

Front.O VR: Sistem Pelatihan Hotel Front Desk Officer Berbasis Realitas Virtual

Front.O VR: *Virtual Reality-Based Hotel Front Desk Officer Training System*

Fat'hah Noor Prawita, S.T., M.T.

D3 Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi
Email : Fathah@tass.telkomuniversity.ac.id

Aldi Ramdani

D3 Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi
Email : aldiramdani8@gmail.com

Bunga Rizkyani

D3 Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi
Email : Bunga.rizkyani@gmail.com

Abstrak – *front desk officer* atau lebih dikenal dengan *Receptionist* adalah petugas Hotel yang bekerja dibawah Departemen *Front Office*(FO), dan merupakan cerminan dari kualitas pelayanan hotel karena *front desk officer* merupakan orang pertama yang bertemu dan berkomunikasi langsung dengan tamu. Pelatihan untuk *front desk officer* sangat diperlukan setiap hotel karna seorang *front desk officer* merupakan orang pertama yang akan dijumpai oleh tamu-tamu hotel, kesan pertama yang diberikan kepada tamu sangat penting karena menyangkut kredibilitas hotel dan citra hotel di mata tamu, biaya yang dibutuhkan untuk melakukan sekali pelatihan *front desk officer* pun bisa dikatakan cukup mahal kisaran rp. 6.500.000 per orang, menurut hasil survey rekapitulasi tanggapan responden terhadap Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan *Front Office* di Hotel Furaya Kota Pekanbaru didapatkan hasil bahwa Pelatihan *front desk officer* Masih kurang di bagian tenaga pelatih dan sarana dan prasarana. Berdasarkan permasalahan diatas, maka dikembangkanlah front.o vr: sistem pelatihan hotel front desk officer berbasis realitas visual, yang dapat memudahkan dan mengurangi biaya untuk melakukan pelatihan terhadap front desk officer yang ada di hotel tersebut.

Teknologi yang digunakan dalam pengembangan sistem ini menggunakan teknologi *virtual reality* untuk memvisualisasikan pelatihan *front desk officer* dan menggunakan *speech recognition* untuk dijadikan media berinteraksi didalam sistem ini. Setiap kata atau kalimat yang diucapkan oleh pengguna nanti akan berpengaruh pada nilai yang akan diberikan oleh sistem.

Berdasarkan *user testing* yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa sistem sudah cukup menggambarkan bagaimana menjadi seorang *front desk officer* dan sudah cukup untuk menjadi media pembelajaran menjadi seorang *front desk officer*.

Kata kunci: *Front Desk Officer*, Hotel, Video 360, Pelatihan, dan Virtual Reality.

Abstract – The front desk staff, better known as the Receptionist, is a hotel staff who works under the Front Office Department (FO), and is a reflection of the quality of hotel services because the front desk staff is the first person to meet and communicate directly with guests. Training for front desk staff is very needed for Every hotel because a front desk staff is the first person to be meet by hotel guests, the first

impression given to guests is very important with respect to the credibility of the hotel and the image of the hotel in the eyes of guests, the costs required for training front desk staff can be quite expensive. 6.500.000 rupiah per person, according to the results of a survey of respondents' recapitulation of the Implementation of Front Office Employee Training and Development Programs in Furaya Hotel, Pekanbaru City, the results of training for the front desk staff are still lacking in the trainer section and facilities and infrastructure. Based on the above considerations, Front.O VR: Virtual Reality-Based Hotel Front Desk Officer Training System, which can facilitate and reduce costs for training at the front desk officer at the hotel.

The technology used in the development of this system uses virtual reality technology to visualize front desk officer training and use speech recognition to be used as a media to interact within this system. Every word or sentence spoken by the user will affect the result that will be given by the system.

Based on the user testing that has been done, it can be concluded that the system is sufficient to describe how to become a front desk officer and is enough to be a medium of learning to become a front desk officer.

Keyword: *Front Desk Officer*, Hotel, Video 360, Training, and Virtual Reality.

