki prosedur yang berbeda-beda dalam penanganannya. Dari tamu baru sampai di hotel sampai masuk ke dalam kamar.

b. Automated check-in/Self check-in

Automated check-in /self check-in merupakan suatu formalitas yang dilakukan oleh tamu yang akan menginap di suatu hotel. Berbeda dengan konvensional *check* yang mana jika tamu *check-in* harus datang ke *front desk counter*. Dalam *Automated check-in /self check-in*, tamu cukup mencari *kiosk* yang sudah tersedia di lobi atau tempat yang mudah dilihat atau dijangkau. Biasanya sebuah *kiosk* atau komputer bisa berupa mesin seperti mesin ATM atau yang menempel pada dinding yang didesain sedemikian rupa sehingga nyaman dan ergonomik bagi pengguna layanan *self service* tersebut (Gambar 2.1).



Gb 2.1: Hyatt Regency New Orleans 2015
(Sumber: *Google Image* 2017)

Adapun cara kerja mesin tersebut mirip dengan menggunakan mesin ATM, pengguna akan dituntun untuk mencari informasi yang diperlukan dengan menekan layar sentuh (*touch screen*) sesuai dengan tampilan yang tersedia. Selain itu, *self check-in* data juga dilakukan lewat *handphone* yang sudah ada aplikasinya. Sebuah aplikasi baru memungkinkan tamu hotel mengakses kamar mereka, cukup menggunakan *smartphone*. Dilansir dari *Cnet*, bahwa para tamu di Hotel Starwood kini bisa menikmati kemudahan pelayanan kamar hanya dengan *smartphone*. Hotel *Starwood* mengumumkan, peluncuran fitur ini untuk 10 hotel, dengan akses tanpa kunci dan dapat digunakan di seluruh cabang hotelnya pada tahun 2015. Kemampuan mengakses kamar tanpa kunci ini, bisa diaplikasikan dengan mengaktifkan Bluetooth LE di *iPhone* dan *smartphone* Android dan didukung oleh aplikasi *Starwood Preferred Guest* (SPG). Para tamu cukup mendaftar melalui aplikasi, dan ketika *check-in* akan memiliki pilihan menggunakan SPG Keyless untuk mengakses kamar. Pengguna cukup memegang telepon disambungkan pada panel Bluetooth di pintu dan menunggu hingga lampu berwarna hijau. Aplikasi ini juga memungkinkan para tamu melihat rincian mereka menginap, dan menerima pemberitahuan *push* tentang status kamar mereka. Keuntungan utama bagi tamu adalah menghemat banyak waktu, jika dibandingkan harus melapor ke meja depan. Starwood Hotels menjanjikan keamanan yang canggih, untuk itu Starwood Hotel bermitra dengan perusahaan kunci pintar Assa Abloy. Perusahaan ini memastikan bahwa kunci kamar

tertentu hanya bekerja pada ponsel tertentu, dan memungkinkan kunci digital untuk dihapus jika telepon hilang. Selain itu, teknologi aplikasi Bluetooth juga memiliki aplikasi praktis di seluruh fasilitas hotel termasuk akses ke *lift* atau *gym*. Teknologi ini juga telah digunakan oleh Hotel Hilton, dimana pengguna dapat mengakses kamar hotel dengan menggunakan ponsel pintar .

1). **The Marriot Mobile app**

The Marriot Mobile app dapat membantu mencari hotel dan akomodasi lebih mudah dan cepat, lebih dari 4000 hotel dan resort dari lebih dari 78 negara dapat dengan cepat membuat reservasi kamar pada 19 hotel *brands plus exclusive member*, termasuk *check-in* dan *check-out* serta *room ready update*. Semua perjalanan itu dapat dilakukan melalui mobile smart phone.

Dengan *Mobile Requests*, yang terkini dari fitur *Marriott Rewards members*, seseorang dapat chatting dengan pihak hotel pada saat melakukan permintaan yang diinginkan sebelum tiba di hotel tersebut. Untuk saat ini terdapat lebih dari 700 hotels dan resorts di seluruh dunia dapat memanfaatkan fasilitas ini. Adapun pelayanan yang diberikan oleh The Merriot Mobile app tersebut sebagai berikut:

- a) *Mobile Check-In* dengan prioritas pada penempatan kamar. Anggota Elite memiliki akses untuk mendapatkan prioritas pada permintaan *check-out late*.
- b) Menikmati *Marriot Awards* berupa *member rates* di mana anggota mendapatkan harga terendah, di setiap hotel, sepanjang waktu saat memesan melalui aplikasi hotel.
- c) Mendaftar dengan cepat di *Marriott Reward*, menyelamatkan preferensi tamu dan mendapatkan poin saat memesan perjalanan di ribuan hotel dan resort di seluruh dunia.
- d) *Browse* foto hotel, peta, *city guide* dan fasilitasnya, atau menghubungi hotel (jika didukung oleh perangkat yang dimiliki).
- e) Melihat reservasi perjalanan yang akan datang, menambahkan ke kalender tamu dan melakukan pembatalan.
- f) Tersedia dalam bahasa Inggris, Prancis, Spanyol, Jerman, dan Cina.
- g) Kunjungi <http://mobileapp.marriott.com/> untuk informasi lebih jelas.

Dengan mengunduh *Marriot app*, seseorang dapat memanfaatkan 19 brands Marriott termasuk The Ritz-Carlton, EDITION, JW Marriott, Autograph Collection Hotels, Renaissance Hotels, AC Hotels by Marriott, Delta Hotels and Resorts, Moxy Hotels, Marriott Hotels, Gaylord Hotels, Courtyard, SpringHill Suites, Fairfield Inn & Suites, Protea Hotels, Residence Inn, Towneplace Suites, Marriott Executive Apartments and Marriott Vacation Club (<http://mobileapp.marriott.com>)

2). SPG: Starwood Hotels & Resorts (App)

Aplikasi SPG untuk Android selalu berusaha menyediakan alat baru dan lebih baik untuk dibawa melakukan perjalanan. Aplikasi SPG untuk Android dilengkapi dengan fitur untuk membuat perjalanan seseorang lebih sederhana dan lebih cerdas. Beberapa pelayanan yang dapat diberikan oleh SPG (Starwood Hotels & Resorts App) meliputi:

- a) Menemukan hampir 1.100 hotel dan resorts di hampir lebih dari 100 negara dengan brand SPG - termasuk Westin®, Sheraton®, dan W® Hotels - dalam 1 aplikasi.
- b) Dapat memesan di mana saja, kapan saja, melalui penelusuran sentuh atau penelusuran suara.
- c) Mengakses keuntungan state-aware technology, dipersonalisasi bagi seseorang jika merencanakan perjalanan, dalam perjalanan atau check in
- d) Mengelola akun SPG dan melacak Starpoints®, member benefits dan penawaran khusus.
- e) Mendapatkan bantuan sepanjang waktu dari tim pendukung SPG.
- f) Mengakses nomor kamar hotel dalam sekejap.
- g) Menggunakan bahasa negara yang dituju, saat bepergian ke luar negeri.
- h) Mendapatkan petunjuk arah mengemudi menuju hotel dan banyak lagi lainnya!

Untuk menjadi anggota SPG seseorang dapat mendaftar saat ini juga di <https://www.spg.com/join>. Penggunaan aplikasi mobile ini diatur oleh persyaratan penggunaan program SPG. Informasi lebih detail lagi pada [Http://www.starwoodhotels.com/preferredguest/spg_terms.html](http://www.starwoodhotels.com/preferredguest/spg_terms.html) Starpoints, SPG Preferred guest, Sheraton, Four Points, W, Aloft, Koleksi Mewah, Le Méridien, Elemen, Westin, St. Regis dan logo masing-masing adalah merek dagang Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc., atau afiliasinya .

3). Hilton Honors App

Melakukan perjalanan dengan mudah. Aplikasi Hilton Honors memungkinkan seseorang untuk mencari dan memesan lebih dari 4600 hotel di semua *world-class brands*: Hilton, Waldorf Astoria, Conrad, Koleksi Curio, Canopy, Double Tree, Embassy Suites, Hilton Garden Inn, Hampton Inn, Homewood Suites , Home2 Suites, Tru, dan Hilton Grand Vacations.

Menemukan sebuah kamar hanyalah permulaan. Setelah berada di destinasi, gunakan aplikasi Hilton Honors untuk *check-in*, mintalah tambahan ke kamar, menghubungi staf, bahkan untuk membuka kunci pintu. Caranya:

- a). Gunakan *Digital Key* dan akses kamar langsung dari telepon tamu di hotel yang didukung.
- B). *Check in* dari mana saja dan pilih kamarmu.
- C). Akses pemesanan hotel dan penerimaan hotel yang cepat di salah satu dari 4.600+ hotel dan resor Hilton.

- 4). Pesan ekstra seperti makanan, minuman, bantal tambahan dan lebih banyak lagi di kamar saat tamu tiba.
- 5). Menerima *Best Rate Guaranteed* - tanpa biaya pemesanan tersembunyi.
- 6). Menggunakan poin Hilton Honors untuk memesan tempat menginap gratis atau membayar sebagian masa tinggal tamu.
- 7). Pesan langsung dengan Hilton dan akses penawaran khusus.
- 8). Rencanakan perjalanan yang akan datang dengan peta, petunjuk arah dan cuaca untuk masa menginap.

Ingin tahu cara meminta izin ? Yang dibutuhkan adalah: location. Hilton membutuhkan lokasi client untuk menemukan hotel terdekat dengannya dan untuk mempersiapkan digital key, jika ada, saat berada di dekat pintu. ID perangkat & informasi panggil, digunakan untuk memantau kinerja aplikasi pada ponsel yang berbeda; tidak ada data pribadi yang dikumpulkan. Bluetooth digunakan untuk memungkinkan kunci digital membuka pintu di hotel yang didukung.

c. Dampak Pengaplikasian Automated Check-in terhadap Tenaga Kerja Lokal dan Pelayanan

Dampak Positif

Dampak positif dari pengaplikasian *automated check-in* adalah sebagai berikut:

- 1). Standar fitur pelayanan sesuai dengan *chain management*, seperti Marriot, Hilton, Starwood, Hyatt, Intercontinental, Accor, dan lainnya.
- 2). Mempercepat proses *check-in*, tamu hotel tidak perlu mengantre untuk *check-in*, terutama pada waktu *check-in time*. Tidak perlu mengisi formulir registrasi, permintaan khusus, serta deposit yang harus dibayar, hanya dengan memasukkan di sistem/*kiosk* yang telah tersedia.
- 3). Menghemat pembayaran gaji karyawan bagi pihak hotel, dengan pengaplikasian sistem *check-in* ini tidak perlu lagi membayar karyawan atau *receptionist* dalam menerima tamu dan memberikan pelayanan informasi di *front desk*. Di samping itu, pelayanan sehubungan dengan registrasi dan informasi menjadi lebih mudah.
- 4). Mempermudah pelaporan, laporan sehubungan dengan *check-in* seperti jumlah kedatangan, *special request*, *cancellation*, *no show*, *group*, *VIP guest*, secara otomatis sudah ter-*record* dalam sistem.

Dampak Negatif

Dampak negatif dari pengaplikasian *automated check-in* adalah sebagai berikut:

- 1). Pada negara berkembang, yang memiliki jumlah penduduk yang banyak sudah tentu mengurangi lapangan kerja. Keterlibatan *host community* dalam usaha perhotelan akan sangat berkurang, bahkan hanya jadi penonton di daerah sendiri.
- 2). Mengurangi komunikasi sosial atau *human touch*. Dari segi sosial, adanya interaksi antara *guest* dan *host* merupakan adanya pertukaran dan pemahaman budaya (*cross cultural understanding*) yang semestinya dibangun, terutama bagi wisatawan yang baru pertama kali datang pada sebuah destinasi/hotel.
- 3). Memungkinkan terjadinya *cyber crime*, seperti pencurian identitas tamu, penipuan transaksi pembayaran, *advanced fee fraud*, *hacking*, *piracy of design*.
- 4). Biaya biaya untuk *Initial hardware and software*. Pemeliharaan secara periodik, dan risiko keamanan.

3. KESIMPULAN

Pengaplikasian *automated check-in* di *front office hotel* pada hotel-hotel *international chain* dapat dibandingkan dengan prosedur atau proses *check-in* manual yang memakan waktu cukup lama serta langkah-langkah kerja yang harus diikuti. Dampak yang terjadi kalau *automated check-in* diaplikasikan pada semua *chain hotel* di Bali khususnya dan Indonesia pada umumnya, maka akan terjadi pengurangan penyerapan tenaga kerja pada bidang *reception (front office)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, Sue. *et al* . (1994). *Principal of Front Office Operation*. London: Cassel.
- Bardi, James A. (2007). *Hotel Front Office Management* (4th. ed.). New Jersey: John Wiley & Son, Inc.
- Benckendorff, P. J., Sheldon, P. J., & Fesenmaier, D. R. (2014). *Tourism Information Technology*, 2nd Ed.. Boston. : MA: CABI.
- Braham, Bruce. (1993). *Hotel Front Office* (2nd.ed.). Cheltenham: Stanley Thornes Publisher Ltd.
- Rutherford, Denny G & O'Fallon, Michael. (2007). *Hotel Management and Operation* (4th. ed.). New Jersey: John Wiley & Son, Inc.
- Sunarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
<http://mobileapp.marriott.com> (diakses 25 Agustus 2017, pkl. 19.00)
<https://www.spg.com/join> (diakses 25 Agustus 2017, pkl. 21.00)