

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Front desk officer atau lebih dikenal dengan *receptionist* adalah petugas hotel yang bekerja di bawah 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 untuk sekali pelatihan, biaya tersebut meliputi biaya pengajar dan fasilitas yang akan digunakan untuk pelatihan[5]. Karena biayanya yang cukup mahal untuk sekali pelatihan beberapa hotel tidak rutin melakukan pelatihan terhadap *front desk officer* yang ada di hotel tersebut, menurut hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front desk officer* 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 diadakan nya pelatihan terhadap karyawan *front desk officer* di Hotel Furaya Kota Pekanbaru karena di hotel tersebut mulai muncul komplain dari pengunjung, dalam satu hari bisa terdapat dua atau tiga orang tamu yang komplain mengenai pelayanan *front desk officer* di hotel tersebut, akan tetapi 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 biaya 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 penggunaannya 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 divisualisasikan 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.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas didapatkan perumusan masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana membuat sistem pelatihan *hotel front desk officer* yang mampu mengurangi biaya pengeluaran pelatihan *front desk officer* konvensional?
- b. Bagaimana membuat sistem pelatihan *hotel front desk officer* menggunakan teknologi *Virtual Reality*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan aplikasi pelatihan *front desk officer* berbasis *Virtual Reality*, Batasan masalah yang akan dibahas yaitu:

- a. Sistem ini hanya berjalan pada mobile *cardboard* VR yang ada pada android.
- b. Sistem ini memiliki skenario yang terbatas dan terdiri dari 3 skenario yaitu skenario reservasi secara langsung, *check-in* dan *check-out*.
- c. Sistem ini hanya berjalan jika menggunakan internet.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan aplikasi ini antara lain:

- a. Membuat sistem pelatihan *hotel front desk officer* yang mampu mengurangi biaya pengeluaran pelatihan *hotel front desk officer*.
- b. Mengimplementasikan teknologi *Virtual Reality* sebagai alat bantu pelatihan *front desk officer*.
- c. Mengkolaborasikan video 360° dengan *speech recognition* untuk dijadikan gambaran menjadi seorang *hotel front desk officer*, menggunakan teknologi *Virtual Reality*.
- d. Mengkolaborasikan video 360° dengan *speech recognition* untuk dijadikan indikator penilaian pengguna sistem pelatihan *hotel front desk officer* menggunakan teknologi *Virtual Reality*.

1.5 Metodologi penyelesaian masalah

Metodologi penyelesaian masalah dalam pembuatan aplikasi ini adalah:

- a. 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 dipelatihan *front desk officer*, tentang *Virtual Reality*, *speech 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*.
- b. 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 rekapitulasi meliputi fasilitas pelatihan dan tenaga pengajar yang bersumber dari jurnal online berjudul pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front office* di Hotel Furuya Pekanbaru.
- c. 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 perancangannya, tahapan-tahapan tersebut merupakan analisa kebutuhan, desain sistem,

penulisan kode program, pengujian program dan penerapan program serta pemeliharaan[4].

d. 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.

e. Pengujian

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

1.6 Pembagian Tugas Anggota

a. Aldi Ramdani

Peran : *Programmer*

Tanggung Jawab :

- Implementasi *Virtual Reality*
- Programmer C#
- Pembuatan skenario
- Pembuatan *manual book*

b. Bunga Rizkyani

Peran : *Designer*

Tanggung Jawab :

- Pembuatan desain UI
- Programmer C#
- Pembuatan poster
- Pembuatan video promosi produk