

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara dengan Karyawan

Nama Informan	:	
Jabatan	:	

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah aplikasi H-Butler dan siapa saja yang bisa menggunakan aplikasi tersebut?
2. Apakah tujuan utama dari implementasi aplikasi ini dalam proses check-in dan check-out?
3. Bagaimanakah proses check in dan checkout sebelum adanya aplikasi H-Butler ini?
4. Apa perbedaan signifikan yang terjadi setelah penggunaan aplikasi H-Butler pada proses check in dan check out? Jelaskan.
5. Sejauh mana aplikasi ini memengaruhi waktu untuk check in dan check out?
6. Apakah penggunaan H-Butler mengurangi beban kerja staf front office?
7. Bagaimana respons staf terhadap perubahan sistem dengan penggunaan H-Butler?
8. Apakah staf menerima pelatihan khusus untuk mengoperasikan aplikasi ini?
9. Apakah terdapat kendala atau tantangan selama penggunaan aplikasi ini?
10. Apakah penggunaan aplikasi ini berdampak pada tingkat kepuasan tamu? Jelaskan.
11. Apakah H-Butler membantu dalam mengurangi kesalahan dalam proses administrasi tamu?
12. Bagaimana pengaruh aplikasi ini terhadap efisiensi operasional hotel secara keseluruhan?
13. Apakah manajemen memiliki rencana untuk mengembangkan atau memperluas penggunaan aplikasi H-Butler?

Lampiran 2. Pertanyaan Wawancara dengan Tamu

Nama Informan	:	
Asal	:	

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi H-Butler saat melakukan check-in atau check-out di AYANA?
2. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan aplikasi tersebut—mudah atau membingungkan?
3. Apakah proses check-in melalui aplikasi terasa lebih cepat dibandingkan check-in manual? Mengapa demikian?
4. Apakah Anda merasa terbantu dengan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi H-Butler?
5. Apakah Anda mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi (misalnya error, loading lama, dll)?
6. Seberapa puas Anda terhadap proses check-in/check-out secara digital melalui aplikasi ini?
7. Apakah Anda merasa lebih nyaman karena dapat check-in/check-out tanpa harus antri di front desk? Apa alasannya?
8. Apakah aplikasi memberikan informasi yang cukup tentang fasilitas dan layanan hotel?
9. Apakah Anda merasa penggunaan aplikasi meningkatkan kualitas layanan hotel secara keseluruhan?
10. Apakah Anda bersedia menggunakan aplikasi ini kembali saat menginap di hotel lain?

Lampiran 3. Kutipan Hasil Wawancara

Nama Informan	:	Anom Kardiana
Jabatan	:	Manager
Daftar Pertanyaan : 1. Apakah aplikasi H-Butler dan siapa saja yang bisa menggunakan aplikasi tersebut? 2. Apakah tujuan utama dari implementasi aplikasi ini dalam proses check-in dan check-out? 3. Bagaimanakah proses check in dan checkout sebelum adanya aplikasi H-Butler ini? 4. Apa perbedaan signifikan yang terjadi setelah penggunaan aplikasi H-Butler pada proses check in dan check out? Jelaskan. 5. Sejauh mana aplikasi ini memengaruhi waktu untuk check in dan check out? 6. Apakah penggunaan H-Butler mengurangi beban kerja staf front office? 7. Bagaimana respons staf terhadap perubahan sistem dengan penggunaan H-Butler? 8. Apakah staf menerima pelatihan khusus untuk mengoperasikan aplikasi ini? 9. Apakah terdapat kendala atau tantangan selama penggunaan aplikasi ini? 10. Apakah penggunaan aplikasi ini berdampak pada tingkat kepuasan tamu? Jelaskan. 11. Apakah H-Butler membantu dalam mengurangi kesalahan dalam proses administrasi tamu? 12. Bagaimana pengaruh aplikasi ini terhadap efisiensi operasional hotel secara keseluruhan? 13. Apakah manajemen memiliki rencana untuk mengembangkan atau memperluas penggunaan aplikasi H-Butler?		

