



Efektifitas Digital Concierge Dalam Mendukung Operasional Hotel

Indra Perdana Wibisono^{a,1}, Ayu Firstyndah Hartini^{b,2}

^aDosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember

^bMahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember

✉email coresponden author : indrawibisono@unej.ac.id

Abstrak

Teknologi Informasi di Industri Pariwisata sudah mulai banyak digunakan untuk mendukung operasional hotel. *Concierge* memiliki tugas dalam memberikan bantuan dan kebutuhan tamu di Hotel sehingga operasional hotel dapat berjalan dengan lancar. Layanan *digital concierge* di salah satu hotel di Indonesia dilakukan untuk memberikan pengalaman baru bagi tamu. Hal ini perlu menjadikannya perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait efektifitas layanan *digital concierge* di hotel tersebut. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan bentuk studi kasus. Adapun data yang digunakan dalam bentuk observasi, wawancara, diskusi dan dokumentasi. Terdapat beberapa fitur *digital concierge* yang dapat dilakukan oleh tamu. Adapun prosedur penggunaan *digital concierge* dilakukan melalui telegram oleh tamu dimana akan terhubung langsung ke *vouch system*. Layanan *digital concierge by vouch* yang dijalankan oleh The Anmon Resort Bintang ini sudah efektif dalam mendukung operasional. Terdapat kelebihan dan kekurangan dalam layanan *digital concierge* akan tetapi kelebihan dari layanan *digital concierge* lebih banyak daripada kekurangan yang dimiliki layanan tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam bentuk *digital concierge by vouch* ini sangat membantu operasional hotel dan dapat memenuhi harapan tamu. Sedangkan, beberapa kekurangan dari layanan *digital concierge by vouch* masih dapat diatasi dengan memperbaiki sistem yang ada serta dengan menambahkan ataupun mengembangkan fitur baik yang sudah ataupun belum ada.

Abstract

Information Technology in the Tourism Industry has begun to be widely used to support hotel operations. Concierge has a duty to provide assistance and needs of guests at the hotel so that hotel operations can run smoothly. A digital concierge service at a hotel in Indonesia is carried out to provide a new experience for guests. This needs to make it necessary for further research related to the effectiveness of digital concierge services at the hotel. This research method uses qualitative research in the form of case studies. The data used in the form of observations, interviews, discussions and documentation. There are several digital concierge features that guests can do. The procedure for using a digital concierge is carried out via telegram by guests which will be connected directly to the voucher system. The digital concierge by voucher service run by The Anmon Resort Bintang has been effective in supporting

Sejarah Artikel

Diterima : 1 Juli 2022

Disetujui : 11 Juli 2022

Kata kunci:

Hotel, Teknologi Hotel, Concierge, dan Digital Concierge,

Keywords:

Hotel, Hotel Technology, Concierge, and Digital Concierge



operations. There are advantages and disadvantages in digital concierge services, but the advantages of digital concierge services outweigh the disadvantages of the service, so it can be concluded that the use of information technology in the form of digital concierge by voucher is very helpful for hotel operations and can meet guest expectations. Meanwhile, some of the shortcomings of the digital concierge by voucher service can still be overcome by improving the existing system and by adding or developing features that already exist or do not exist.

Pendahuluan

Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa beserta akomodasinya yang bertujuan untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Sulastiyono, 2016). Menurut Ismayanti (2010), hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan juga minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel juga dijelaskan bahwa, usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Setiap hotel memiliki keunikan serta ciri khas masing-masing yang tak luput dari pesatnya perkembangan teknologi di era digital saat ini. Teknologi yang digunakan merupakan bagian dari fasilitas yang diberikan kepada tamu. Keunikan yang memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut diterapkan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia perhotelan baik dalam lingkup nasional maupun internasional.

Transformasi digital dalam industri perhotelan saat ini bukan menjadi sebuah pilihan lagi tetapi sudah menjadi sebuah keharusan yang dapat membantu industri perhotelan menjadi lebih kompetitif dalam mengoptimalkan operasional ataupun untuk meningkatkan loyalitas tamu. *FlyZoo Hotel China (Alibaba Group)* menjadi salah satu contohnya, hotel tersebut menerapkan konsep *Smart Hotel* yang di dalamnya diberlakukan *Self Check In, Cardless* (tidak menggunakan *room key* untuk membuka pintu kamarnya tetapi menggunakan sensor deteksi wajah tamu), *Cashless, Robot*

Service, serta sensor suara di setiap kamar untuk mengaktifkan segala fasilitas di dalamnya.

Salah satu hotel yang memiliki konsep unik dan terus berinovasi dalam memanfaatkan perkembangan teknologi di era digital ini adalah *The ANMON Resort* Bintan. *The ANMON Resort* Bintan ini terletak pada layanan *conciierge* yang disediakan. *Conciierge* memiliki tugas untuk memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal. Pelayanan *conciierge* yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang tamu saja, tetapi seorang *conciierge* juga harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan *local area* di luar hotel. Tamu biasanya akan datang dan mendekati *conciierge* dengan membawa pertanyaan, mencari saran dan berbagai macam permintaan solusi masalah (Rosyid & Mukti, 2020).

Menurut Aulia & Akbar (2015), *conciierge section* merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal menangani barang-barang bawaan tamu dan juga sebagai pemberi informasi kepada tamu hotel. Petugas *conciierge* dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu dalam hal menangani barang bawaan tamu dan memberikan informasi sehingga tamu merasa puas selama berada di hotel dan diharapkan akan menjadi pelanggan di hotel tersebut. Darsono dalam Aulia & Akbar (2015) juga berpendapat bahwa, *conciierge* adalah seksi dari bagian kantor depan yang bertanggung jawab terhadap semua pelayanan barang bawaan tamu yang ada di hotel dan di *luggage room* diharapkan akan menjadi pelanggan di hotel tersebut. Sedangkan, Suarhana dalam Rosyid & Mukti (2020) berpendapat bahwa, *conciierge* memiliki tugas untuk memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi dan setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal. Pelayanan *conciierge* yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang tamu saja tetapi seorang *conciierge* juga harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan *local area* di luar hotel. Tamu jelas akan datang dan mendekati *conciierge* dengan membawa pertanyaan, mencari saran dan berbagai macam permintaan solusi masalah. *Conciierge* merupakan seksi dari bagian kantor depan yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap semua pelayanan barang bawaan tamu, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu dan memastikan segala kebutuhan serta



permintaan tamu. Hal tersebut menuntut *concierge* untuk menguasai dan paham akan seluruh pengetahuan mengenai hotel dan *local area* di luar hotel sehingga tamu merasa puas selama berada di hotel dan diharapkan akan menjadi pelanggan di hotel. membawa pertanyaan, mencari saran dan berbagai macam permintaan solusi masalahnya.

Layanan *concierge* yang ada di *The ANMON Resort* Bintan menyediakan jasa pelayanan barang dan antar-jemput tamu yang berada di bawah tanggung jawab *Bellboy* dan tak jarang tamu yang datang juga menanyakan informasi terkait hotel ini atau bahkan *local area* di luar hotel kepada *Bellboy*. Jadi, selain menangani barang bawaan tamu dan melayani antar-jemput tamu, *bellboy* juga membantu tamu yang membutuhkan informasi dengan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan tamu tersebut.

The ANMON Resort Bintan menyediakan alternatif lain terkait layanan *concierge* bagi para tamu yaitu dengan tidak menyediakan alat komunikasi berupa telepon di setiap kamarnya dan lebih memilih menerapkan perkembangan teknologi informasi di era digital ini yang kemudian dikombinasikan dengan layanan *concierge* secara digital yang biasa disebut dengan *Digital Concierge*.

The ANMON Resort Bintan juga beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi saat ini untuk memenuhi harapan tamu, meningkatkan loyalitas tamu dan memberikan pengalaman terbaik bagi tamu serta mengubah pengalaman layanan untuk industri. Layanan *digital concierge* yang disediakan oleh hotel ini memberikan kebebasan kepada tamu untuk memilih semua hal yang dibutuhkan dan diinginkan tamu melalui perangkat pribadinya dengan tujuan untuk lebih memudahkan tamu ketika ingin memesan atau membeli sesuatu (makanan atau minuman, *spa*, *taxi* dan lain-lain) dan ketika tamu membutuhkan bantuan serta informasi mengenai *The ANMON Resort* Bintan ataupun *local area* diluar hotel dimanapun dan kapanpun. Para wisatawan saat ini lebih suka mencari pengalaman unik saat mereka berkunjung ke suatu tempat dan layanan *digital concierge* ini dapat memberikan pengalaman unik serta berbeda dari hotel pada umumnya kepada tamu yang datang.

Digital concierge di hotel ini menggunakan *Vouch* sebagai aplikasinya. Aplikasi *vouch* tersebut menggunakan sistem *Artificial Intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan dan *Chatbot* yang dapat membantu *staff* dalam menangani percakapan serta permintaan



tamu. *Digital concierge by vouch* di hotel ini menggunakan *facebook messenger*, *telegram* dan *web* sebagai *platform* untuk layanannya. *Digital concierge by vouch* ini dapat di operasikan melalui *smartphone*, *computer* ataupun laptop serta perangkat sejenis lainnya yang dimiliki tamu dan tentunya harus terhubung dengan jaringan internet. Layanan *digital concierge by vouch* yang menyediakan informasi mengenai *hotel amenities*, *restaurant & bar*, *event* dan semua informasi terkait hotel serta *local area* di luar hotel ini ditangani oleh *Vouch Operator* yang akan menjawab semua pertanyaan, menangani pemesanan ataupun pembelian dari tamu selama 24 jam. Konsep *Digital concierge* yang digunakan tersebut menjadi keunikan tersendiri dari hotel ini yang mana juga sesuai dengan konsep *resort* yang digunakan serta sesuai dengan keinginan manajemen yaitu menjadikan teknologi sebagai kunci untuk pengalaman konsumen *The ANMON Resort Bintan (Technology is Key for Our Consumer Experience)*.