I. Pendahuluan

Front desk officer atau lebih dikenal dengan *receptionist* adalah petugas hotel yang bekerja dibawah departemen *front office*(FO), dan merupakan cerminan dari kualitas pelayanan hotel karena *front desk officer* merupakan orang pertama yang bertemu dan berkomunikasi langsung dengan tamu, oleh karena itu kesigapan, ketepatan, kesiapan, dan tutur kata serta kemampuan semua karyawan di bagian *front office* sangatlah menentukan dalam memberikan kesan yang baik maupun buruk pada tamu yang mendatangi hotel, sebelum para tamu tersebut menentukan akan menginap atau tidak[1].

Pelatihan *front desk officer* sangat diperlukan setiap hotel karena seorang *front desk officer* merupakan orang pertama yang akan dijumpai oleh tamu-tamu hotel, kesan pertama yang diberikan kepada tamu sangat penting karena menyangkut kredibilitas hotel dan citra hotel di mata tamu, Biaya untuk melakukan sekali pelatihan front desk officer pun berkisar cukup mahal , biaya yang diperlukan kisaran Rp.

6.500.000/orang pelatihan, biaya tersebut meliputi biaya pengajar dan fasilitas yang akan digunakan untuk pelatihan[5]. karena biaya nya yang cukup mahal untuk sekali pelatihan beberapa hotel tidak rutin melakukan pelatihan terhadap front desk officer yang ada di hotel tersebut, menurut hasil survei rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front office* di Hotel Furaya Kota Pekanbaru didapatkan hasil sebagai berikut, dari 17 peserta yang mengikuti pelatihan rata-rata 5 orang atau 29,41% berkata baik, 8 orang atau 47,6% berkata cukup baik, 4 orang atau 25,53% berkata kurang baik survei tersebut meliputi kelayakan tempat, fasilitas dan tenaga pengajar ,pelatihan front desk officer secara konvensional masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya fasilitas yang kadang kurang memadai, biaya yang cukup tinggi , tenaga pengajar yang kurang memuaskan dan pelatihan secara konvensional yang akan terus mengeluarkan dana setiap kali akan dilaksanakan pelatihan[2].

Di era saat ini, pengembangan teknologi sudah semakin pesat di berbagai bidang, salah satu teknologi yang sedang populer digunakan yaitu teknologi *Virtual Reality*. Teknologi yang membuat penggunanya bisa berinteraksi ataupun merasakan sensasi dengan lingkungan yang disimulasikan oleh komputer, pemilihan menggunakan *Virtual Reality* untuk program pelatihan sudah mulai digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar seperti Walmart yang bekerja sama dengan STRIVR untuk melakukan pelatihan terhadap lebih dari 17.000 pegawai mereka[3]. Pelaksanaan program pelatihan *front desk officer* dengan menggunakan teknologi *Virtual Reality* sangat bisa diimplementasikan, selain dapat menghemat biaya pengeluaran hotel untuk melakukan pelatihan, penggunaan teknologi *Virtual Reality* tidak perlu mengkhawatirkan fasilitas tempat untuk pelatihan, karena jika menggunakan teknologi *Virtual Reality* fasilitas tempat untuk pelatihan akan di visualisasikan serealistik mungkin agar peserta pelatihan merasa ada di tempat pelatihan yang sebenarnya.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dikembangkanlah Front.O VR: Sistem Pelatihan *Hotel Front Desk Officer Berbasis Realitas Virtual*, yang dimana nanti sistem pelatihan *hotel front desk officer* akan diimplementasikan menggunakan teknologi *Virtual Reality*, karena dengan menggunakan teknologi *Virtual Reality* sistem bisa memvisualisasikan pelatihan serealistik mungkin tanpa harus mengeluarkan biaya yang cukup banyak dan terus menerus untuk menggunakan fasilitas dalam bentuk objek nyata, sistem pun akan melakukan penilaian terhadap setiap kata atau kalimat yang diucapkan oleh pengguna menggunakan teknologi *speech recognition* yang di akhir nanti akan muncul nilai akhir untuk menjadi nilai acuan sudah baik atau belum nya *front desk officer* dalam menyampaikan informasi terhadap pengunjung hotel nanti.

II. Metodologi Penyelesaian Masalah

1. Studi Literatur

Pada tahap ini kami mempelajari materi dan referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, seperti materi tentang apa itu *front desk officer*, materi seperti apa yang dibutuhkan di pelatihan *front desk officer*, tentang *Virtual Reality*, *speech to recognition* dan materi tentang cara menggunakan software pendukung

untuk membuat aplikasi, diperoleh hasil bahwa *front desk officer* merupakan petugas hotel yang bekerja di bawah naungan departemen *front office* dari sumber artikel online yang berjudul *Job Description Front Desk Agent*.

2. Pencarian dan pengumpulan data

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan pengumpulan data untuk perancangan aplikasi. Mulai dari mengumpulkan informasi tentang pentingnya pelatihan *front desk officer*, dan mengumpulkan informasi dan meneliti cara kerja sistem pelatihan *front desk officer* berbasis *Virtual Reality* yang serupa, diperoleh hasil survei meliputi fasilitas pelatihan dan tenaga pengajar seperti di bawah ini yang bersumber dari jurnal online berjudul pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front office* di hotel furuya pekanbaru.

3. Perancangan sistem

Pada tahap ini, dilakukan perancangan sistem pembuatan yang telah dianalisa untuk pembuatan aplikasi. Perancangan dimulai dengan membuat skenario video 360 mengenai skenario sebagai *front desk officer*, membuat alur skenario yang akan ditampilkan, metode perancangan yang digunakan merupakan metode *waterfall*.

Metode *waterfall* merupakan metode perancangan perangkat lunak yang memiliki beberapa tahapan dalam perancangan nya, tahapan-tahapan tersebut merupakan analisa kebutuhan, desain sistem, penulisan kode program, pengujian program dan penerapan program serta pemeliharaan[4].

4. Implementasi

Setelah melakukan perancangan, hasil perancangan diimplementasikan ke dalam sistem. pengimplementasian sistem yang akan dibuat akan menggunakan *unity* sebagai media pembuatannya, video 360 sebagai skenario yang akan dihadapi oleh pengguna nanti.

5. Pengujian

Pengujian dilakukan untuk menemukan kesalahan yang terdapat pada sistem kemudian sistem dapat diperbaiki. Pengujian dilakukan dengan mengajak target user, yaitu seorang yang tertarik untuk mempelajari mengenai *front desk officer* atau mahasiswa yang mengambil program studi Perhotelan.

III. Analisis dan Perancangan Aplikasi

1. Gambaran Umum Sistem

Sistem Pelatihan Front Desk Officer Berbasis *Virtual Reality* adalah sebuah sistem yang membantu hotel dalam media pelatihan pegawai - pegawai nya di bidang front desk officer atau yang lebih dikenal dengan sebutan resepsionis, pelatihan yang dimaksudkan disini berupa pelatihan tutur kata yang baik dan sesuai dengan S.O.P dalam menghadapi setiap tamu yang mengunjungi hotel.

Penggunaan Sistem ini tergolong cukup mudah hanya dengan menggunakan handphone android dan VR Headset user sudah bisa menggunakan sistem tersebut, cara kerjanya sendiri, user nanti akan diposisikan sebagai seorang front desk officer dan akan menghadapi berbagai macam skenario dimana akan ada seorang tamu

mendatanginya dan user harus bisa menghadapi tamu tersebut.

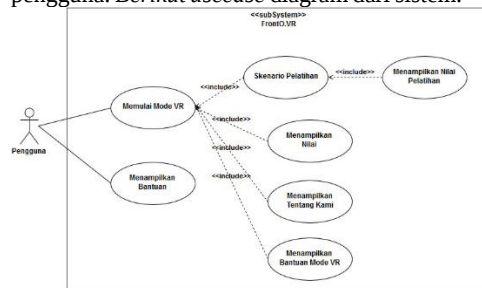
Setiap kata yang diucapkan oleh user nantinya akan berdampak pada skenario apa yang nanti akan user hadapi dan setiap kata yang diucapkan memiliki poin tersendiri yang akan dijadikan penilaian untuk user dalam menyelesaikan skenario tersebut.

2. Perancangan Aplikasi

Pada bagian ini dijelaskan secara singkat mengenai perancangan dari aplikasi yang akan dibuat.

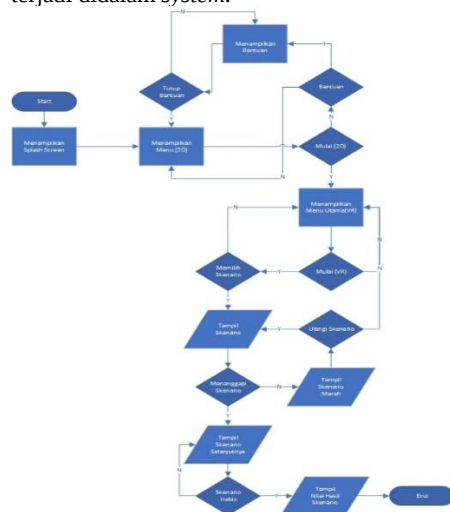
a. Use Case Diagram

Use Case Diagram menggambarkan fungsionalitas sistem yang didapatkan oleh pengguna. Berikut use case diagram dari sistem.



b. Flowchart System

Flowchart adalah began yang memperlihatkan urutan dan hubungan proses dalam suatu system, dalam begin ini dijelaskan proses yang terjadi didalam system.



IV. Pengujian

Pengujian yang dilakukan merupakan *usability testing* yang dilakukan oleh pengguna akhir dari aplikasi ini ialah orang yang tertarik untuk mempelajari *front desk officer* ataupun mahasiswa yang mengambil program studi perhotelan, pengujian dilakukan di fakultas ilmu terapan universitas Telkom dengan 26 responden. Berikut grafik hasil pengujian, grafik dibawah merupakan

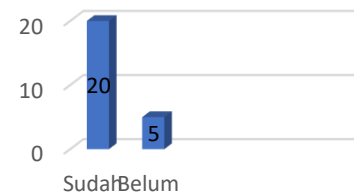
hasil presentase dari pertanyaan 1 hingga pertanyaan 9.

1. Skala Titik Respon

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

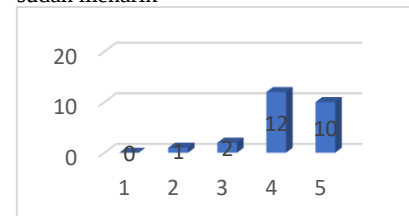
2. Hasil Survei

a. Pertanyaan 1: Apakah sebelumnya kamu sudah tau mengenai *front desk officer* ?



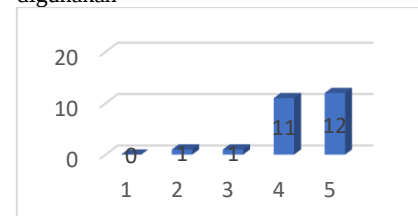
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah setuju atau dengan persentase 80.0%.

b. Pertanyaan 2: Tampilan dari aplikasi ini sudah menarik



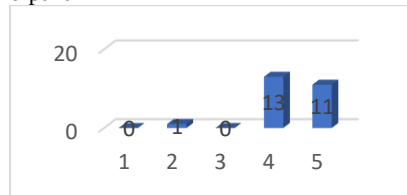
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.2 atau setuju.

c. Pertanyaan 3 : Pertama kali menggunakan aplikasi, aplikasi ini mudah untuk digunakan



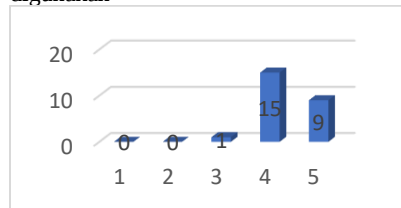
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.3 atau setuju.

- d. Pertanyaan 4: Aplikasi ini mudah dipahami



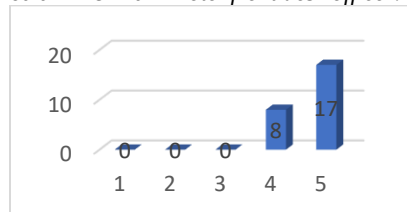
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.3 atau setuju.

- e. Pertanyaan 5: Aplikasi ini sudah nyaman digunakan



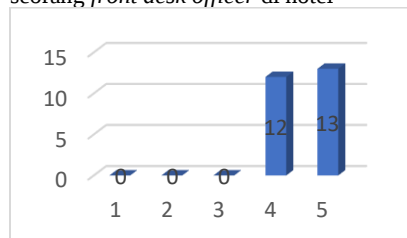
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.3 atau setuju.

- f. Pertanyaan 6: Aplikasi ini membantu dalam memahami hotel front desk officer.



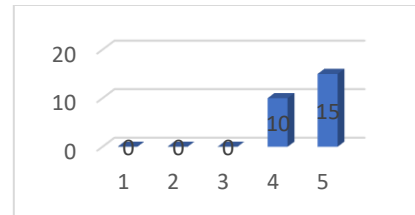
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.6 atau setuju.

- g. Pertanyaan 7: Aplikasi ini sudah memberikan gambaran mengenai menjadi seorang front desk officer di hotel



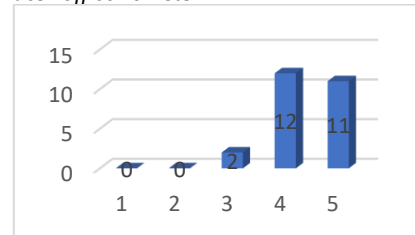
Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.5 atau setuju.

- h. Pertanyaan 8: Aplikasi ini dapat menjadi media bantu belajar mengenai front desk officer di hotel



Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.6 atau setuju

- i. Pertanyaan 9: Materi yang diberikan sudah cukup menggambarkan mengenai front desk officer di hotel



Berdasarkan perhitungan dari data di atas, rata-rata jawaban responden adalah 4.3 atau setuju.

3. Kesimpulan

Berdasarkan 9 pertanyaan yang diberikan pada responden diatas Penguji setuju bahwa :

- Tampilan aplikasi menarik dan mudah dipahami berdasarkan hasil survei yang menyatakan setuju pada pertanyaan 2 dan 4.
- Aplikasi Front.O VR mudah digunakan walau dipakai untuk pertama kali oleh user dan juga nyaman digunakan berdasarkan hasil survei yang menyatakan setuju pada pertanyaan 3 dan 5.
- Responden yang merupakan Mahasiswa Perhotelan setuju jika aplikasi Front.O VR membantu memahami gambaran mengenai Front Desk Officer dan dapat di jadikan sebagai media bantu belajar mengenai Front Desk Officer di Hotel.

V. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari pembuatan hingga pengujian aplikasi FrontO ialah:

- Aplikasi Front.O VR dengan menggunakan teknologi Virtual Reality menarik bagi Mahasiswa D3 Perhotelan Tel-U berdasarkan hasil usability testing pada pertanyaan kedua.
- Berdasarkan hasil survei dan pengujian yang dilakukan, aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memahami front desk officer

- berdasarkan hasil *usability testing* pada pertanyaan keenam.
- c. Berdasarkan hasil survei dan pengujian pengujian yang dilakukan, fitur pada aplikasi ini cukup mudah untuk digunakan berdasarkan hasil *usability testing* pada pertanyaan keempat.
 - d. Berdasarkan total biaya yang dihitung untuk pengembangan dan penggunaan aplikasi ini diperoleh hasil sebagai berikut.

No	Nama Alat	Harga
1	Headset Virtual Reality	Rp. 100.000
2	Handphone Android	Rp. 1.500.000
3	Headset dan Mikrofon	Rp. 100.000
Total		Rp. 1.700.000

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa biaya untuk menggunakan aplikasi ini lebih murah dibandingkan pelatihan konvensional yang membutuhkan biaya Rp.6.500.000/orang untuk sekali pelatihanya sedangkan biaya yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi ini sebagai media pelatihan hanya membutuhkan biaya Rp.1.700.000 dan bisa digunakan untuk pelatihan berkali – kali. Dapat disimpulkan bahwa menggunakan aplikasi ini untuk dijadikan media pelatihan bisa menghemat biaya pengeluaran untuk pelatihan *hotel front desk officer*.

2. Saran

Saran yang dapat dipertimbangkan dari hasil pengujian terhadap aplikasi Front.O VR untuk pengembangan selanjutnya ialah:

- a) Materi *front desk officer* yang lebih luas lagi.
- b) Pengembangan aplikasi yang tidak hanya pada satu *platform* saja, tetapi bias mencakup *platform* lain seperti IOS dan Windows.

Daftar Pustaka

- [1] Inaz. 2016. "Job Description : Front Desk Agent". [Online]. Available: <http://hallohotelier.blogspot.com/2016/03/job-description-front-desk-agent.html>. [Accessed 9 September 2018].
- [2] A, Fitria dan Lilis Suriani. 2013. "PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN FRONT OFFICE DI HOTEL FURAYA KOTA PEKANBARU". [Online]. Available: <http://journal.uir.ac.id/index.php/valuta/article/download/1128/694>. [Accessed 9 September 2018].
- [3] Matney, Lucas. 2017. "Walmart is bringing VR instruction to all of its U.S. training centers". [Online]. Available: <https://techcrunch.com/2017/05/31/walmart-is-bringing-vr-instruction-to-all-of-its-u-s-training-centers/>. [Accessed 23 September 2018].
- [4] Saputrasandra. 2014. "Pengembangan Aplikasi dengan Metode Waterfall dan Prototyping". [Online]. Available : <https://saputrasandra04.wordpress.com/2015/09/04/pengembangan-aplikasi-dengan-metode-waterfall-dan-prototyping/>. [Accessed 29 September 2018].
- [5] Galandi, Fitho. 2016. "Metode Waterfall : Definisi, Tahapan, Kelebihan dan Kekurangan". [Online]. Available : <http://www.pengetahuandanteknologi.com/2016/09/metode-waterfall-definisi-tahapan.html/>. [Accessed 29 September 2018].
- [6] Hamlin, Kristen. 2018. "Job Description Of Front Desk Officer". [Online]. Availabe : <https://careertrend.com/about-6542752-job-description-front-desk-officer.html>. [Accessed 10 Oktober 2018].
- [7] Thoriqa, Kenanga Ath. 2017. "Augmented Reality Pengenalan Panca Indera dan Organ Utama Manusia untuk Mata Pelajaran Ipa Kelas Tiga Sekolah Dasar Ar-Rafi". [Online]. Available : <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/140502>. [Accessed 10 Oktober 2018].
- [8] Norwahid, Mohtar. 2018. "Simulasi Virtual Mencari Petunjuk Ruangan Untuk Pasien Berbasis Virtual Reality". [Online]. Available : <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/144979> [Accessed 11 Oktober 2018].
- [9] B. M. Bangsa. 2018. "Pelatihan Front Office". [Online]. Available: <https://sukawu.com/kursus/detail/534/pelatihan-front-office>. [Accessed 26 Oktober 2018].
- [10] J. THAM, A. H. DUIN, L. GEE, N. ERNST, B. ABDELQADER dan M. MCGRATH. 2018. "Understanding Virtual Reality: Presence, Embodiment, and Professional Practice". *IEEE*

*TRANSACTIONS ON PROFESSIONAL
COMMUNICATION*. vol. 61.

- [11] G. Meliss. 2008. "PENCOCOKAN POLA SUARA (SPEECH RECOGNITION) DENGAN ALGORITMA FFT DAN DIVIDE AND CONQUER".
- [12] K. Hamlin. 2018. "JOB DESCRIPTION OF A FRONT DESK OFFICER". [Online]. Available: <https://careertrend.com/about-6542752-job-description-front-desk-officer.html>. [Accessed 05 November 2018].
- [13] Nurrachmawati. 2014. "PENGARUH SISTEM OPERASI MOBILE ANDROID PADA ANAK USIA DINI" . [Online]. Available: <https://www.scribd.com/doc/229536069/Jurnal-Pengaruh-Sistem-Operasi-Mobile-Android-Pada-Anak-Usia-Dini>. [Accessed 04 November 2018].