

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan melakukan langsung praktek kerja lapangan yang bertempat di Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta, yang berlokasi di menara *Topas*, Thamrin, Jakarta Pusat. Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta adalah hotel berbintang 4 yang memiliki 164 kamar tamu, restoran *The Eatery*, *Best Brew* hotel bar, dan 4 jenis ruangan *meeting* yang berbeda ukuran. Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta berdiri sejak Agustus 2016, memiliki 3 tipe kamar yang berbeda yaitu *Deluxe Room*, *City View Room*, dan *Suite Room*. Rata-rata tingkat hunian di Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta setiap harinya adalah 80%. Memiliki lokasi yang strategis ditengah kota bisnis Jakarta mempengaruhi kriteria tamu yang menginap. Kriteria tamu yang paling banyak menginap di Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta adalah tamu dengan tujuan bisnis, dan sebagian lainnya adalah tamu yang sedang berlibur di Jakarta. Kebanyakan tamu yang menginap adalah tamu yang sudah berulang kali datang dan menginap, sehingga banyak tamu yang sudah akrab dengan karyawan, fasilitas, dan lokasi hotel.

1.2 Temuan di Lapangan

1.2.1 Deskripsi Informan

Dalam bagian ini peneliti akan menjelaskan latar belakang informan yang sudah diwawancarai oleh peneliti, yang merupakan karyawan Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta. Adapun penjelasan latar belakang informan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Informan 1

Informan 1 adalah bapak Muhammad Iqbal Meetha. Beliau sudah bekerja di bidang perhotelan selama 7 tahun, dan saat ini menjabat sebagai *Assistant Front Office Manager* di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta. Beliau memiliki kedudukan paling tinggi di dalam divisi kantor depan (*Front Office*) di karenakan tidak adanya *Front Office Manager* di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta saat ini.

2. Informan 2

Informan 2 adalah saudara Reli Rahim. Informan 2 sudah bekerja di bidang perhotelan selama 3 tahun, dan saat ini bekerja sebagai *Front Office Supervisor* di Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta.

3. Informan 3

Informan 4 adalah saudari Wandhira Ramadini. Informan 3 sudah bekerja di bidang perhotelan selama 5 tahun, dan saat ini bekerja sebagai *Senior Guest Service Agent* di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta.

4. Informan 4

Informan 4 adalah saudari Gabriela Carla. Informan sudah berkecimpung di 25ndustry perhotelan selama kurang lebih 4 tahun. Saat ini informan bekerja sebagai *Guest Service Agent* di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta.

1.2.2 Hasil dan Pembahasan

1. Informasi Dalam Pemesanan Kamar Online Berguna Bagi Tamu Dalam Proses *Check-in*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai informasi dalam pemesanan kamar online yang berguna bagi tamu dalam proses *check-in*, diperoleh hasil yang serupa antara jawaban satu informan dengan jawaban informan lainnya.

Tabel 4.1.
Pentingnya informasi dalam pemesanan kamar *online* yang berguna bagi tamu dalam proses *check-in*

Pertanyaan 1	Apakah Informasi Dalam Pemesanan Kamar <i>Online</i> Berguna Bagi Tamu Dalam Proses <i>Check in</i>?	Kata Kunci
Informan 1	<ul style="list-style-type: none">Informasi bagi tamu tentunya sangat berguna, di <i>online website</i> ada banyak, yang pertama fasilitas, yang kedua harga kamar, yang ketiga juga ada informasi <i>benefit</i> mengenai adanya sarapan atau tidaknya, berapa jumlah orang yang akan <i>check in</i>, lalu ada juga <i>special request</i> yang dibutuhkan oleh tamu seperti <i>smoking / non smoking room</i>, tetapi itu juga tergantung ketersediaan kamar. Biasanya permasalahan yang ditemukan terkait informasi tersebut adalah pada reservasi <i>online</i> kita tidak dapat menjamin jenis kamar atau jenis tempat tidur yang tamu inginkan, semuanya bergantung pada ketersediaan kamar pada saat <i>check-in</i>. Tamu hanya dapat memilih tipe kamar yang tersedia yaitu <i>Deluxe Room, City View</i>, atau suite. Kita tidak	<ul style="list-style-type: none">Beguna<i>Special Request</i>Jenis Tempat TidurJenis Kamar<i>Benefit</i>Permasalahan mengenai tipe tempat tidur