Metode

Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan bentuk studi kasus di *The Anmon Resort Bintan*. Data yang digunakan adalah data primer dalam bentuk beberapa sumber hasil wawancara, diskusi dan pengamatan mengenai pemanfaatan *Digital Concierge* di *The ANMON Resort Bintan* serta data sekunder berupa dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs *web*, jurnal dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan *manager* dan *staff* *The ANMON Resort Bintan* khususnya tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk *digital concierge by vouch* di hotel tersebut, observasi dilakukan secara langsung dengan mencatat dan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh *manager* dan *staff* di *The ANMON Resort Bintan*, dan dokumentasi berupa gambar/foto dan tulisan seperti buku, jurnal dan data-data lainnya mengenai *The ANMON Resort Bintan* serta hal-hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Perkembangan zaman yang semakin pesat seperti mengharuskan segala aspek kehidupan di dunia ini untuk mengikutinya, terutama pada perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi di era digital ini terus mengalami peningkatan dari hari ke hari, tidak terkecuali di Indonesia. Sebagian besar penduduk Indonesia jelas memanfaatkan ataupun menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi tersebut dapat dilihat dengan jelas dalam kegiatan sehari-hari dari orang-orang di sekitar yang tidak lepas dari penggunaan *smartphone* atau perangkat lainnya dan dilengkapi dengan jaringan internet yang tidak hanya digunakan untuk bermain *game* atau menonton *film* secara *online* tetapi juga untuk bekerja, belajar atau bahkan berolahraga serta masih banyak lagi yang dapat dilakukan hanya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi di era digital ini. Dilansir dalam (<https://kominfo.go.id>), Indonesia adalah raksasa teknologi digital Asia yang sedang tertidur, pada tahun 2018 lalu saja diperkirakan lebih dari 100 juta orang yang aktif *smartphone* di Indonesia. Pengguna internet dan *smartphone* di Indonesia jelas terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

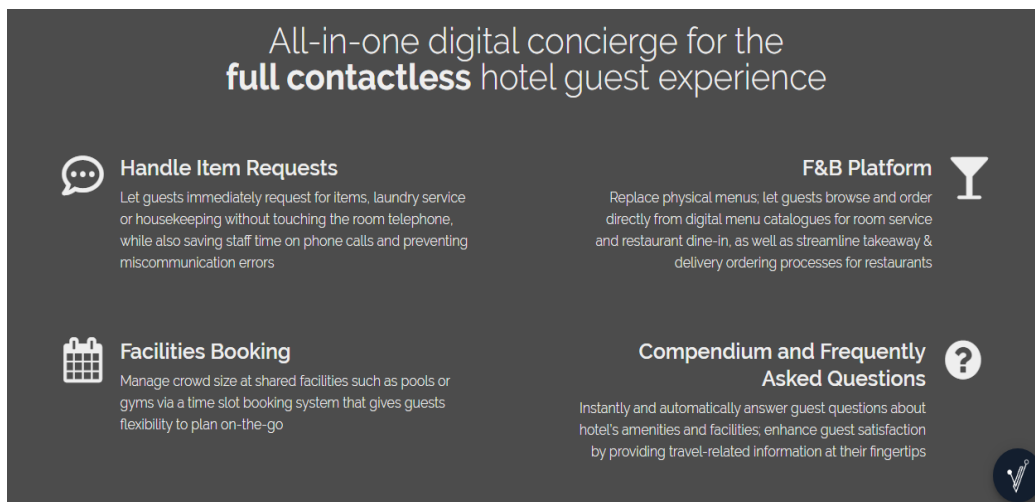
The ANMON Resort Bintang disini juga ikut serta dalam memanfaatkan dan menggunakan perkembangan teknologi informasi untuk menunjang segala bentuk operasional di dalam perusahaan. Hotel ini menggunakan teknologi sebagai kunci dari pengalaman konsumen yang menginap, dengan begitu *The ANMON Resort* Bintang memilih tidak menyediakan alat komunikasi berupa telepon dan memberikan alternatif lain bagi para tamu dengan menyediakan layanan *Concierge* dalam bentuk digital yang biasa disebut sebagai *Digital Concierge* yang dinilai lebih efektif. Tugas dan tanggung jawab *Concierge* salah satunya yaitu menjadi *informan* bagi setiap tamu yang membutuhkan informasi, sehingga mengharuskan *Concierge* untuk menguasai segala informasi mengenai hotel yang menjadi tempatnya bekerja. *Concierge* juga harus memastikan kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi serta memastikan setiap tamu memiliki pengalaman yang baik selama menginap di hotel ini, sedangkan *digital concierge* ini merupakan perpaduan antara salah satu tugas seorang *Concierge* tersebut yang kemudian dikombinasikan dengan pemanfaatan perkembangan teknologi

informasi yang bertujuan untuk lebih memudahkan para tamu hotel yang membutuhkan informasi ataupun bantuan selama menginap di hotel ini.

The ANMON Resort Bintan juga beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi saat ini untuk memenuhi harapan tamu, meningkatkan loyalitas tamu dan memberikan pengalaman terbaik bagi tamu serta mengubah pengalaman layanan untuk industri. Layanan *digital concierge* yang disediakan oleh hotel ini memberikan kebebasan kepada tamu untuk memilih semua hal yang dibutuhkan dan diinginkan tamu melalui perangkat pribadinya. Layanan *digital concierge* di *The ANMON Resort* Bintan menggunakan *Vouch* sebagai aplikasinya dan *Facebook Messenger*, *Web* serta *Telegram* sebagai *platform* dari *vouch*. Layanan yang menyediakan informasi mengenai *hotel amenities, restaurant & bar, event* dan semua informasi terkait hotel serta *local area* di luar hotel ini ditangani oleh *Vouch Operator* yang akan menjawab semua pertanyaan, melayani semua pemesanan ataupun pembelian dari tamu selama 24 jam. *Digital concierge by vouch* ini menggunakan sistem *Artificial Intelligence (AI)* atau kecerdasan buatan yang dapat membantu *staff* dalam menangani percakapan tamu seperti contohnya: *vouch* menyediakan beberapa *main menu* yang berisikan informasi yang paling sering dicari oleh tamu mengenai hotel ini ataupun *local area* di luar hotel serta membantu ketika tamu mengirimkan pesan, maka pesan yang dikirimkan tersebut akan dijawab secara otomatis oleh *bots* sebelum *Vouch Operator* mengambil alih. Layanan *digital concierge by vouch* ini dapat diakses melalui perangkat pribadi milik tamu yang harus dilengkapi dengan jaringan internet seperti *smartphone*, laptop, komputer, *tablet* dan perangkat sejenis lainnya.

Sebagian besar tamu yang menginap di *The ANMON Resort* Bintan dapat dipastikan memiliki *smartphone* yang juga dilengkapi dengan jaringan internet yang dapat digunakan untuk mengakses layanan *digital concierge by vouch* di hotel ini. Layanan *digital concierge by vouch* dinilai lebih memudahkan tamu yang menginap karena ketika mereka membutuhkan sesuatu mereka hanya perlu mengirimkan pesan menggunakan *smartphone* miliknya yang juga telah terhubung dengan jaringan internet untuk mengakses layanan *digital concierge by vouch* dari *The ANMON Resort* Bintan. Tamu yang tidak memiliki jaringan internet saat datang ke *The ANMON Resort* Bintan tidak perlu merasa khawatir karena hotel ini menyediakan layanan *high speed internet*

yang dapat digunakan oleh seluruh tamu yang datang. Layanan *digital concierge by vouch* di *The ANMON Resort* Bintan ini pada mulanya hanya diperuntukkan bagi tamu yang menginap saja sebagai pengganti telepon yang tidak disediakan sehingga lebih memudahkan tamu ketika membutuhkan sesuatu. Akan tetapi, tak jarang para tamu yang pernah menginap tersebut masih terhubung atau tidak menghapus percakapan dengan *Vouch Operator* di hotel ini sehingga ketika mereka yang tidak sedang menginap tetapi membutuhkan informasi mengenai hotel ini juga tetap bisa mengaksesnya di manapun dan kapanpun dengan perangkat dan jaringan internet yang dimilikinya karena *Vouch Operator* di hotel ini juga akan dengan senang hati melayani selama 24 jam setiap harinya. Hal tersebut jelas sangat mempermudah setiap tamu untuk mendapatkan apapun yang mereka butuhkan. Berikut ini merupakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh *digital concierge by vouch*.



Gambar 1. Fitur-fitur *Digital Concierge by Vouch*

Sumber : <https://www.vouch.sg/?#/>

a. *Handle Item Request*

Fitur pertama yang ditawarkan oleh *vouch* ini ialah *handle item request* yang bertujuan untuk mempermudah *staff* dalam menangani permintaan layanan atau pemesanan kebutuhan yang dilakukan oleh tamu baik yang menginap atau tidak. Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah tamu dalam melakukan permintan

layanan atau pemesanan barang tanpa melalui pesawat telepon tetapi cukup menggunakan *smartphone* pribadi yang selalu ada digengaman para tamu.

b. *Food and Beverage Platform*

Fitur ini merupakan pengganti dari daftar buku menu restoran dan *room service* yang ada di kamar. Menu-menu tersebut disajikan dalam bentuk katalog digital yang akan dikirimkan oleh *chatbot* untuk mempermudah tamu dalam melakukan pemesanan makanan dan minuman di hotel ataupun melihat informasi restoran terdekat.

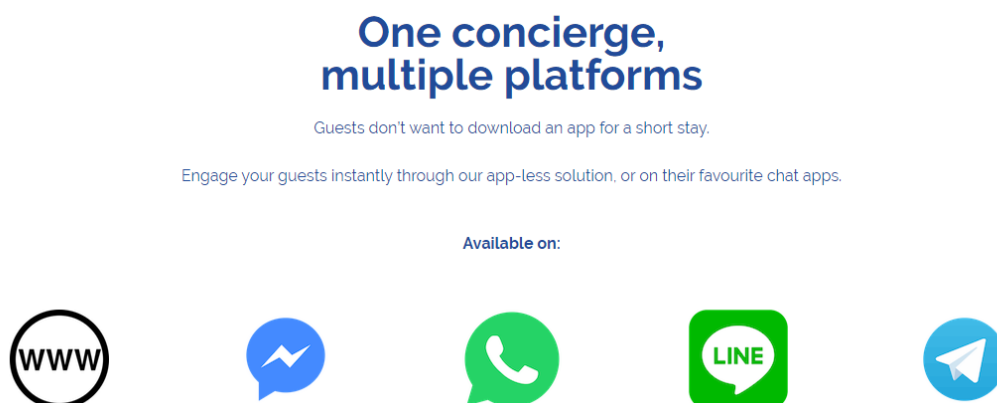
c. *Facilities Booking*

Fitur ini membantu para tamu dalam melakukan pemesanan waktu penggunaan fasilitas umum yang ada di hotel seperti *spa*, *taxi*, *activity* dan lain-lain yang bertujuan untuk menghindari *over capacity* atau *over booking* di waktu yang diinginkan oleh tamu sehingga para tamu bisa mengatur waktu terbaiknya.

d. *Conpendium and Frequently Asked Question*

Pada fitur ini, semua pertanyaan tamu melalui *chat* akan dijawab secara instan dan otomatis tentang fasilitas-fasilitas hotel dengan begitu tentunya akan meningkatkan kepuasan tamu dengan memberikan informasi terkait perjalanan mereka,

Selain fitur-fitur yang ditawarkan di atas, *vouch* juga memiliki beberapa *platform* yang dapat digunakan sebagai media komunikasi antara tamu dan pihak hotel. Aplikasi yang dimaksud adalah:



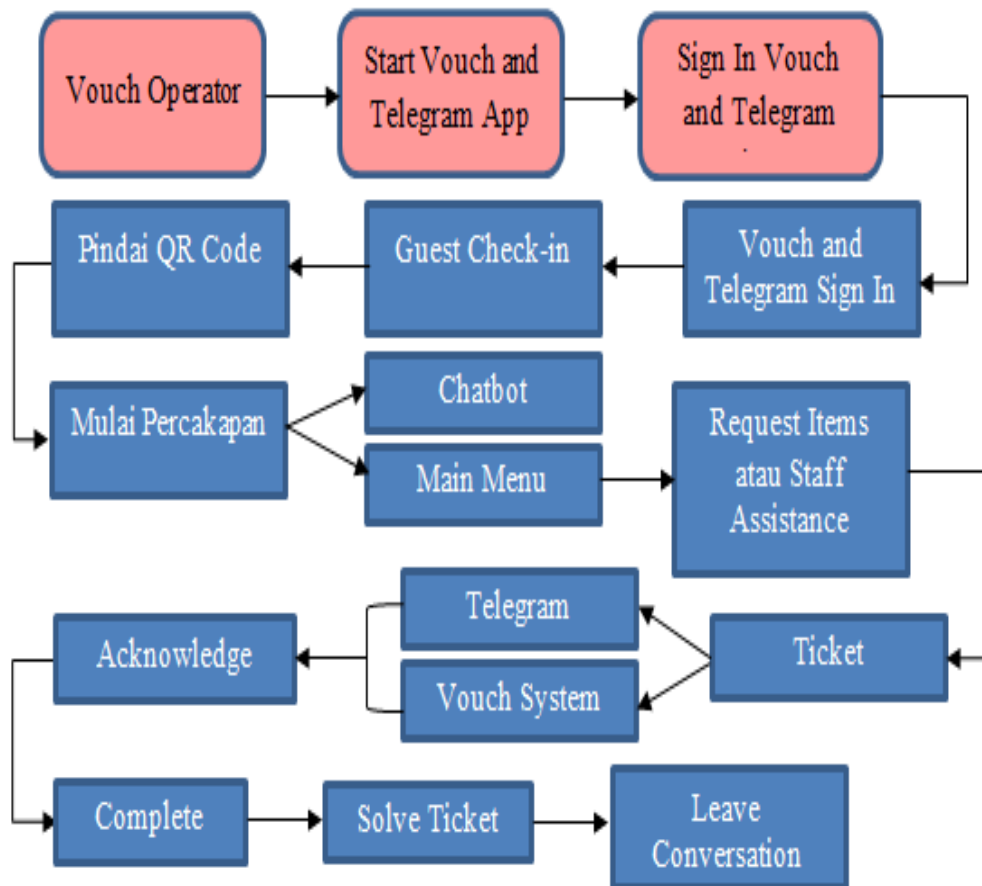
Gambar 2. Platform Digital Concierge by Vouch

Sumber : <https://www.vouch.sg/?#/>

The ANMON Resort Bintan lebih memilih menggunakan *facebook messenger* sebagai aplikasi perantaranya karena mempunyai fitur *chatbot* yang bisa terintegrasi dengan *vouch*. Tamu yang datang dan ingin terhubung dengan percakapan pribadi bersama *digital concierge by vouch* melalui *facebook messenger* diharuskan untuk memindai *QR Code* yang disediakan oleh hotel ini terlebih dahulu. Selain itu, apabila *smartphone* yang dimiliki tamu mengalami kendala ketika memindai *QR Code* tersebut maka tamu tersebut bisa mengakses melalui *web Vouch ANMON* yaitu (*anmon.vouch.sg*). Kemudian, secara otomatis para tamu yang telah memindai *QR Code* tersebut akan terhubung dengan percakapan pribadi bersama *digital concierge by vouch* dan *bots* akan secara otomatis menjawab semua pertanyaan tamu sebelum *vouch operator* mengambil alih.

Tamu yang ingin mengirimkan *request* tertentu seperti ingin terhubung dengan *vouch operator*, ingin memesan makanan, ingin membuat pemesanan *spa* dan lain-lain, maka *request* tersebut akan muncul menjadi pemberitahuan yang biasa disebut dengan *ticket* dan ketika *ticket* dibuat, percakapan tamu akan naik ke urutan paling atas secara otomatis. *Ticket* yang telah dibuat oleh tamu secara otomatis juga akan terkirim ke *group chat* departemen terkait yang ada di aplikasi *telegram* sesuai dengan *request* yang diinginkan atau dibutuhkan oleh tamu untuk ditindaklanjuti oleh departemen terkait. Sementara, alasan mengapa hotel ini tidak memilih aplikasi yang jelas sudah tidak asing lagi bagi semua orang seperti *whatsapp* atau *line* sebagai aplikasi perantara untuk percakapan *digital concierge by vouch* antara *vouch operator* dan tamu yaitu, dikarenakan terbatasnya fitur di *line* dan *whatsapp* serta adanya *additional cost* untuk penggunaan *whatsapp* sebagai aplikasi perantaranya.

Adapun *flowchart* dari prosedur penggunaan teknologi informasi dalam bentuk *digital concierge by vouch* ialah sebagai berikut:

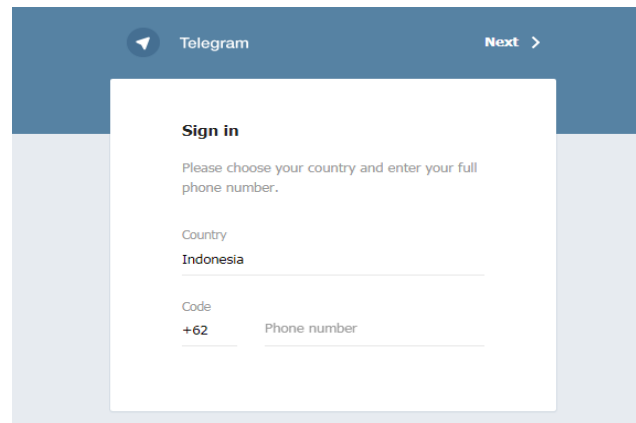


Gambar 3 *Flowchart* Prosedur Penggunaan *Digital Concierge by Vouch*

Adapun prosedur yang harus dilakukan *Vouch Operator* untuk masuk ke sistem *vouch* sebelum menangani semua permintaan dan pesan dari tamu ialah sebagai berikut:

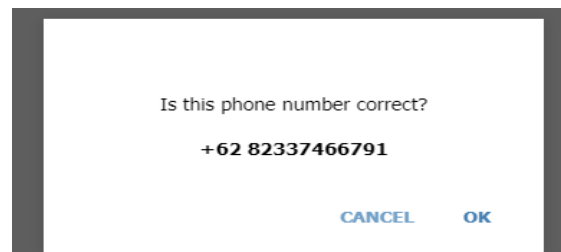
a. *Login Telegram*

Sebelum menggunakan aplikasi *digital concierge by vouch*, *Vouch Operator* harus *login* akun *Telegram* pribadi melalui (<https://web.telegram.org/#/login>) di Komputer khusus *Vouch Operator* di *The ANMON Resort* Bintang karena pada saat menangani percakapan dengan tamu di *vouch* nantinya *request* dari tamu akan masuk ke *Telegram* secara otomatis untuk ditindaklanjuti. Berikut merupakan tampilan dari (<https://web.telegram.org/#/login>):



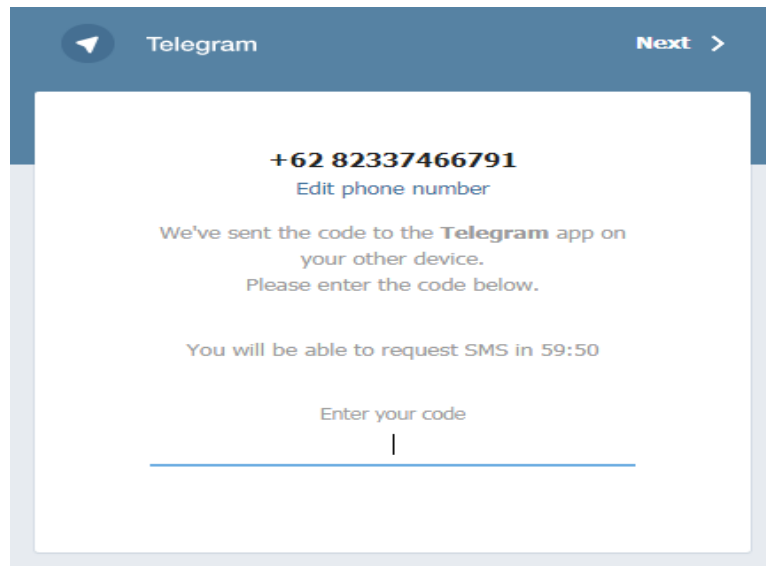
Gambar 4 *Telegram*

Kemudian, *Vouch Operator* harus memasukan nomor telepon pribadinya di kolom yang tersedia. *Vouch Operator* diwajibkan menggunakan nomor pribadi sebagai identitas dan untuk menghindari *human error* ketika terjadi masalah terkait *digital concierge by vouch*.



Gambar 5. *Telegram*

Setelah *login* menggunakan nomor telepon pribadi, *Vouch Operator* akan mendapatkan konfirmasi seperti gambar di atas untuk memastikan nomor telepon yang dimasukkan sudah benar. Setelah mengeklik pilihan “OK”, *Vouch Operator* harus memasukkan kode konfirmasi yang dikirim ke akun *telegram* yang ada di *smartphone* pribadi agar dapat membuka jendela percakapan *telegram* pribadi di layar komputer.



Gambar 6 *Telegram*

Selanjutnya, setelah memasukkan kode konfirmasi maka akan muncul tampilan percakapan *telegram* pribadi milik *Vouch Operator* di layar komputer dan *Vouch Operator* harus membuka percakapan di grup *ANMON front office* yang mana dalam grup tersebut beranggotakan tim *front office department* di *The ANMON Resort* Bintan dan berisi riwayat pemberitahuan *request* dalam bentuk pesan dari tamu yang dapat membantu *Vouch Operator* untuk *login* ke sistem *vouch*.

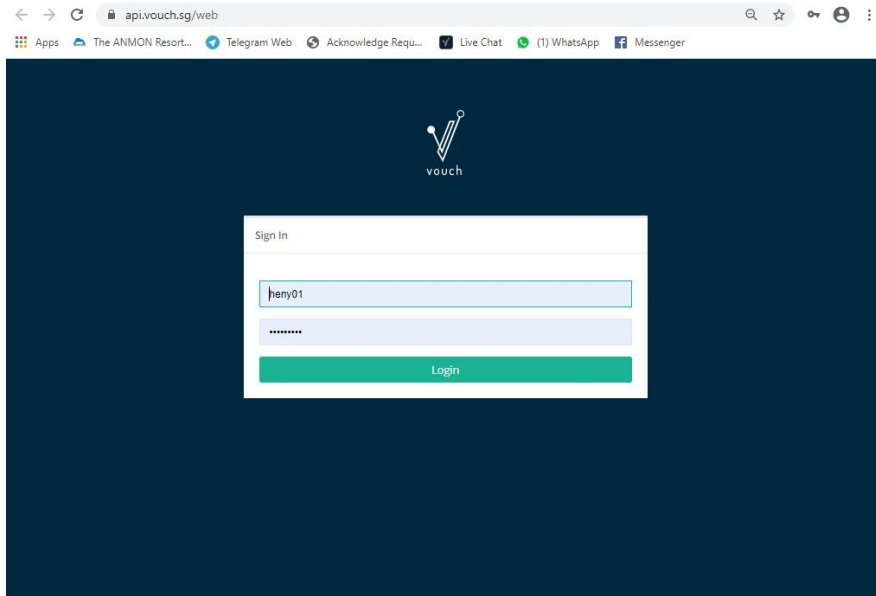
b. *Login ke sistem vouch*

Vouch Operator harus *login* ke sistem *vouch* agar dapat membuka dan menangani pesan-pesan dari tamu dengan cara mengeklik alamat *web* yang tertera di bawah pemberitahuan *ticket request* dari tamu.



Gambar 6. *Guest Request on Telegram*

Setelah diklik maka akan muncul tampilan seperti gambar yang disajikan oleh penulis berikut ini pada layar komputer *Vouch Operator*:

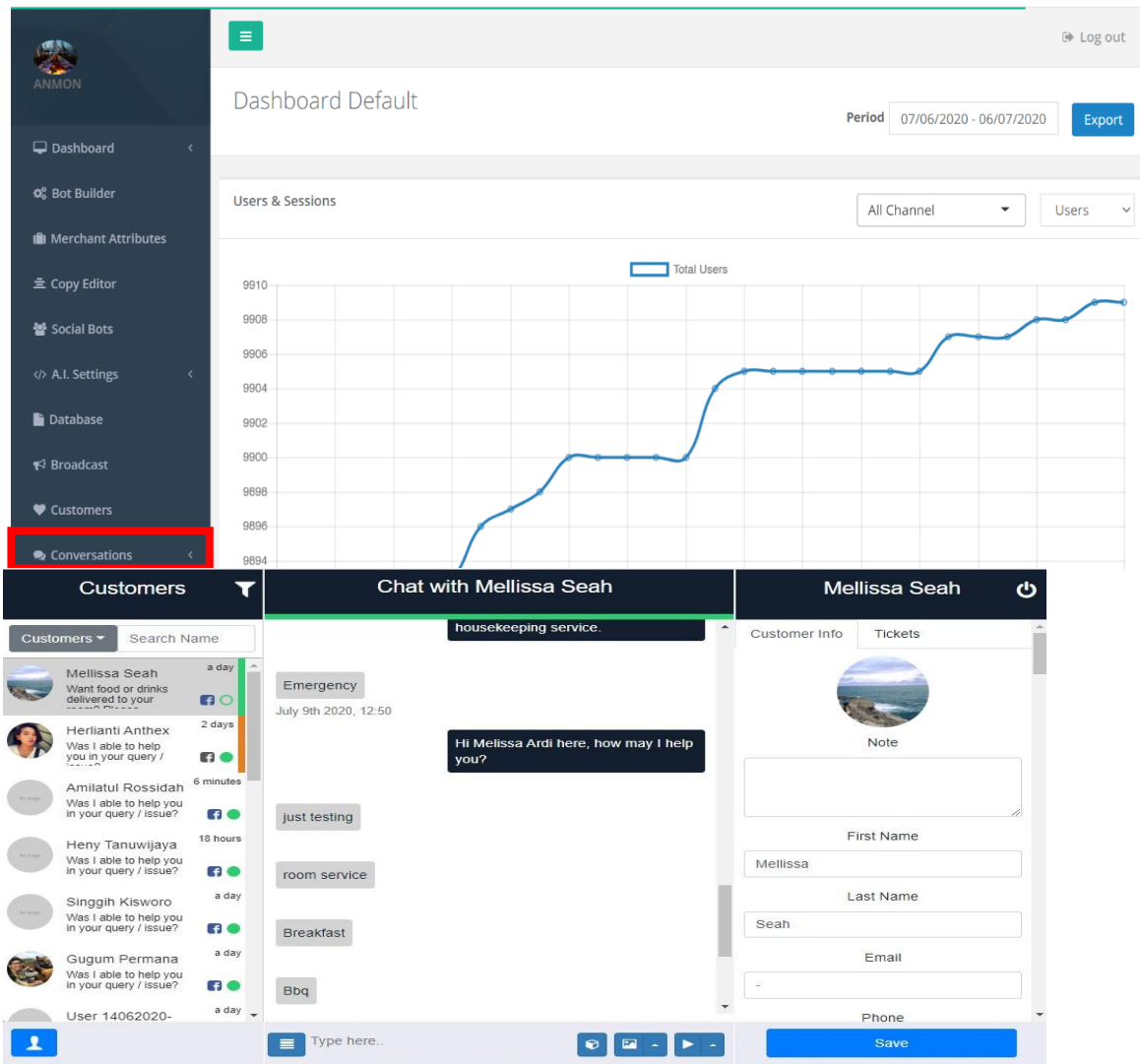


Gambar 7. Tampilan Awal *Digital Concierge by Vouch*

Vouch Operator dapat *login* ke sistem *vouch* hanya dengan menggunakan *username* dan *password* yang telah disediakan oleh *corporate office* Singapore. *Vouch Operator* harus memasukkan *username* dan *password* ke dalam kolom yang sudah tersedia terlebih dahulu agar dapat masuk ke sistem *vouch*. Kolom yang penulis maksud ialah seperti pada gambar di atas.

c. Membuka Menu *Conversations*

Percakapan atau *request* dari tamu tidak akan bisa terlihat begitu saja ketika *Vouch Operator* sudah masuk ke sistem *vouch*. Pada saat *Vouch Operator* ingin menangani semua percakapan ataupun *request* dari tamu, maka *Vouch Operator* harus mengklik menu *conversation* terlebih dahulu untuk menampilkan *window conversation* pada layar komputer *Vouch Operator*. Setelah diklik maka akan muncul *window conversation* di layar komputer dan *Vouch Operator* bisa menangani semua percakapan dan *request* tamu.



Gambar 8. Tampilan Setelah Login Sistem Digital Concierge by Vouch

Pada saat tamu tiba di hotel mereka pasti belum mengetahui tentang fasilitas ataupun layanan yang disediakan oleh *The ANMON Resort* Bintang secara detail. Tamu yang datang akan mendapatkan penjelasan dari *Front Desk Agent* yang ada di hotel ini. *Front Desk Agent* di hotel ini memiliki peran untuk menjelaskan mengenai fasilitas yang disediakan oleh hotel ini kepada tamu dan dibantu oleh *Guest Service* pada saat tamu melakukan *check-in* di *lobby*. *Digital Concierge by Vouch* 24 jam merupakan salah satu layanan yang disediakan untuk membantu tamu untuk mendapatkan apapun yang mereka butuhkan termasuk informasi terkait *The ANMON Resort* Bintang beserta *local area* di luar hotel.

Adapun prosedur penggunaan dari *Digital Concierge by Vouch* di *The ANMON Resort* Bintang ialah sebagai berikut:

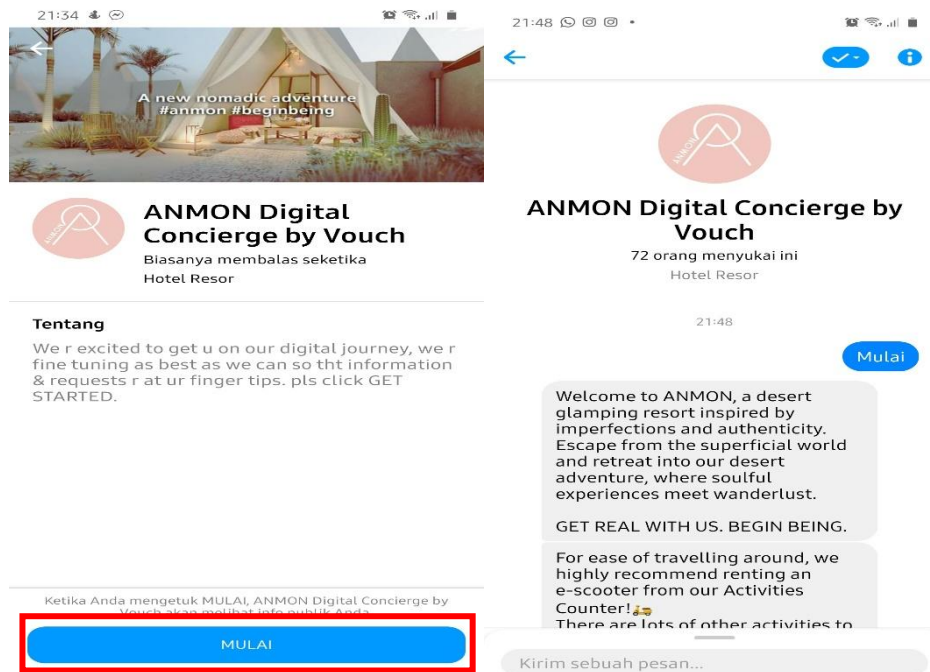
1) Memindai *QR Code*

Front Desk Agent atau *Guest Service* di *The ANMON Resort* Bintang diwajibkan untuk menjelaskan kepada tamu mengenai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh hotel ini, salah satunya yaitu layanan *digital concierge by vouch*. Setelah melakukan registrasi, para tamu yang datang dan melakukan proses *check-in* akan dibantu dengan *Front Desk Agent* atau *Guest Service* agar bisa terhubung dengan layanan *digital concierge by vouch* dan memulai percakapan pribadi dengan *Vouch Operator*. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh tamu adalah memindai *QR code* yang telah disediakan dengan menggunakan *smartphone* pribadi yang dimiliki tamu. *QR code* tersebut bisa dipindai menggunakan aplikasi pemindai *QR code* ataupun dengan menggunakan kamera normal *smartphone* tamu yang dapat membaca *QR code* secara otomatis. Pada saat proses pemindaian terkadang tamu mengalami kendala dalam pemindaian yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi ataupun kamera normal di *smartphone* milik tamu. Tamu yang mengalami hal tersebut tidak perlu merasa khawatir karena ada opsi lain yang bisa dilakukan oleh tamu agar dapat terhubung dengan layanan *digital concierge by vouch* ini yaitu melalui *web* (*anmon.vouch.sg*).



Gambar 9 *QR Code The ANMON Resort* Bintang

Setelah tamu melakukan pemindaian *QR code* di atas atau mencari alamat *web* (*anmon.vouch.sg*), maka akan muncul *window* seperti gambar di bawah ini :



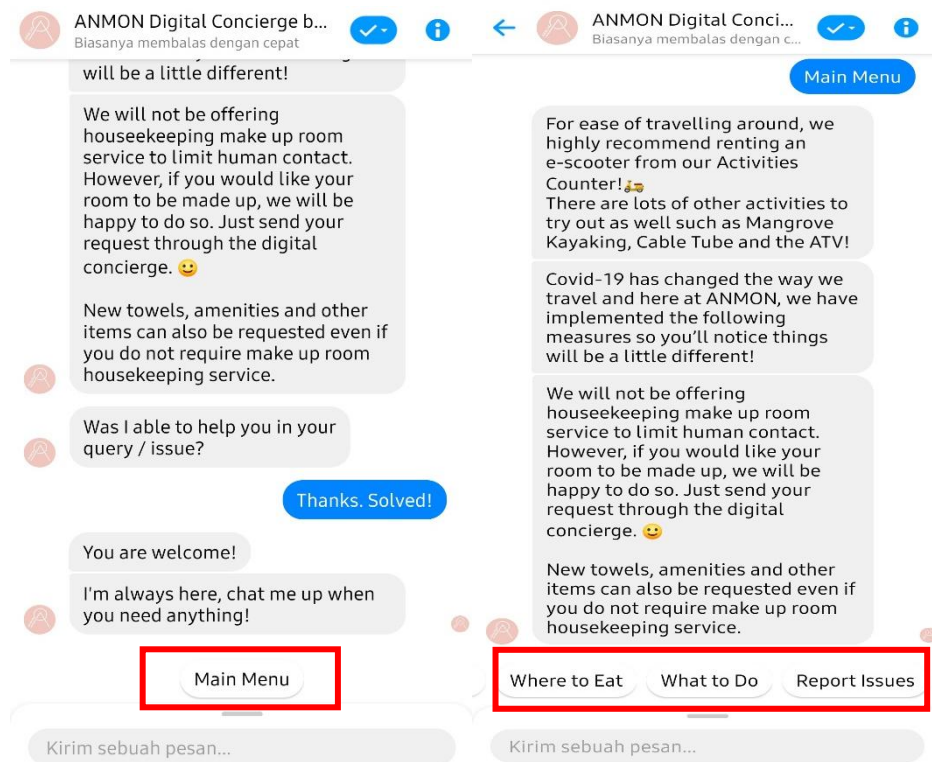
Gambar 10. Tampilan Percakapan *Vouch* di Perangkat Tamu

Kemudian, tamu dapat melakukan klik “mulai” untuk memulai percakapan bersama *digital concierge by vouch* yang ditangani oleh *Vouch Operator*. Bagi tamu yang tidak sengaja menghapus percakapan bersama *digital concierge by vouch* tidak perlu merasa khawatir karena tamu dapat memindainya kembali tanpa harus datang ke *lobby* karena hotel ini juga menyediakan *QR Code* yang diletakkan di setiap kamar tamu serta di balik *cover* kunci kamar tamu.

2) Memilih *Main Menu*

Tamu yang sudah terhubung dengan percakapan *digital concierge by vouch* bersama *Vouch Operator* akan mendapat beberapa pesan siaran yang dikirimkan secara otomatis oleh *bots*. Selain itu, tamu juga dapat memilih beberapa pilihan *main menu* yang sudah tersedia pada jendela percakapan *digital concierge by vouch* ini. Pilihan *main menu* yang tersedia yaitu *Sunvault Event*, *Promotions*, *Noise Survival Kit*, *Housekeeping Request*, *What to Eat*, *What to Do*, dan *Report Issues*.

Tamu dapat melakukan klik pilihan *main menu* tersebut untuk mengetahui informasi di dalam *main menu* tersebut dan secara otomatis *bots* akan mengirimkan pesan yang berisi informasi sesuai dengan *main menu* yang dipilih karena perusahaan telah mengatur *main menu* tersebut untuk lebih memudahkan tamu mengetahui informasi yang biasanya paling sering ditanyakan oleh tamu saat menginap di hotel ini. Informasi yang dikirimkan oleh *bots* setelah tamu memilih salah satu *main menu* yang tersedia dipercakapan *digital concierge by vouch* ini tidak hanya berupa informasi tertulis saja tetapi juga berupa gambar atau bahkan alamat *web* terkait informasi tersebut.

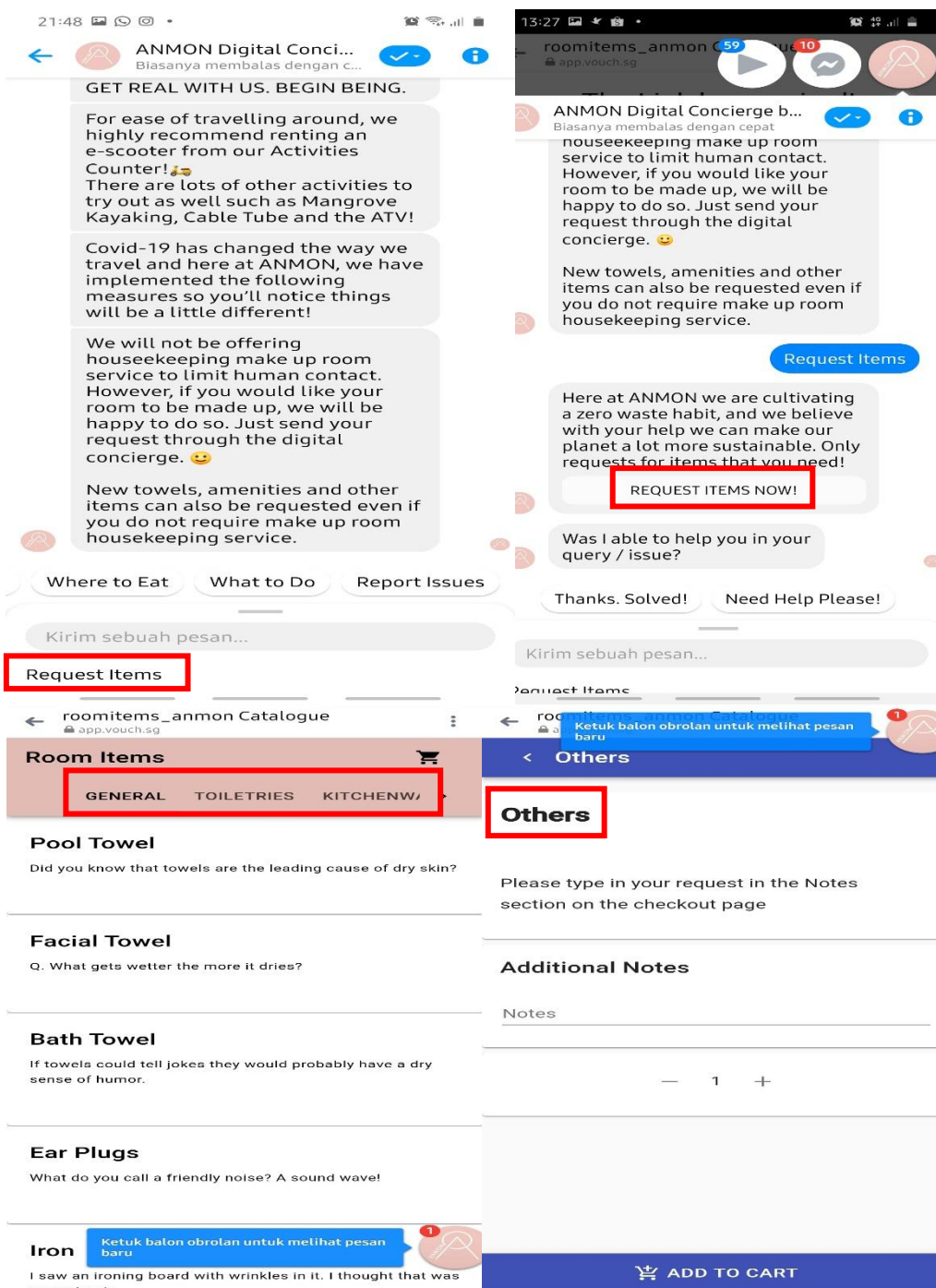


Gambar 11 Tampilan Percakapan *Vouch* di Perangkat Tamu

3) *Request Item*

Tamu yang menginap di *The ANMON Resort* Bintan juga bisa meminta bantuan ataupun mengirimkan *request* melalui *Digital Concierge by Vouch* yang nantinya akan diteruskan ke departemen terkait melalui *telegram* atau dengan bantuan dari *Vouch Operator* untuk meneruskan *request* dari tamu agar

departemen terkait menangani permintaan tamu baik di dalam kamar ataupun di luar kamar. Dalam percakapan layanan *digital concierge by vouch* juga tersedia menu *request item* yang dapat mempermudah tamu dalam memilih kebutuhan apa saja yang sedang dibutuhkannya baik saat di dalam ataupun di luar kamar. Menu *request item* tersebut berada di bagian bawah *window* percakapan di perangkat tamu dan ketika diklik akan muncul pilihan kebutuhan-kebutuhan untuk tamu yang disediakan oleh *The ANMON Resort* Bintang seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 12 *Vouch Request Items*

Adapun pilihan kebutuhan untuk tamu yang disediakan oleh *The ANMON Resort* Bintang dan dapat dipilih oleh tamu dalam menu *request items* ialah sebagai berikut:

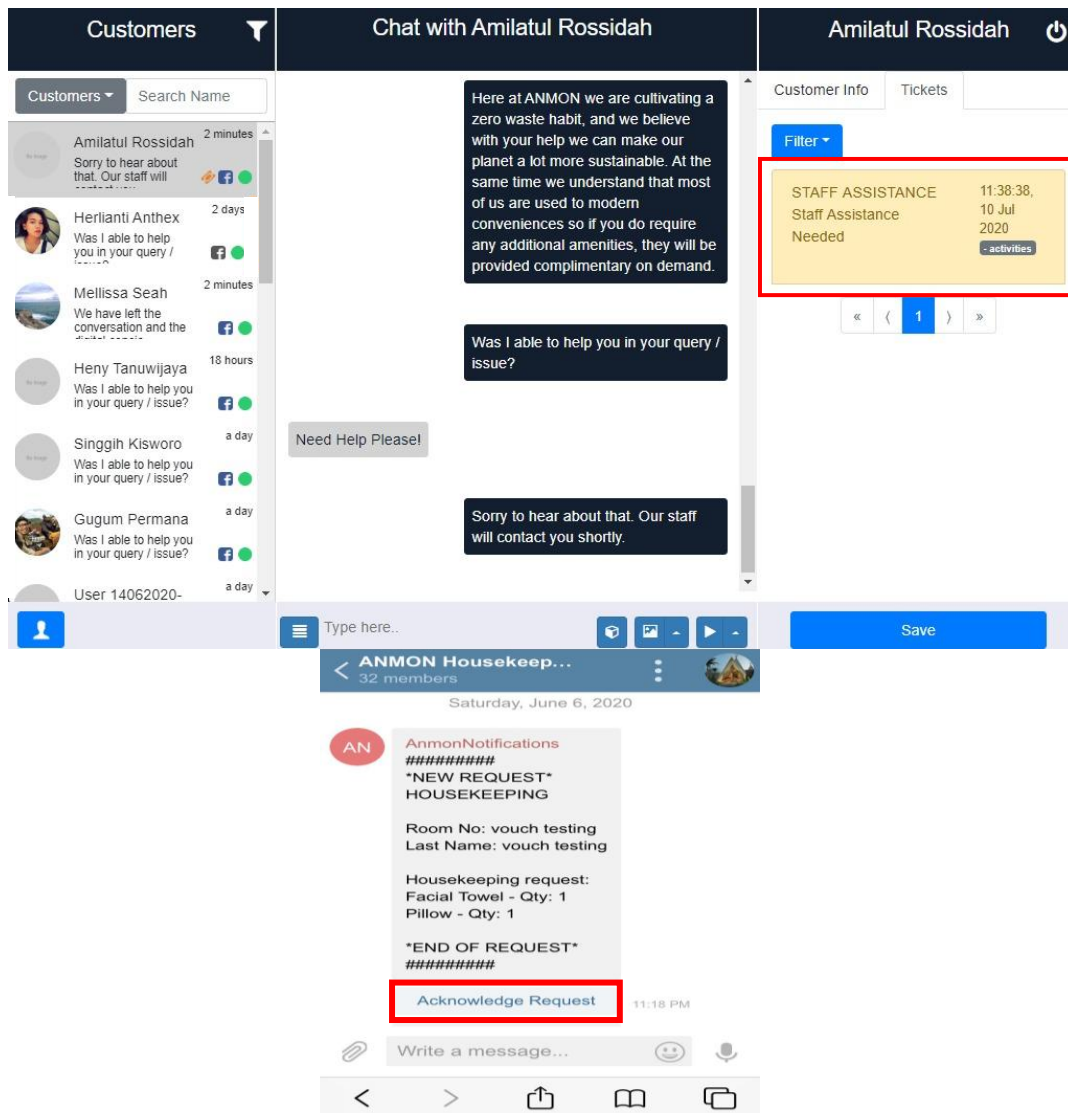
- a) Menu *General* dengan daftar pilihan adalah *Pool Towel, Facial Towel, Bath Towel, Ear Plug, Iron, Bedroom Slipper, Pillow, Blanket, Baby Cot, Ice, Bottled Water, White Noise Device, Mosquito Repellent*, dan *Others*.
- b) Menu *Toiletries* dengan daftar pilihan dalam menu ialah *Sanitary Bag, Shaving Kit, Vanity Kit, Shower Cap, Sewing Kit, Thoothbrush, Facial Tissue, Toilet Paper*, dan *Comb*.
- c) Menu *Kitchenware* dengan daftar pilihan adalah *Comb, Plate, Wine Opener, Wine Glass, Bottled Opener*, dan *Cup*.
- d) Menu *Tea/Coffee* dengan daftar pilihan ialah *Coffee, Sugar, Water Boiler, Creamer*, dan *Tea Bag*.

Pilihan menu *request item* yang ada dalam *digital concierge by vouch* di *The ANMON Resort* Bintang sama seperti yang penulis tuliskan di atas. Apabila kebutuhan yang diinginkan tamu tidak ada dalam daftar tersebut maka tamu dapat memilih opsi “*others*” dalam menu *gerenal* seperti gambar yang penulis sajikan di atas. Dalam menu tersebut, tamu dapat menuliskan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan serta permasalahan tamu baik di dalam kamar atau diluar kamar tamu. Setelah memilih *request item*, tamu akan diminta untuk mengirimkan jumlah barang yang dibutuhkan, nomor kamar, nama tamu dan jam yang diinginkan, jumlah orang, menu yang diinginkan, paket atau *rate* yang diinginkan ataupun tempat yang diinginkan apabila tamu tersebut membuat *ticket* pemesanan *spa, taxi, BBQ, Kelong Seafood Restaurant* dan makanan atau minuman di *Compass Rose Restaurant* atau *Tipi Bar*. Semua permintaan tamu yang dilakukan dalam menu *request items* secara otomatis akan menjadi *ticket* dan pesan dari tamu yang membuat *ticket* tersebut akan

naik ke urutan paling atas diantara semua percakapan tamu sehingga menjadi prioritas yang akan ditangani oleh *Vouch Operator*. Bagi tamu yang tidak ingin memilih dari menu *request items* juga dapat terhubung langsung dengan *Vouch Operator* dengan mengirimkan pesan yang berisi “*staff assistance*” dan secara otomatis pesan tersebut akan menjadi *ticket* yang mana nantinya *Vouch Operator* akan langsung mengambil alih percakapan tersebut agar *bots* berhenti mengirimkan pesan otomatis sehingga tamu dapat mengirimkan permintaan, pertanyaan atau pemesanan secara langsung kepada.

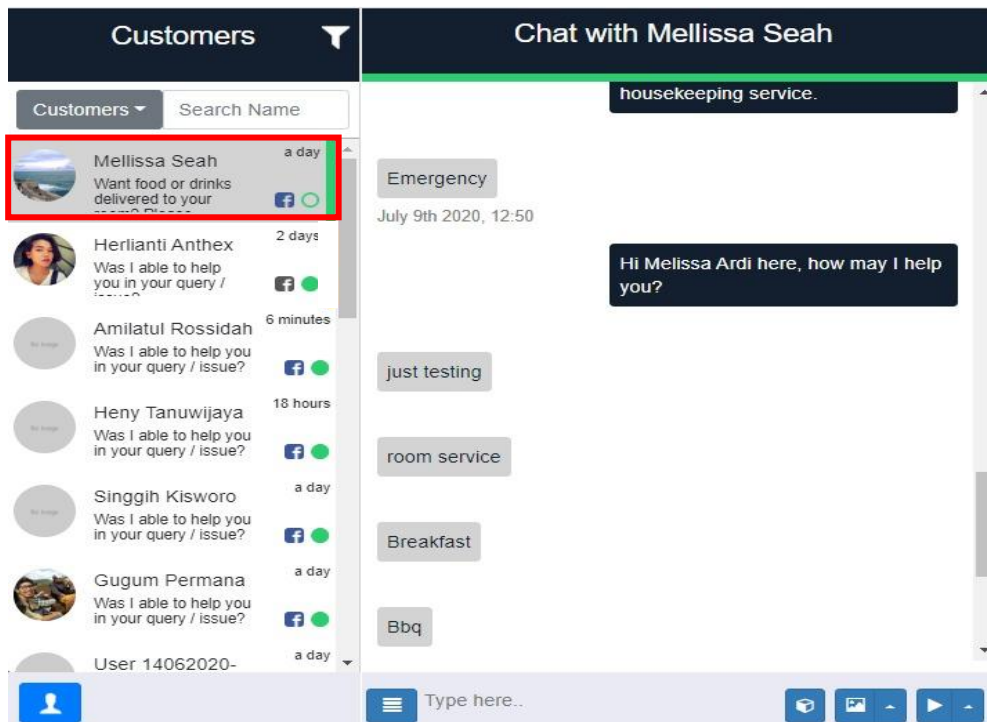
4) *Acknowledge Request*

Pada tahap ini, *Vouch Operator* memiliki peran penting untuk menangani *request* dari tamu dengan cepat agar *bots* tidak mengirimkan pesan otomatis secara terus-menerus. Dalam hal tersebut, *front office department* di *The ANMON Resort* Bintan membagi beberapa departemen yang diklasifikasikan kedalam beberapa grup di *telegram* yang disesuaikan dengan menu *request items*. Beberapa grup yang ada didalam *telegram* tersebut yaitu : *ANMON Front Office*, *ANMON Housekeeping*, *ANMON Bar*, *ANMON F&B* dan *ANMON Buggy*. Di dalam grup tersebut beranggotakan seluruh *staff* dari masing-masing departemen ditambah dengan *staff front office* yang ada di hotel ini dan tidak terkecuali *trainee*. Grup tersebut dibuat untuk memudahkan *front office department* khususnya *Vouch Operator* untuk melakukan *acknowledge* pada *ticket* berbentuk pesan yang masuk ke *telegram*, mengontrol semua *ticket* yang masuk serta untuk berkoordinasi dengan departemen terkait. Semua *ticket* yang dibuat oleh tamu kecuali *ticket “staff assistance”* secara otomatis juga akan terkirim dalam bentuk pesan ke *group chat* departemen terkait yang ada di *telegram* sesuai *request* tersebut, contoh *ticket* yang terkirim dalam grup yang ada di *telegram* ialah sebagai berikut :



Gambar 13 *Ticket Digital Concierge by Vouch*

Setelah terdapat pemberitahuan seperti gambar di atas, *Vouch Operator* diharuskan melakukan klik “*acknowledge*” yang terdapat pada pemberitahuan *ticket* dalam bentuk pesan di *telegram* serta diharuskan untuk menuliskan nama *Vouch Operator* yang bertugas saat sedang melakukan “*acknowledge*” sebelum mengambil alih percakapan tamu dalam *Digital Concierge by Vouch*. Percakapan yang telah diambil alih oleh *Vouch Operator* akan membuat bulatan warna hijau di sebelah kanan nama percakapan tamu berubah seperti pada gambar berikut:



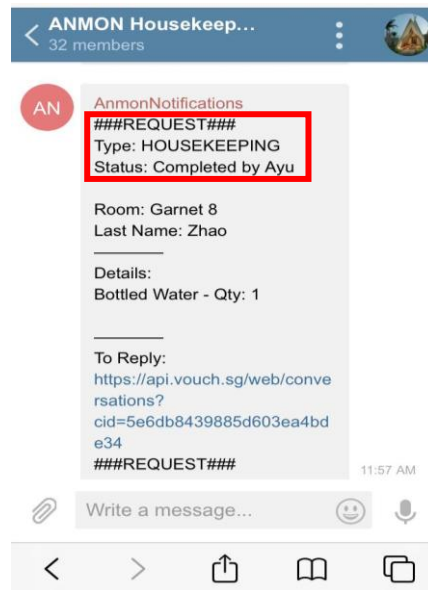
Gambar 14 Percakapan *Digital Concierge by Vouch*

Vouch Operator yang telah mengambil alih percakapan dengan tamu harus menanyakan lebih detail mengenai permintaan tamu yang berbentuk *ticket* tersebut kepada tamu dan menuliskannya dalam *ANMON Guest Request List by "Vouch App"*. Setelah itu, *Vouch Operator* diharuskan untuk menghubungi departemen terkait melalui *Handy Talkie (HT)* yang dimiliki oleh *Front Office Department*.

5) *Complete Request*

Permintaan dari tamu yang telah ditangani oleh departemen terkait harus dipastikan kembali kepada tamu serta ke departemen tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam penanganan permintaan tamu. Apabila permintaan tamu sudah terpenuhi maka departemen terkait harus mengklik "*complete*" yang ada di pemberitahuan *ticket* dari tamu berbentuk pesan di dalam grup *telegram*. Opsi "*complete*" berada diposisi yang sama dengan opsi "*acknowledge*" karena opsi "*acknowledge*" tersebutlah yang berubah menjadi opsi "*complete*" ketika *Vouch Operator* mengkliknya sebelum mengambil alih percakapan dengan tamu di *Digital Concierge by Vouch*. Permintaan tamu yang telah terpenuhi

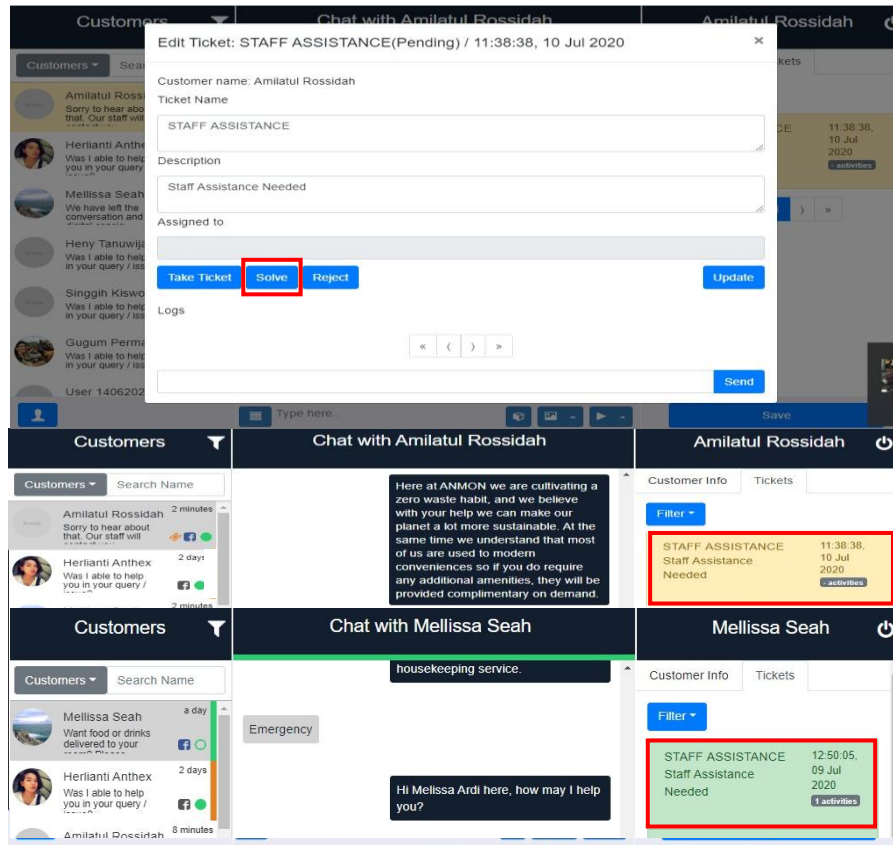
dan sudah diklik “*complete*” akan merubah status *ticket* tersebut seperti gambar di bawah ini:



Gambar 15 *Ticket* di *Telegram*

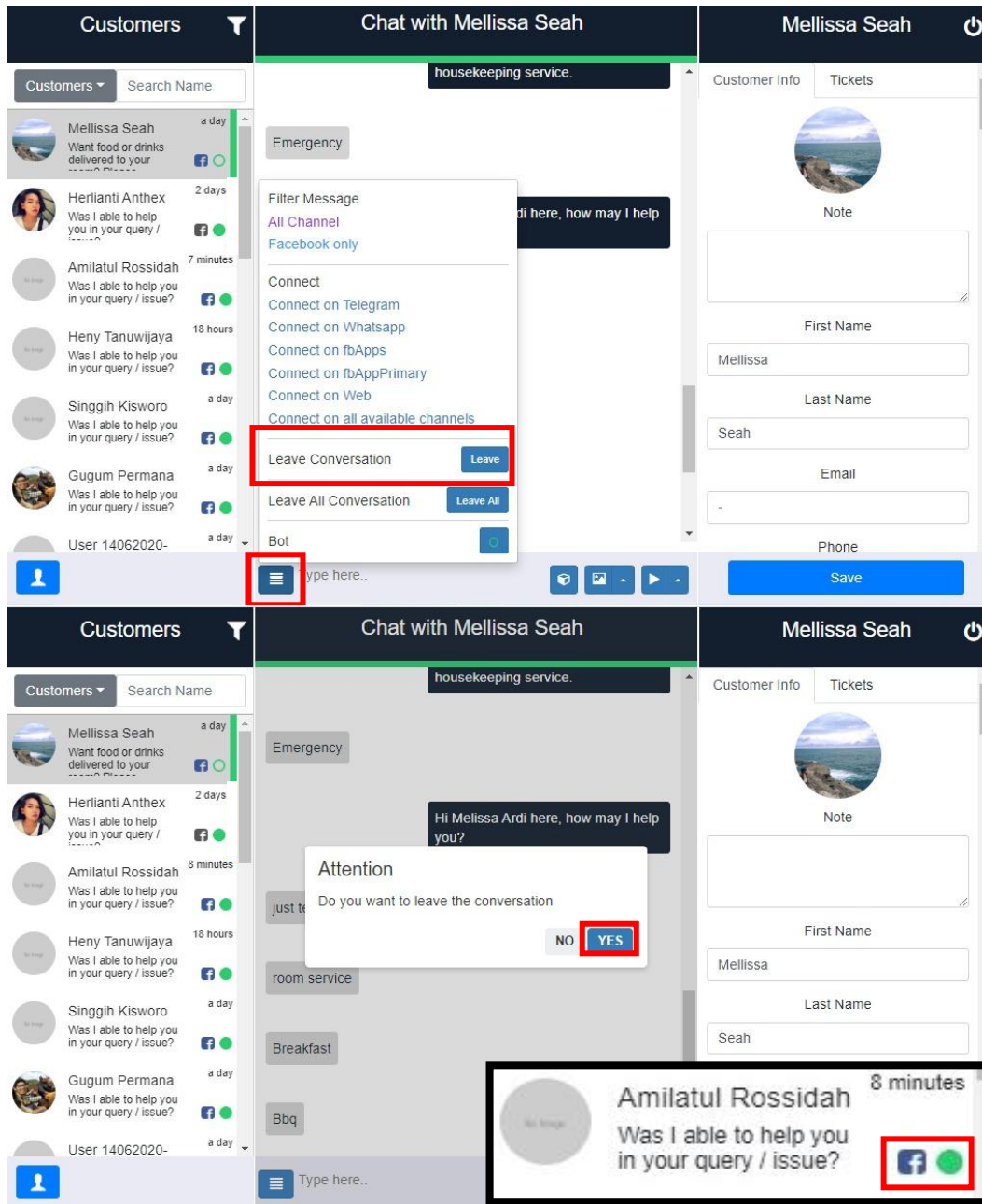
6) *Solve Ticket & Leave Conversation*

Pada saat *request* dari tamu sudah *complete*, maka sudah menjadi kewajiban *Vouch Operator* untuk menanyakan kembali kepada tamu mengenai permintaan atau bantuan lain yang bisa dibantu. Ketika tamu sudah tidak memiliki permintaan lain, *Vouch Operator* diperbolehkan untuk melakukan “*solve ticket*” pada *ticket* permintaan tamu tersebut. Jika kemudian *ticket* tersebut tidak berubah warna setelah diklik “*complete*” atau tidak bisa merubahnya melalui *Telegram* seperti contohnya *staff assistance ticket* maka *Vouch Operator* dapat melakukan “*solve ticket*” secara manual dengan cara klik pada tampilan *ticket* yang ada di bagian kanan percakapan tamu seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 16 *Solve Ticket Digital Concierge by Vouch*

Setelah itu, *Vouch Operator* diwajibkan mengirimkan pesan penutup dan meninggalkan percakapan dengan cara mengeklik tanda seperti gambar dibawah ini dan memilih opsi “*leave conversation*” agar tamu dapat memulai percakapan baru atau mengirimkan *ticket* baru dan tanda berwarna hijau di sebelah kanan nama percakapan tamu berubah menjadi seperti gambar di bawah ini:



Gambar 17 *Leave Conversation Digital Concierge by Vouch*

Dalam prosedur yang telah penulis jelaskan di atas *Vouch Operator* memiliki peran penting dalam menangani setiap pertanyaan, permintaan, pemesanan ataupun keluhan dari tamu. *Vouch Operator* dituntut untuk selalu teliti, sigap, sopan, konsentrasi tinggi, ramah dan cekatan dalam penanganan setiap pertanyaan, permintaan, pemesanan

ataupun keluhan dari tamu agar tamu merasa puas dengan pengalaman baru dalam penggunaan layanan *digital concierge by vouch*, akan tetapi terkadang *Vouch Operator* di hotel ini juga membantu *front desk agent* apabila sedang kewalahan menangani tamu *check-in, check-out* dan lain-lain. Membantu *front desk agent* ketika sedang kewalahan bukanlah suatu kesalahan tetapi alangkah lebih baiknya apabila *Vouch Operator* tidak merangkap *jobdesc* karena pemecahan konsentrasi dalam pekerjaan dapat membuat *vouch operator* kurang teliti dan juga kewalahan apabila terdapat banyak pertanyaan, permintaan, pemesanan ataupun keluhan dari tamu dalam layanan *digital concierge by vouch* bahkan pemecahan konsentrasi tersebut dapat membuat *Vouch Operator* melakukan kesalahan dalam menangani setiap pertanyaan, permintaan, pemesanan ataupun keluhan dari tamu seperti contohnya salah menyebutkan nama, membuat tamu menunggu terlalu lama, kesalahan penyampaian informasi kepada tamu dan lain-lain

Adapun Kelebihan dan Kekurangan dari *Digital Concierge by Vouch* di *The ANMON Resort* Bintang ialah sebagai berikut:

a. Kelebihan

Digital Concierge by Vouch di *The ANMON Resort* Bintang memiliki beberapa kelebihan yaitu:

1) Media yang Digunakan Layanan *Digital Concierge by Vouch*

Tamu yang ingin mengakses layanan *Digital Concierge by Vouch* dapat mengaksesnya melalui *smartphone* pribadi, komputer, laptop, *tablet* dan perangkat sejenis lainnya hanya dengan dukungan jaringan internet. *Vouch Operator* yang bertugas menangani layanan *digital concierge by vouch* juga dapat mengakses layanan ini menggunakan *smartphone* pribadinya, laptop milik perusahaan ataupun *tablet* milik perusahaan yang juga harus disambungkan dengan jaringan internet apabila terjadi masalah pada komputer yang sudah disediakan khusus untuk *Vouch Operator*.

2) Lokasi dan Waktu Mengakses Layanan *Digital Concierge by Vouch*

Layanan *Digital Concierge by Vouch* di *The ANMON Resort* Bintang menggunakan media yang fleksibel dan tersedia selama 24 jam sehingga tamu dapat mengaksesnya di manapun dan kapanpun selama ada jaringan internet yang mendukung. Tamu yang pernah menginap dan masih mengingat cara

terhubung dengan layanan *digital concierge by vouch* dari hotel ini melalui *web* atau tamu yang belum menghapus percakapannya juga masih bisa mengakses layanan tersebut dari tempat asalnya apabila tamu tersebut membutuhkan informasi mengenai hotel ini. *Front Office Manager* atau *Chief Operating Officer* yang ingin mengontrol pekerjaan *Vouch Operator* juga dapat mengaksesnya saat di luar area kerja dengan perangkat dan jaringan internet yang mendukung dan untuk *staff* dari hotel ini tidak diperbolehkan mengaksesnya di luar area kerja karena tidak memiliki wewenang.

3) Membantu *Front Office Staff* dalam Menangani Permintaan Tamu

The ANMON Resort Bintang memiliki 100 tenda kamar tamu yang mayoritas tamunya adalah wisatawan mancanegara dengan berbagai macam karakteristik. Tingkat hunian kamar di hotel ini juga terbilang tinggi dan bahkan ketika *weekend* tingkat hunian kamarnya bisa mencapai angka 100%. Selain itu, lokasi kamar tamu yang jauh dari *lobby*, *restaurant*, *activity center* dan lain-lain membuat tamu sering mengirimkan permintaan melalui *digital concierge by vouch* karena pihak hotel tidak menyediakan telepon di setiap kamar tamu. Apabila hotel ini memilih menyediakan telepon, hal tersebut akan lebih menyulitkan *front office staff* dalam menangani permintaan tamu yang sangat massif. Tamu juga tidak akan bisa melakukan panggilan secara bersamaan ketika masih ada tamu lainnya yang menelpon dan hal tersebut sangatlah tidak efektif berbeda dengan layanan *digital concierge by vouch* di mana para tamu dapat mengirimkan pesan atau permintaan dalam waktu yang bersamaan.

4) Fitur *Broadcasting*

Fitur ini berfungsi untuk melakukan pengiriman pesan siaran ke seluruh kontak tamu aktif dalam 24 jam terakhir yang ada dalam percakapan *digital concierge by vouch* yang mana dengan fitur ini pihak hotel dapat mempromosikan produk, mengumumkan pengumuman penting untuk tamu serta dapat meningkatkan profitabilitas hotel. Fitur ini juga dapat di konfigurasi sesuai dengan kebutuhan operasional *The ANMON Resort* Bintang.

5) *App-less*

Facebook Messenger merupakan *platform* yang digunakan untuk layanan *digital concierge by vouch* di *The ANMON Resort* Bintan yang mana *Facebook Messenger* merupakan aplikasi yang umum dimiliki oleh sebagian besar orang di dunia ini. Jadi, *App-less* yang dimaksud disini ialah lebih memberdayakan apa yang sudah dimiliki tamu tanpa harus memaksa tamu untuk mengunduh aplikasi lainnya karena sebagian besar tamu yang menginap jelas memiliki *smartphone* yang dilengkapi dengan aplikasi *Facebook Messenger* yang dapat mempermudah mereka untuk terhubung dengan layanan *Digital Concierge by Vouch* ini.

6) *Fitur Artificial Intelligence (A.I.)*

Vouch menggunakan dalam programnya yang mana *Artificial Intelligence* merupakan sebuah kecerdasan buatan yang ada dalam sistem komputer dan sedang populer saat ini. Fitur ini juga membantu untuk mengoptimalkan operasional hotel tanpa melibatkan banyak orang untuk menangani setiap *request* dari tamu dan juga membantu tamu yang membutuhkan informasi mengenai hotel karena ada beberapa pilihan *main menu* dan pilihan *request items* yang dapat dipilih oleh tamu serta akan dijawab secara otomatis oleh *chatbot*.

7) *Elevate Guest Experiences*

Dengan menggunakan *digital concierge* ini, tamu akan mendapatkan pengalaman yang berbeda dari hotel pada umumnya. Para tamu yang menginap di *The ANMON Resort* Bintan dapat dengan mudah mendapatkan apapun yang dibutuhkannya hanya melalui percakapan di *digital concierge by vouch* pada *smartphone* pribadinya tanpa harus bersusah payah melakukan panggilan telepon, sehingga dapat meningkatkan loyalitas tamu karena pengalaman baru dan unik yang didapatkannya selama menginap.

8) *Insightful Analysis*

Digital Concierge by Vouch ini memiliki fitur yang dapat membantu dan mempermudah perusahaan untuk mengetahui item apa saja yang paling banyak dipesan atau dibutuhkan oleh tamu, sehingga dapat melakukan peningkatan

pada layanan yang disediakan baik dalam bentuk fitur aplikasi *vouch* ataupun layanan secara langsung.

b. Kekurangan

Digital Concierge by Vouch di *The ANMON Resort* Bintan juga memiliki beberapa kekurangan ialah sebagai berikut:

1) Tidak adanya fitur *emergency call*

Layanan *digital concierge by vouch* di *The ANMON Resort* Bintan tidak menyediakan fitur *emergency call*. Tamu yang membutuhkan bantuan mendesak tidak dapat melakukan panggilan telepon darurat melalui *digital concierge by vouch* ini. Tamu harus membuat *ticket* terlebih dahulu agar percakapannya naik ke urutan paling atas dan menjadi prioritas sehingga ketika mengirimkan pesan tersebut akan langsung mendapat respon dari *Vouch Operator*.

2) Masalah Jaringan Internet

Sebagian besar tamu yang menginap di *The ANMON Resort* Bintan merupakan wisatawan mancanegara yang tidak akan bisa menggunakan jaringan internet pribadinya di Indonesia dan pada saat jaringan internet di *The ANMON Resort* Bintan mengalami masalah maka seluruh tamu tidak dapat mengirimkan pesan atau permintaan. *Vouch Operator* juga akan kesulitan membuka layanan *digital concierge by vouch* ini tanpa bantuan *wifi* pribadi.

3) Sebagian Kecil Tamu Tidak Memiliki *Facebook Messenger*

Tamu yang datang ke *The ANMON Resort* Bintan tidak hanya berasal dari satu atau dua Negara saja tetapi dari berbagai macam Negara dan beberapa dari mereka tidak memiliki aplikasi *Facebook Messenger* sehingga mengharuskan mereka untuk mengunduhnya terlebih dahulu. Dalam proses mengunduh akan membutuhkan waktu sekitar 2-3 menit, sehingga proses tersebut dapat menghambat proses *check-in*.

4) Pesan yang Masuk Sangat Massif

Pesan yang dikirimkan tamu tidak hanya satu atau dua tetapi bisa sampai sepuluh pesan atau lebih dalam waktu yang bersamaan yang membuat *Vouch Operator* harus membalas dengan cepat agar tamu tidak menunggu lama dan

merasa terabaikan. Ada beberapa waktu tertentu juga dimana tamu akan mengirimkan pesan dan permintaan secara bersamaan. *Vouch Operator* jelas kesulitan karena membutuhkan konsentrasi penuh agar tidak salah membuka pesan atau salah memilih kata-kata, mengingat sebagian besar tamunya adalah Wisatawan Asing.

5) Opsi *Acknowledge* dan *Complete*

Opsi *Acknowledge* dan *Complete* yang ada di *Telegram* terkadang bermasalah sehingga tidak dapat melakukannya dan sering kali terjadi kesalahpahaman dengan *Front Office Manager* ketika sedang mengontrol pekerjaan *Vouch Operator* yang membuat *Vouch Operator* harus menjelaskan bahwa terjadi masalah dalam opsi *Acknowledge* dan *Complete*.

6) Fitur dan Bahasa

Layanan *digital concierge by vouch* yang digunakan *The ANMON Resort* Bintang ini memiliki fitur yang *up to date* sehingga membuat tamu yang berusia di atas 50 tahun akan merasa kesulitan untuk memahami. Bahasa yang digunakan dalam layanan *digital concierge by vouch* di hotel ini adalah bahasa Inggris yang mana hal tersebut tentunya akan sedikit menyulitkan tamu yang tidak bisa menggunakan bahasa tersebut dengan lancar. Sejauh yang penulis ketahui selama melakukan praktek kerja nyata di *The ANMON Resort* Bintang, para tamu yang menginap di hotel ini berasal dari Negara yang berbeda-beda dengan bahasa keseharian yang berbeda seperti dari Negara China, Singapura, Korea, Thailand, dan lain-lain. Para tamu tersebut tidak semuanya fasih berbahasa Inggris contohnya tamu dari Negara China. Beberapa tamu dari Negara China sama sekali tidak dapat menggunakan bahasa Inggris dan hal tersebut akan membuat tamu tersebut kesulitan saat menggunakan layanan *digital concierge by vouch* ini.

Simpulan

Layanan *digital concierge by vouch* yang dijalankan oleh *The Anmon Resort* Bintang ini sudah efektif dalam mendukung operasional hotel khususnya dalam melayani dan kemudahan tamu mendapatkan apapun yang diinginkan selama menginap di hotel

ini. Terdapat kelebihan dan kekurangan dalam layanan *digital concierge by vouch* akan tetapi kelebihan dari layanan *digital concierge by vouch* yang disediakan oleh *The ANMON Resort* Bintan ini juga lebih banyak daripada kekurangan yang dimiliki layanan tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam bentuk *digital concierge by vouch* ini sangat membantu operasional hotel dan dapat memenuhi harapan tamu, memberikan kebebasan kepada tamu untuk memilih semua hal yang dibutuhkan melalui perangkat pribadinya serta memberikan pengalaman baru yang unik bagi tamu sehingga dapat meningkatkan rasa nyaman serta loyalitas tamu yang menginap. Sedangkan, beberapa kekurangan dari layanan *digital concierge by vouch* masih dapat diatasi dengan memperbaiki sistem yang ada serta dengan menambahkan ataupun mengembangkan fitur baik yang sudah ataupun belum ada.

Referensi

- Alpizar, D., Adesope, O. O., & Wong, R. M. (2020). A meta-analysis of signaling principle in multimedia learning environments. *Educational Technology Research and Development*, 68(5), 2095-2119.
- Aulia, A., dan B. P. Akbar. 2015. Pengaruh Motivasi Kerja Seorang Petugas Concierge Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ambhara Hotel Jakarta. *Jurnal Pesona* 8(2). 1-9.
- Bagyono. (2012). *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ismayanti dan Muslimin, K. (2017). Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makasar. *Laa Maisyir* 4(2): 19-37.
- Kadir, A. dan T. Ch. Triwahyuni. (2013). *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata* 17(1): 1-9.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.

- Mairinger, P. (2018). *Digital Transformation In Hospitality – A Guidance On How To Implement and Operate a Hotel App To Generate Incremental Revenue and To Maximize Customer Value. Dissertation*. Portugal: International Management Universidade Católica Portuguesa.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Nafarin, M. (2013). *Penganggaran Perusahaan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2013. *Standar Usaha Hotel*. 27 September 2013. Jakarta
- Putra, D. S., A. T. Atmadja, dan N. A. S. Darmawan. (2014). Pengaruh Pengetahuan Karyawan Bagian Akuntansi Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Hotel yang Terletak di Kawasan Lovina, Kabupaten Buleleng). *e-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program SI 2(1)*: 1-10.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Rosyid, A. N., dan A. B. Mukti. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Hospitality 9(1)*:1-10.
- Rusdi, J. F. (2019). Peran Teknologi Informasi Pada Pariwisata Indonesia. *Jurnal Accounting Information System 2(2)*: 78-117.
- Schyma, C. (2016). *Hospitality and the Digital Concierge*. <https://info.247.ai/rs/074-HBW-141/images/Hospitality-&-the-Digital-Concierge.pdf>. [Diakses pada 04 Juli 2020]
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, D. (2012). *Mengenal Teknologi. E-book*.
- Sutabri, T. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Telegram. <https://web.telegram.org/#/login>. [Diakses Pada 10 Juli 2020]
- Texas Hotel Lodging Association Staff. (2019). *How Digital Concierge is Assisting the Hotel Industry*. <https://texaslodging.com>. [Diakses pada 18 Juli 2020].
- The ANMON Resort Bintan. (2019). <https://theanmon.com/>. [Diakses Pada 01 Mei 2020]
- Vouch SG PTE LTD. (2020). <https://www.vouch.sg/?#/>. [Diakses Pada 01 Mei 2020]