Jawaban

1. H-Butler adalah sebuah aplikasi untuk melakukan proses check in secara online dimana proses registrasi dilakukan melalui sebuah tablet atau iPad. Mulai dari pengisian data tamu dan scanning passport dilakukan di sebuah device (iPad). Aplikasi ini bisa dipakai oleh semua Front Office Team untuk melakukan proses registrasi.
2. Paperless dimana proses registrasi tanpa memerlukan kertas sehingga bisa disebut eco green; Memudahkan tamu untuk registrasi dimana tamu tidak perlu ke counter untuk check in karena proses bisa dilakukan duduk; Menghindari antrean tamu saat check in di counter
3. Proses Melalui counter, dimana tamu datang ke counter Front Office di lobby untuk transaksi
4. Kertas lebih irit dan tamu merasa lebih nyaman saat proses check in
5. Disaat peak time, aplikasi ini sangat membantu memecah crowd dan mengurangi jumlah antrean
6. Iya. Karena sebelum pakai H-Butler semua registration card setelah check in harus di scan dan di save di masing - masing reservasi tamu tapi setelah pakai H-Butler registration card otomatis tersimpan di data komputer
7. Sangat senang karena beban berkurang
8. Betul. Ada training cara pemakaian
9. Kadang-kadang signal internet tidak stabil dan menyebabkan loading lambat
10. Betul karena tamu merasa nyaman saat proses registrasi duduk
11. Betul. Karena dengan tersimpannya data tamu di database, kemungkinan kesalahan data kecil
12. Mengurangi cost pembelian kertas dan space untuk menyimpan registration form setelah tamu check out. Jadi tidak perlu ruang khusus untuk storage
13. Sementara belum ada rencana, tapi masih mencoba untuk solve case mengenai internet signal biar stabil dan bisa dipakai di kamar tamu selain di lobby

Nama Informan	:	Zhu Shiceng
Asal	:	China
Daftar Pertanyaan : 1. Apakah Anda menggunakan aplikasi H-Butler saat melakukan check-in atau check-out di AYANA? 2. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan aplikasi tersebut—mudah atau membingungkan? 3. Apakah proses check-in melalui aplikasi terasa lebih cepat dibandingkan check-in manual? Mengapa demikian? 4. Apakah Anda merasa terbantu dengan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi H-Butler? 5. Apakah Anda mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi (misalnya error, loading lama, dll)? 6. Seberapa puas Anda terhadap proses check-in/check-out secara digital melalui aplikasi ini? 7. Apakah Anda merasa lebih nyaman karena dapat check-in/check-out tanpa harus antri di front desk? Apa alasannya? 8. Apakah aplikasi memberikan informasi yang cukup tentang fasilitas dan layanan hotel? 9. Apakah Anda merasa penggunaan aplikasi meningkatkan kualitas layanan hotel secara keseluruhan? 10. Apakah Anda bersedia menggunakan aplikasi ini kembali saat menginap di hotel lain? Jawaban : 1. Ya, saya menggunakan aplikasi H-Butler untuk proses check-in dan check-out selama menginap di AYANA. 2. Secara umum, pengalaman saya cukup mudah. Antarmukanya intuitif dan instruksi yang diberikan jelas. Namun, ada beberapa bagian yang bisa lebih disederhanakan, terutama bagi pengguna pertama kali.		

3. Ya, saya merasa prosesnya lebih cepat karena saya tidak perlu antri di front desk. Cukup mengikuti beberapa langkah di aplikasi, dan prosesnya selesai hanya dalam beberapa menit.
4. Sangat terbantu. Fitur seperti pemesanan layanan kamar, serta notifikasi terkait waktu check-out sangat memudahkan saya selama menginap
5. Ada sedikit keterlambatan saat membuka bagian “Hotel Services”, tapi secara keseluruhan aplikasi berjalan dengan baik dan stabil.
6. Saya cukup puas. Dari skala 1 sampai 10, saya akan memberi nilai 8. Prosesnya efisien dan menghemat waktu, walaupun masih bisa ada sedikit penyempurnaan dari sisi kecepatan
7. Sangat nyaman. Saya merasa lebih fleksibel dan tidak terburu-buru, terutama saat check-out. Tidak perlu mengantre atau menunggu staf hotel sangat membantu, terutama jika sedang terburu waktu.
8. Cukup lengkap. Ada info mengenai restoran, kolam renang, spa, hingga aktivitas harian. Tapi akan lebih baik jika disertai gambar atau video singkat sebagai pelengkap.
9. Ya. Dengan adanya aplikasi, interaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Rasanya seperti hotel benar-benar memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kenyamanan tamu.
10. Tentu. Jika aplikasi tersebut tersedia dan berfungsi sebaik di AYANA, saya pasti akan menggunakannya lagi untuk menghemat waktu dan tenaga.

Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara

