

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah bisnis yang menawarkan jasa akomodasi pada seseorang yang melakukan perjalanan.

Pengertian hotel berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli : Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Sumber utama pendapatan hotel adalah dengan menjual jasa akomodasi atau yang biasa disebut kamar. Hotel akan melakukan berbagai macam promosi dan strategi untuk menjual kamar yang ada di hotel, salah satunya melalui reservasi. Reservasi dalam pengertian umum adalah suatu perjanjian pemesanan tempat antar dua pihak atau lebih, perjanjian atau pemesanan tempat tersebut dapat berupa perjanjian atas pemesanan suatu ruangan, kamar, tempat duduk dan lainnya pada waktu atau periode tertentu dan disertai dengan produk jasanya.

Dewasa ini hotel telah menyediakan layanan reservasi melalui *Reservation section*. Prakoso (2017) menyatakan bahwa seksi reservasi merupakan bagian pertama dihubungi tamu sebelum tamu datang dan menginap di hotel, bagian yang bertugas dalam pengelolaan pemesanan kamar sebelum tamu datang ke hotel.

Melakukan reservasi atau memesan kamar dilakukan oleh tamu terlebih dahulu untuk memastikan bahwa adanya ketersediaan kamar yang diinginkan pada waktu tertentu dan untuk mendapatkan jaminan akan mendapatkan kamar yang sesuai keinginan saat tiba di hotel.

Tugas dan tanggung jawab petugas reservasi di hotel seperti yang dikemukakan oleh Pratama (2015) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan penerimaan pemesanan kamar dari calon tamu atau pihak pemesan melalui berbagai media reservasi.
2. Memberi jawaban atau konfirmasi atas suatu pemesanan kamar.
3. Mencatat atau memproses dokumen-dokumen pemesanan kamar.
4. Mengarsip dokumen-dokumen pemesanan kamar.
5. Menindaklanjuti, melaporkan, dan mengkoordinir suatu pemesanan kamar kepada pihak (seksi atau department) terkait di hotel, seperti: resepsionis, *concierge*, *F&B*, *housekeeping*, *accounting*, *manajemen*, dan sebagainya.
6. Memproses penerimaan jaminan pemesanan kamar.
7. Mempersiapkan catatan kedatangan tamu yang telah memesan kamar bersama seksi resepsionis.
8. Menangani perubahan dan pembatalan suatu pemesanan kamar.
9. Membuat laporan kegiatan pemesanan kamar dan perkiraan tingkat hunian kamar hotel.

Dapat disimpulkan bahwa reservasi adalah suatu kegiatan pemesanan yang dilakukan oleh tamu yang dilakukan beberapa waktu sebelum datang atau menggunakan jasa akomodasi dengan menggunakan berbagai macam cara pemesanan. Dalam arti luas, reservasi adalah salah satu seksi di hotel yang tugas dan tanggung jawabnya menangani permintaan pemesanan dari calon tamu.

Hal terpenting dalam penerimaan reservasi adalah ketika petugas reservasi menanyakan detail informasi tentang kebutuhan kamar dan biodata dari calon tamu. Menurut Prakoso (2017) meminta data - data yang akurat atau keterangan-keterangan penting yang diperlukan pada saat menerima reservasi, meliputi:

- Nama tamu yang akan menginap
- Tanggal *check-in* dan tanggal *check-out*
- Jumlah kamar dan tipe kamar yang diminta
- Jam berapa tamu akan datang
- Nama dan nomor telepon si pembuat reservasi
- Alamat tamu dan alamat si pembuat reservasi
- Pembayaran *personal account* atau *company account*, *room rate only* atau *all charge*, dan meminta *gurantee letter*
- Menanyakan *special request*

Data dan informasi yang diperoleh dalam reservasi akan menentukan kelancaran pelayanan pada saat tamu tiba di hotel. Bila terdapat informasi yang tidak akurat atau lupa ditanyakan oleh petugas reservasi, hal tersebut memungkinkan adanya keluhan saat tamu datang pada saat tanggal *check-in*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan *Reservation Manager* di Hotel Borobudur sering terjadi kesalahan dalam memperoleh informasi yang tamu berikan. Petugas reservasi tidak menjalani *standart operating procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan oleh manajemen. Hal ini menyebabkan keluhan dari tamu ketika proses *check-in* karena data tidak akurat. Kejadian diatas berdampak pada ulasan hotel yang diberikan oleh tamu yang merasa tidak puas seperti di tabel *guest comment* di bawah ini :

TABEL 1.1

Keluhan Tamu Pada Layanan Reservasi di Hotel Borobudur Jakarta

No	Nama Tamu	Tanggal	Pelayanan	Keluhan Tamu
1	Purinda	19 Januari 2019	Jumlah kamar	Jumlah kamar yang dipesan lebih
2	Roy Widjaja	15 Oktober 2018	<i>Room Type</i>	Petugas reservasi memberikan tipe kamar yang berbeda dari apa yang tamu telah pesan dan menjanjikan <i>connecting room</i>
3	M. Ramli	29 Januari 2019	<i>Special Request</i>	Petugas reservasi tidak mengkonfirmasi untuk permintaan tipe kamar yang sesuai
4	Kee Won Suk	1 Februari 2019	<i>Special Request</i>	Petugas reservasi tidak mengkonfirmasi harga <i>late check-out</i> pada booker
5	Machado Luis Cezar	13 Februari 2019	<i>Special Request</i>	Petugas reservasi salah memasukan tipe kamar pada sistem
6	Eddi	12 December 2018	<i>Package's benefit</i>	Kesalahan pembuatan keuntungan yang didapatkan

				dalam data reservasi kamarS
--	--	--	--	-----------------------------

Sumber : Guest satisfaction survey Hotel Borobudur dan wawancara terhadap staff *receptionist*

Berdasarkan data tersebut dapat dikemukakan bahwa permasalahan utama yang dihadapi adalah rendahnya reliabilitas layanan petugas reservasi. Reliabilitas petugas reservasi dalam mencatat kebutuhan khusus tamu adalah hal yang paling penting karena, data yang dibuat dan didistribusikan oleh petugas reservasi adalah dasar petugas yang lain untuk melayani tamu. Dengan rendahnya reliabilitas layanan petugas reservasi dalam membuat dan mendistribusikan informasi reservasi dapat menjadi *boomerang* pada reception yang akan melayani saat tamu datang. Hal ini dapat merusak citra Hotel Borobudur, dan akan menimbulkan keluhan tamu.

Dengan demikian fokus penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana reservasi hotel dilakukan untuk memenuhi permintaan konsumen, sehingga judul penelitian ini adalah “**ANALISA RESERVASI DI HOTEL BOROBUDUR JAKARTA**”. Dengan tema tersebut diharapkan dapat dikemukakan ide untuk memperbaiki sistem pembuatan reservasi agar lebih efektif dan tidak menimbulkan *complaint* dari tamu.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang yang telah dijelaskan, penulis mengidentifikasi permasalahan menjadi tiga pertanyaan :

1. Bagaimana layanan reservasi di Hotel Borobudur Jakarta?
2. Bagaimana distribusi permintaan khusus reservasi di Hotel Borobudur Jakarta?
3. Bagaimana petugas melayani keluhan tamu Hotel Borobudur Jakarta?
4. Bagaimana kepuasan tamu mengenai layanan reservasi Hotel Borobudur Jakarta?

1.4 Batasan Penelitian

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar tidak menyimpang sarasannya, sehingga fokus pada pokok permasalahan yang ada. Ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada bagaimana upaya peningkatan efektifitas petugas reservasi untuk mengurangi jumlah *customer complain* sehingga tercapai misi *zero complain* pada pemesanan kamar.

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana cara petugas menerima dan memberikan konfirmasi reservasi kepada calon tamu di Hotel Borobudur Jakarta.

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan proses data yang tamu berikan oleh calon tamu di Hotel Borobudur Jakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara petugas reservasi menerima dan menginformasikan *special request* pada bagian lain di Hotel Borobudur Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam menyempurnakan sistem SOP dalam reservasi atau penerapan pada kedepannya agar mencapai tujuan utama, yaitu *zero complain*. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah pada kajian tentang reservasi hotel.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kinerja penulis sebagai *hotelier* yang baik.
2. Bagi hotel, hasil penelitian diharapkan dapat menyempurnakan SOP yang ada agar memudahkan departemen yang berhubungan dengan reservasi.