

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata (*tourism*) merupakan aktivitas, pelayanan dan produk industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan itu tersendiri. Darmawisata nan di sandingkan oleh fasilitas, tempat makan dan minum, tempat hiburan dan kios, membentuk sebetuk aktivitas, layanan, yang memberikan pengalaman spesifik tersendiri. Pariwisata, merupakan gabungan kegiatan, layanan, yang memberikan pengalaman perjalanan yang di sandingkan dengan akomodasi, tempat makan dan minum, toko, maupun hiburan. Pariwisata sungguh menganugerahkan terhadap kehidupan individu sebagai sebetuk energi yang baru. Sebagaimana halnya, kegiatan pariwisata hakikatnya merupakan perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan secara bebas, sukarela dan memiliki kaitan sangat erat dengan kehidupan dan eksistensi manusia itu tersendiri. Pariwisata menjadi hal penting di dalam pengembangan ekonomi, karena kegiatannya mendorong perkembangan dalam beberapa sektor ekonomi. Beserta adanya teknologi seperti *Handphone* dan gadget lainnya pariwisata dapat berkembang dengan ekspres dikarenakan dengan adanya teknologi tersebut, destinasi pariwisata yang perdana dan terpencil dapat merebak di media sosial berkat terknologi tersebut.

Begitu pula di Indonesia pada saat ini industri yang berkaitan dengan jasa wisata seperti; usaha transportasi, akomodasi (hotel, motel, wisma, perkemahan, dan

lain-lain). Seperti yang dikatakan oleh **Hengky S. Halim (2016:1)** *“The tourism industry in Indonesia has increased considerably that supported by the economic and political stability, being one tourist destination for both domestic and foreign tourists“*. Berlandaskan penjelasan paparan tersebut pariwisata di Indonesia khususnya di bidang industry telah melambung dengan pesat yang didukung dengan adanya keamanan ekonomi dan politik, bagi wisatawan domestic dan asing Indonesia menjadi tujuan berwisata mereka. Kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dengan adanya prasarana seperti fasilitas perusahaan yang memberikan pelayanan, kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Maju mundurnya sarana kepariwisataan tergantung pada jumlah kunjungan wisatawan, oleh karena itu keberadaan pariwisata sangat penting dan mutlak untuk menyajikan Pelayanan yang berkualitas kepada para wisatawan. sebagaimana yang dikemukakan oleh **UU No. 10 Tahun 2009**, sebagai berikut :

“Bahwa keadaan alam, flora, dan fauna, sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, serta peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni, dan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Hampir sebagian besar sarana pariwisata dikelola dalam bentuk usaha komersial yang menyerap banyak tenaga kerja, seperti usaha jasa Akomodasi yang memberikan pelayanan terhadap tamu yang menginginkan penyewaan penginapan (tempat tinggal)

baik dalam jangka waktu pendek maupun dalam jangka waktu yang lama. Secara sederhana akomodasi dapat diartikan sebagai suatu bangunan yang memiliki kamar-kamar, dan fasilitas lain seperti bar dan restoran yang disediakan untuk para tamu yang dikelola secara sederhana maupun professional.

Perhotelan bermula saat perusahaan tersebut berada di Inggris mereka tutur sebagai “Inn” maupun “Tavern”, yang mempersiapkan pelayanan bermalam bagi yang singgah dan menginap nan berlangsung pada 1658 silam.. Menurut **Sulastiyono (2011:5)** “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”. Usaha perhotelan di Indonesia bergulir dengan selarasnya kemajuan di bidang pariwisata, seperti macam - macam jenis akomodasi yaitu: Hotel, motel, apartemen, wisma, guest house dan lainnya. Dikutip pengertian hotel menurut **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 tanggal 31 September 2001** yaitu : “Hotel merupakan bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dana atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran”.

Di hotel pada umumnya terdapat beberapa departemen maupun bagian, antara lain: *Departement Personalia, Engineering Departement, Accounting Departement, Security Departement, Food & Beverage Departement, Marketing & Sales*

*Departement, Rooms Division Departement* dan sebagainya. Tetapi di dalam *Room Division Management* terdapat 2 Departemen yakni Kantor Depan dan Tata Graha. Departemen Kantor Depan mempunyai peran di hotel yang secara operasioalnya berinteraksi secara langsung dengan tamu dan departemen ini tepatnya berada di lobi hotel, menurut **Rumekso (2005:36)** “Kantor depan memegang fungsi yang mendasar sebagaimana menjual / menyewakan kamar bagi calon tamu serta penghubung dengan para tamu di hotel yang menginap”.

Terdapat beberapa *outlet* di dalam Kantor Depan sebagai berikut :

- a. Pelayanan pemesanan kamar
- b. Pelayanan penerima tamu
- c. Pelayanan penanganan barang tamu
- d. Pelayanan informasi
- e. Pelayanan telepon
- f. Kasir kantor depan

Di dalam hotel petugas yang menangani dalam proses pemesanan kamar adalah *Reservation Clerk* dimana petugas harus mencatat pemesanan tamu, serta memprosesnya, selain itu kebutuhan para tamu dapat dipersiapkan dari jauh hari sebelumnya sehingga tamu akan merasakan pekayanan yang memuaskan sebelum dan sesudah menginap di hotel. Penanganan pemesanan kamar merupakan salah satu tujuan wisatawan dimana akan melakukan darmawisata, seksi *Reservation Clerk* memegang peran untuk mengkoordinasi pemesanan kamar, sampai keberangkatan tamu.

Seperti yang dikemukakan oleh **Sugiarto dan Sri Sulartiningrum (2003:52)** “Bahwa, penanganan pemesanan kamar untuk hotel adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, yang diperoleh hotel dari berbagai

sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu check-in, yang membutuhkan pelaksanaan sesuai dengan operasional prosedur yang tepat”. Oleh karena itu penanganan pemesanan kamar melibatkan pelayanan khusus, penyediaan tempat hunian, serta fasilitas lainnya bagi tamu yang akan memerlukan pelayanan jasa. *Reservation Clerk* patut berkomunikasi dengan baik sebagai peran pokok seorang petugas reservasi.

Aktivitas pemesanan kamar baik oleh wisatawan sebagai calon tamu di hotel maupun sebagai penyedia jasa akomodasi telah mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak. Kegiatan pemesanan kamar dapat bermanfaat bagi calon tamu dengan mempredisikan biaya yang akan dikeluarkan, maupun mencari – cari hotel untuk menanyakan apakah masih ada kamar yang tersedia (*Vacant*). Bagi hotel perencanaan yang matang menjamin keakuratan perhitungan biaya selain itu, kebutuhan tamu dapat dipersiapkan dari jauh – jauh hari sebelumnya sehingga tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang hotel berikan.

Menurut **James A. Bardi (2011:153)** “ *A Reservation system must assure efficient means of accesing, processing, and confirming information*”. Berdasarkan pemahaman tersebut dapat dijabarkan maka penanganan pemesanan kamar yang dilakukan oleh petugas reservasi perlu memastikan ke efektifan apabila petugas sedang melaksanakan akses, proses, beserta mengkonfirmasi informasi dengan valid yang berasal dari tamu.

Dari hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan penulis di Pesona Alam Resort & Spa Bogor kepada bagian *reservasii*, dengan adanya penanganan yang

kurang dari petugas reservasi dapat terlihat dari jumlah *cancellation* yang terbilang banyak pada bulan Agustus, September, dan Oktober. Bahwa dari pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi sungguh berguna demi menunjang kemajuan hotel.

**TABEL 1.1**  
**CANCELLATION RESERVASI DI PESONA ALAM RESORT & SPA**  
**BOGOR**

Bulan	Total Reservasi	Month to Date (Occupancy with rsv)	Cancellation Reservasi	Persentase Reservasi	Jumlah No Show	Persentase No Show
Agustus 2019	4.863	62,37%	1731	35,60%	0	0%
September 2019	4.203	74,73%	571	13,59%	0	0%
Oktober 2019	4.824	83,69%	621	7,76%	0	0%

Sumber : Departemen Reservasi Pesona Alam Resort & Spa, 2019

**TABEL 1.2**  
**MARKET SEGMENT *RESERVASI* DI PESONA ALAM RESORT & SPA**  
**BOGOR**

Bulan	<i>Month to Date (Occupancy)</i>	<i>Market Segmen</i>	<i>Persentase Market Segmen</i>
Agustus 2019	62,37%	1. <i>Individu</i> 2. <i>Group</i> 3. <i>Online Travel Agent (OTA)</i> 4. <i>Government</i>	55,26 % 9,28% 35,01% 0,45%
September 2019	74,73%	1. <i>Individu</i> 2. <i>Group</i> 3. <i>Online Travel Agent (OTA)</i> 4. <i>Government</i>	45,28% 14,46% 39,60% 0,66%
Oktober 2019	83,69%	1. <i>Individu</i> 2. <i>Group</i> 3. <i>Online Travel Agent (OTA)</i> 4. <i>Government</i>	47,25% 21,33% 31,02% 0,4%

Sumber : Departemen Reservasi Pesona Alam Resort & Spa, 2019

**TABEL 1.3**  
**DAFTAR KELUHAN TAMU PADA BAGIAN *RESERVASI* DI PESONA**  
**ALAM RESORT & SPA BOGOR**

Bulan	Jumlah Keluhan	Keterangan
Agustus 2019	961	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Separuh keluhan perihal tidak menyambut dengan ramah</li> </ul>
September 2019	840	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian keluhan mengenai petugas reservasi tidak menjelaskan metode pembayaran</li> <li>• Separuh keluhan mengenai tidak menjelaskan tipe kamar</li> </ul>
Oktober 2019	960	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian keluhan perihal petugas reservasi salah dalam mengulang kedatangan tamu</li> <li>• Separuh keluhan disebabkan petugas reservasi tidak mengecek ketersediaan kamar</li> </ul>

Sumber : Departemen Reservasi Pesona Alam Resort & Spa, 2019



Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menuangkannya dalam Tugas Akhir dengan judul :

## **“PENANGANAN PEMESANAN KAMAR DI PESONA ALAM RESORT & SPA BOGOR”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Untuk membahas persoalan masalah diatas, maka penulis mengusulkan masalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana akses pemesanan kamar di Pesona Alam Resort & Spa Bogor?
- b) Bagaimana proses pemesanan kamar di Pesona Alam Resort & Spa Bogor?
- c) Bagaimana mengkonfirmasi pemesanan kamar di Pesona Alam Resort & Spa Bogor?

### **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

#### 1. Tujuan Penelitian

##### a. Tujuan Formal

Tujuan formal penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menuntaskan program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

##### b. Tujuan operasional

1. Untuk mengetahui pemesanan kamar dengan akses yang benar.
2. Untuk menanggapi sejauh mana petugas memproses data tamu yang telah melangsungkan pemesanan kamar.

3. Untuk mengetahui pelaksanaan konfirmasi pemesanan kamar.

#### **D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Metode Penelitian

Prosedur yang digunakan yakni menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan maksud untuk memperoleh relasi serta bentuk yang lebih mendalam dan dapat penyelesaian masalah yang akan diteliti oleh penulis melalui, memaparkan dan mendeskripsikan suatu keadaan subjek atau objek yang terdapat didalam jalannya penelitian nan objek maupun subjek, melakukan kegiatan aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun grup aktivitas, tindakan yang berlangsung ketika kala ini dan penelitian ini berdasarkan fakta yang berlangsung sehingga informasi tersebut dapat di paparkan, sesuai yang dikemukakan oleh Menurut **Suharsimi (2005:234)** “Penelitian deskriptif kualitatif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan”.

##### 2. Teknik Pengumpulan Data

Agar mempermudah tercapainya pengambilan data dan informasi penulis menggunakan teknik pengumpulan bahan, diperoleh dari beberapa metode dalam pengumpulannya sebagai berikut :

###### a) Observasi

Pengumpulan data dengan metode ini mengkaji prosesnya dengan indra mata dan telinga sebagai jendela untuk merekam data , penyusun melakukan observasi untuk mendapati proses penerimaan pemesanan kamar yang dilakukan petugas reservasi di Pesona Alam Resort and Spa Bogor. Menurut

menurut **Abdurahmat (2006:104)** observasi adalah “Teknik pengumpulan evidensi yang dilakukan melalui suatu pemantauan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap kejadian atau kepribadian objek sasaran”.

b) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik untuk pengumpulan data setelah penulis melakukan pelaksanaan observasi, dilakukan penyusun untuk melakukan interaksi kepada narasumber secara lisan untuk pertanyaan serta mendengarkan keterangan yang diperlukan oleh penyusun. Wawancara tersebut yang dilakukan kepada Manager Revenue & Distribution Pesona Alam Resort and Spa Bogor.

Menurut teori **Burhan (2005:67)** mengemukakan “wawancara intensif dimaksudkan untuk memburu “tabel hidup” yang terhampar dalam kenyataan sehari-hari di masyarakat”.

c) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data angket yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan tercatat kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner yang akan dilakukan oleh penyusun untuk mengetahui permasalahan yang berlangsung di Hotel Pesona Alam Resort and Spa Bogor. Pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono membahas tentang kuesioner adalah **Sugiyono (2012:162)** “Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyerahkan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

d) Studi Kepustakaan

Yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan oleh penulis untuk menghimpun segala informasi secara relevan dengan topik atau permasalahan yang akan datang atau sedang di cermati. Pemahaman studi pustaka menurut **Sarwono (2006:26)** “Studi kepustakaan juga dapat mengeksplorasi berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang serupa yang bermakna untuk mendapatkan landasan teori mengenai kasus yang akan diteliti”.

**E. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi

Selama penyusunan untuk tugas akhir penulis melakukan penelitian di Pesona Alam Resort & Spa Bogor yang beralamat di Jl. Taman Safari No. 101, Kampung Baru, Cibeureum, Kec. Cisarua, Bogor, Jawa Barat 16750.

Telephone : 0251 821 7111

Email : [res-1pesonaalam@tauzia.com](mailto:res-1pesonaalam@tauzia.com)

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang penulis lakukan dalam menyusun tugas akhir akan di mulai pada bulan Agustus sampai dengan selesai.