	<p>dapat menjamin <i>King Size Bed</i> atau <i>Twin Size Bed</i>. Contohnya ketika tamu meminta kamar dengan tipe tempat tidur <i>King Size</i> tetapi kita berikan <i>Twin Size</i> karena tidak adanya kamar dengan keinginan tamu, itu lah yang biasanya menjadi permasalahan.</p>	
Informan 2	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat berguna karena biasanya pada saat proses <i>check-in</i> kamar dengan reservasi <i>online</i> kita menggunakan <i>booking number</i>, verifikasi tipe dan jenis kamar, dan juga <i>special request</i> yg menjadi perhatian utama. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berguna • <i>Booking Number</i> • Tipe Kamar • Jenis Kamar • <i>Special Request</i>
Informan 3	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk informasi dalam pemesanan kamar <i>online</i> sendiri sangat berguna, kami memerlukan beberapa hal yang harus dan penting untuk didapatkan yaitu nama lengkap, tanggal <i>check in / out</i>, tipe kamar, pilihan tempat tidur <i>kingsize/twin size, non smoking/smoking room</i>, dan <i>include breakfast</i> atau tidak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berguna • Nama lengkap • Tanggal <i>check-in/out</i> • Tipe kamar • Pilihan tempat tidur • <i>Include breakfast</i> atau tidak
Informan 4	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam pemesanan kamar <i>online</i> sangat berguna bagi proses <i>check-in</i> karena informasi yang diberikan itu bisa membuat tamu merasa lebih yakin dalam memesan kamar hotel, dan mereka juga bisa tahu <i>benefit</i> serta fasilitas apa saja yang mereka dapat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berguna • Lebih yakin • <i>Benefit</i> • Fasilitas

Dari Tabel 4.1. didapatkan bahwa informasi dalam pemesanan kamar *online* sangat berguna bagi proses *check-in*, karena informasi tersebut berfungsi untuk mengkonfirmasi pemesanan kamar yang telah dilakukan oleh tamu secara *online*, seperti nama pemesan. Nama atau identitas tamu atau pemesan kamar harus dikonfirmasi agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan kamar. Menginformasikan tipe kamar juga berguna bagi proses *check-in*, dengan mengetahui tipe kamar yang tamu inginkan maka dapat membantu karyawan hotel divisi kantor depan dalam menempatkan reservasi tamu dengan tipe kamar yang sesuai dengan reservasi tamu. Hal lainnya adalah informasi mengenai *benefit* atau keuntungan yang didapatkan tamu, hal tersebut berguna pada proses *check-in*, seperti dalam menginformasikan *benefit* tamu mengenai sarapan, sehingga karyawan juga dapat menginformasikan waktu sarapan yang tersedia di hotel atau harga paket sarapan jika tamu tidak memiliki *benefit* untuk mendapatkan sarapan. Menginformasikan mengenai fasilitas yang dapat tamu gunakan selama menginap juga sangat berguna, agar tamu dapat mengetahui fasilitas yang dapat tamu gunakan selama menginap, dan juga karyawan hotel kantor depan dapat menginformasikan mengenai ketidak tersediaannya kolam renang di properti hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta. Informasi-informasi yang telah dijabarkan tersebut juga dapat membuat tamu lebih yakin mengenai hotel. Namun sering kali ditemukan permasalahan yang bersangkutan dengan informasi mengenai tipe tempat tidur. Seperti yang telah dikatakan oleh Informan 1, hotel tidak dapat menjamin tipe tempat tidur yang dipesan oleh tamu akan tersedia saat proses *check-in*, hal tersebut juga disebabkan oleh tingkan hunian hotel pada hari dimana tamu akan menginap. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu dalam proses *check-in*.

Tabel 4.2.
Informasi dalam pemesanan kamar *online* yang dapat memudahkan tamu dalam mengambil keputusan

Pertanyaan 2	Apa saja informasi dalam pemesanan kamar <i>online</i> yang dapat memudahkan tamu dalam mengambil keputusan?	Kata Kunci
Informan 1	<ul style="list-style-type: none"> • Biasanya tentu lokasi yang dijadikan pertimbangan tamu. Atau juga kamar yang sudah termasuk sarapan atau tidak, itu juga dijadikan pertimbangan tamu. Harga juga menjadi satu faktor ya, karena tamu juga membandingkan harga dengan hotel lainnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi • Kamar yang sudah termasuk sarapan • Harga
Informan 2	<ul style="list-style-type: none"> • Sebelum melakukan pemesanan kamar <i>online</i>, umumnya para tamu melihat lokasi hotel dan juga harga kamar, jadi mereka juga bisa compare dengan hotel lain dan juga fasilitas ketika sedang ada event atau aktifitas meeting yang akan diadakan oleh tamu tersebut 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi • Harga • Fasilitas
Informan 3	<ul style="list-style-type: none"> • Kalau untuk informasi dalam pemesanan kamar online untuk memudahkan tamu biasanya lokasi, lalu kita memberikan special offering, seperti special rate atau apabila tamu memiliki corporate rate, bisa disesuaikan sesuai kebutuhan. Pastinya harga juga penting karna akan bandingkan harga dengan hotel lain. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi • <i>Special offer</i> • Harga
Informan 4	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk informasi tersebut bisa mencakup tipe kamar, harga kamar yang mereka pilih, fasilitas dan <i>benefit</i> sarapan, lalu juga informasi mengenai regulasi hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipe kamar • Harga • <i>Benefit</i> • Regulasi hotel

Dari Table 4.2. didapatkan bahwa informasi dalam pemesanan kamar *online* dapat mempermudah tamu dalam mengambil keputusan, karena pada umumnya sebelum tamu melakukan reservasi kamar, hal yang dapat mempengaruhi keputusan mereka adalah lokasi, hal tersebut dapat membuat tamu mengetahui lokasi hotel yang dekat dari tujuan berkunjung tamu. Tipe kamar dan luas kamar juga sangat mempengaruhi, contohnya bagi tamu yang datang menginap bersama keluarga dan anak-anak, ruangan kamar yang kecil akan terasa sempit dan tidak leluasa bagi anak-anak. Informasi mengenai *benefit* yang didapatkan juga dapat mempengaruhi keputusan tamu, dari *benefit* dan harga yang diberikan tamu dapat mempertimbangkan keuntungan atau *benefit* yang mungkin saja dapat dibetikan lebih banyak atau lebih sedikit dari hotel lain. Mengetahui kelengkapan fasilitas yang dapat digunakan juga salah satu pendukung bagi tamu dalam mengambil keputusan, contohnya tamu yang berkunjung dengan keluarga dan anak-anak akan lebih memilih hotel dengan fasilitas kolam renang, sedangkan tamu yang memiliki tujuan bisnis kebanyakan hanya akan memikirkan lokasi yang dekat dengan tujuan bisnis, dan juga menuntut kamar yang sunyi agar tamu dapat beristirahat dengan tenang setelah menjalani kesibukannya. Yang terakhir tentunya informasi mengenai harga kamar, agar tamu dapat membandingkannya dengan harga kamar di hotel lain. Regulasi hotel juga dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan bagi tamu, seperti contohnya banyak hotel yang menerapkan area dilarang merokok di seluruh hotel termasuk di dalam kamar, hal tersebut tentunya sangat mempengaruhi pengambilan keputusan bagi tamu yang merokok dan menginginkan kamar yang diizinkan untuk merokok didalamnya. Regulasi hotel mengenai jaminan tipe tempat tidur juga menjadi salah satu permasalahan yang mempengaruhi tamu dalam mengambil keputusan. Masih banyak juga tamu yang tidak mengetahui regulasi tersebut, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Tabel 4.3.
Informasi yang diberikan kepada tamu dalam proses konfirmasi pemesanan kamar

<p style="text-align: center;">Pertanyaan 3</p>	<p style="text-align: center;">Apa saja informasi yang diberikan kepada tamu dalam proses konfirmasi pemesanan kamar?</p>	<p style="text-align: center;">Kata Kunci</p>
<p>Informan 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam pemesanan kamar <i>online</i> biasanya yang pertama itu lama waktu menginapnya, lalu <i>benefit</i> tamu tersebut untuk sarapan atau tidak, lalu juga tipe kamar yang harus di konfirmasi, tetapi kembali lagi untuk jenis tempat tidur itu tergantung ketersediaan kamar saat tamu tersebut <i>check-in</i>. Jadi yang harus ditekankan di <i>online travel agent</i> adalah kita tidak menjamin ketersediaan kamar dengan tipe tempat tidur yang di inginkan tamu. Lalu juga harus dikonfirmasi waktu <i>check-out</i> yang diinginkan tamu, karena waktu <i>check-out</i> kita ada di jam 12 siang, tetapi tidak menutup kemungkinan juga jika tamu meminta waktu <i>check-out</i> yang lebih lama, itu juga tergantung dari tingkat hunian kita pada hari itu. Hal tersebut juga membantu kita untuk berkoordinasi dengan pihak <i>House Keeping</i> dalam membersihkan kamar, yang juga berpengaruh pada ketersediaan kamar untuk tamu yang akan datang berikutnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu menginap • <i>Benefit</i> • Tipe kamar • Waktu <i>check-out</i>
<p>Informan 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pada saat konfirmasi pemesanan kamar, kita akan konfirmasi harga kamar, tipe kamar, dan juga tanggal <i>check in</i> dan <i>check out</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Harga • Tipe kamar • Waktu

	<p>Pada saat <i>check in</i> umumnya tamu akan merequest- kalau di kondisi hotel kita- biasanya view kamar ke Thamrin, quiet room karna biasanya tipe tamu kita adalah business, jadi setelah pulang dari office mereka akan beristirahat dan akan meminta kamar yg quiet. Dan juga biasanya untuk <i>smoking</i> atau <i>non smoking room</i>, kendala kita disini <i>smoking floor</i> nya hanya 1</p>	<p>menginap</p>
Informan 3	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk konfirmasi ketika <i>check in</i> kami memerlukan <i>confirmation number</i>, passport, atau kartu identitas tamu. Untuk acknowledge tamu sudah ada reservasi atau belum. Untuk informasi lainnya adalah nama tamu, tipe kamar, dan berapa lama waktu menginapnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Confirmation number</i> • Kartu identitas • Tipe kamar • Waktu menginap
Informan 4	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk proses konfirmasi pemesanan kamar yaitu nama tamu, lalu tipe kamarnya, harga kamar, lalu kita juga menjelaskan regulasi untuk waktu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i>, lalu biasanya kita akan meminta kartu kredit tamu untuk mengambil jaminan atau deposit bagi kamar mereka, karena di <i>online booking</i> kita ada regulasi <i>6pm release</i>, dimana reservasi akan dilepas jika setelah jam 6 sore tamu tidak melakukan <i>check-in</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nama tamu • Tipe kamar • Regulasi • Deposit kamar

Dari Tabel 4.3. didapatkan bahwa informasi yang diberikan kepada tamu dalam proses konfirmasi pemesanan kamar adalah nama atau identitas tamu yang sesuai dengan reservasi, hal ini sangat penting untuk menghindari adanya kesalahan dalam memberikan kamar yang tidak sesuai dengan reservasi tamu. Waktu menginap juga sangat penting, agar tidak adanya kesalahan dalam memberikan kamar yang sesuai dengan waktu menginap tamu, atau banyak juga tamu yang ingin menambah waktu menginap mereka atau mengurangi waktu menginap mereka. Menkonfirmasi tipe kamar pada saat *check-in* juga penting, agar tamu tahu mengenai tipe kamar yang diberikan oleh pihak hotel sesuai atau tidak sesuai dengan reservasi. Mengkonfirmasi harga kamar juga sangat penting, untuk menghindari adanya kelebihan atau kekurangan dalam menagihkan pembayaran tamu saat *check-in*. Regulasi hotel juga sangat penting untuk dikonfirmasi, agar tamu mengerti regulasi yang terdapat di hotel, hal ini sangat penting untuk mencegah adanya pelanggaran yang dilakukan oleh tamu yang tentunya dapat merugikan tamu dan pihak hotel sekalipun. Salah satu permasalahan yang peneliti garis bawahi adalah waktu *check-out* yang diinginkan tamu. Regulasi waktu *check-out* di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta adalah pukul 12 siang, namun tidak menutup kemungkinan jika tamu ingin meminta waktu tambahan. Hal tersebut penting untuk di konfirmasi kepada tamu, sehingga tamu dapat mengetahui biaya yang dikenakan untuk tambahan waktu *check-out*, dan juga dapat membantu pihak kantor depan untuk berkoordinasi dengan pihak departemen *House Keeping* dalam proses mempersiapkan kamar yang siap untuk dijual kepada tamu yang akan datang selanjutnya pada hari tersebut. Penambahan waktu *check-out* juga tidak dapat dilakukan begitu saja, tentunya karyawan kantor depan harus menyesuaikan keinginan tamu dengan tingkat hunian hotel pada hari itu.

Tabel 4.4.
Informasi pemesanan kamar dalam proses *check-in* dapat mempengaruhi kepuasan tamu

Pertanyaan 4	Apakah informasi pemesanan kamar dalam proses <i>check-in</i> dapat mempengaruhi kepuasan tamu?	Kata Kunci
Informan 1	<ul style="list-style-type: none"> • Saat <i>check-in</i> tentunya yang kita konfirmasi harus sesuai dengan reservasi tamu, jika tamu ada <i>special request</i> sebisa mungkin kita harus bisa memenuhi keinginan mereka. Jadi tentunya informasi yang dikonfirmasi saat <i>check-in</i> sangat mempengaruhi kepuasan tamu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat mempengaruhi • <i>Special request</i> • Memenuhi keinginan tamu
Informan 2	<ul style="list-style-type: none"> • Tentunya sangat mempengaruhi. Biasanya di hotel ini informasi yang mempengaruhi adalah kelengkapan fasilitas. Sebagai hotel business, fasilitas yang kuat adalah <i>wi-fi</i>, <i>business center</i>, restaurant untuk breakfast biasanya, dan juga kita ada fasilitas tambahan yaitu <i>spa</i> dan <i>gym</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat mempengaruhi • Kelengkapan fasilitas
Informan 3	<ul style="list-style-type: none"> • Tentunya sangat mempengaruhi. Di <i>Four Points</i> sendiri kami memiliki <i>resources</i> yang bernama <i>StarGuest</i> yang dimana kami bisa <i>tracking</i> tamu yang mau datang dengan <i>request</i> khusus seperti untuk <i>honeymoon</i>, <i>birthday</i>, sehingga kita bisa menciptakan sesuatu yang <i>memorable</i> atau <i>setting</i> kamar mereka dengan sesuatu yang <i>special</i>, dan itu akan sangat mempengaruhi <i>check-in experience</i> mereka. Dalam proses <i>check-in</i> juga kita harus <i>engage</i> dengan tamu seperti kita menanyakan bagaimana flight atau 	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat mempengaruhi • <i>Resources</i> untuk <i>tracking request</i> • <i>Engage</i> dengan tamu

	<p>perjalanan mereka ke hotel, dari situ kita bisa membaca gerak-gerik tamu. Yang mempengaruhi kepuasan tamu juga misalnya tamu <i>booking</i> di <i>standard room</i>, kalo kita <i>available</i> di kamar yang mempunyai kategori lebih bagus, kita boleh <i>upgrade</i> kamar tamu tersebut, sehingga tamu juga menjadi lebih senang dan bisa menilai standard pelayanan kita kepada tamu.</p>	
Informan 4	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi pemesanan kamar dalam proses <i>check-in</i> sangat mempengaruhi kepuasan tamu, dengan kita menjelaskan informasi secara detil, dapat membuat tamu merasa yakin dan percaya bahwa hotel kita tidak mengecewakan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat mempengaruhi • Informasi yang detil • Yakin dan percaya bahwa hotel kita tidak mengecewakan

Dari Tabel 4.4. didapatkan bahwa informasi dalam pemesanan kamar dalam proses *check-in* dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Dengan memberikan kamar sesuai dengan keinginan tamu dapat membuat tamu puas terhadap pelayanan di hotel. Mengetahui identitas tamu dan *special request* tamu juga menjadi salah satu informasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Seperti contohnya dengan mengetahui ulang tahun tamu pada hari itu, karyawan kantor depan dapat memberikan ucapan ulang tahun kepada tamu sehingga membuat tamu tersebut merasa senang dan dekat dengan karyawan hotel, karena salah satu tujuan pelayanan hotel adalah membuat tamu merasa nyaman ketika menginap di hotel. Keuntungan lainnya dengan mengetahui informasi mengenai tamu adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi tamu dan membangun hubungan yang erat dengan tamu dan meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel.