

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman di dunia, membuat banyak hal yang semakin canggih bermunculan. Perkembangan zaman ini cukup mempengaruhi pada sektor perhotelan yang ikut semakin maju dan berkembang juga. Hal itu ditunjukkan dengan fasilitas serta sistem hotel yang semakin canggih. Semakin berkembangnya jaman juga membuat dunia perhotelan semakin berkembang pesat. Hal ini dibuktikan dengan hotel-hotel di Surabaya yang semakin banyak, mulai dari yang tidak berbintang hingga berbintang5.

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. Sedangkan, pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6) 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.

Berdasarkan definisi para ahli diatas, hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki

keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Di Jawa Timur sendiri perkembangan industri jasa akomodasi di sini sangat pesat, menurut Teguh Pramono Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan Februari 2018 sebesar 51,90% naik 0,49 poin dibandingkan TPK Januari 2018 sebesar 51,41% (BPS, 2018). Dengan kenaikan TPK tersebut menunjukkan bahwa usaha perhotelan di Jawa Timur mulai bergerak ke arah yang lebih menjanjikan. Angka TPK ini menunjukkan pada Februari tahun 2018 dari setiap 100 kamar yang disediakan oleh seluruh hotel berbintang yang ada di Provinsi Jawa Timur, setiap malamnya sebanyak 51 hingga 52 kamar di antaranya telah terjual.

Kondisi tersebut menunjukkan perkembangan Usaha Jasa Akomodasi Tingkat Penghunian Kamar merupakan salah satu indikator yang dapat merefleksikan tingkat produktivitas usaha jasa akomodasi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat hunian kamar dari tahun ke tahun selalu meningkat. Hal tersebut juga terjadi di Hotel Bumi Surabaya menunjukkan adanya peningkatan tingkat hunian kamar dari tahun ke tahun, sehingga di hotel bumi surabaya tidak jarang terjadi peristiwa *overbooking*.

Peristiwa *overbooking* ini dapat diketahui dengan adanya sebuah teknologi. Teknologi yang digunakan untuk menunjang karyawan *front liner* dalam menghadapi *overbooking* di Hotel Bumi Surabaya adalah Power pro. Dari system itu kita bisa tahu jumlah kamar yg tersedia dengan jumlah reservasi yang masuk. Melalui sebuah teknologi Power Pro tersebut, karyawan dapat mencegah *overbooking* di Hotel Bumi Surabaya yang dapat membuat pelanggan kecewa.

Dengan begitu, Hotel Bumi Surabaya sudah seharusnya memiliki *second plan* dalam mengatasi hal tersebut. Salah satunya yaitu berkerjasama dengan hotel-hotel di sekitar lokasi Hotel Bumi Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik perumusan masalah ialah bagaimana penanganan overbooking di Hotel Bumi Surabaya?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah penulis ingin menganalisis cara yang dilakukan untuk menangani overbooking yang terjadi di Hotel Bumi Surabaya.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat bagi Akademisi:

Secara akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan menambah literatur yang bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga sebagai tugas akhir syarat untuk mendapatkan sebutan gelar A.Md.

1.4.2 Manfaat bagi Praktisi:

Secara praktisi, diharapkan penelitian ini dapat diimplementasikan di lapangan, khususnya dibidang penanganan overbooking yang ada di perhotelan, sehingga dapat berguna untuk industri perhotelan.

1.4.3 Manfaat bagi Pemerintah:

Diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk mengambil keputusan dan peraturan mengenai penanganan overbooking yang ada di perhotelan dan diharapkan dapat diimplementasikan.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pengertian *Overbooking*

Overbooking adalah menerima pemesanan kamar yang jumlahnya melebihi kapasitas yang dimiliki hotel (*available room*). Berdasarkan studi pendahuluan, ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *overbooking*, salah satunya adalah *human error*. *Human error* didefinisikan sebagai suatu keputusan atau tindakan yang mengurangi atau potensial untuk mengurangi efektifitas, keamanan atau performansi suatu sistem (Cornick, 1993). Menurut Peters, *human error* adalah suatu penyimpangan dari suatu performansi standar yang telah ditentukan sebelumnya, yang mengakibatkan adanya penundaan waktu yang tidak diinginkan, kesulitan, masalah, insiden dan kegagalan. Kurangnya koordinasi di antara karyawan bagian pemesanan kamar (*reservasi*) dengan bagian *Front Office* sebuah hotel, serta kurang cermatnya pengelolaan *reservation plan chart*, menjadi pemicu terjadinya kesalahan dalam pemasukan *reservasi* baru. Faktor lain adalah adanya tamu *in-house* yang memperpanjang masa tinggalnya dengan berbagai alasan seperti urusan bisnis yang belum selesai dan lain-lain (Endar, 1997).

1.5.2 Tata Kelola *Reservation*

Reservation Chart atau *Reservation Plan* adalah suatu bagan yang melukiskan suatu kemampuan kamar yang ada pada saat tamu atau seseorang membuat pemesanan kamar. Tujuan pembuatan *reservation plan* adalah memberikan pegangan bagi petugas pemesanan sehingga ia bisa memberikan kepastian kepada pemesan bahwa kamar yang dipesan masih tersedia. Ada tiga macam bentuk

reservation plan, yaitu *Conventional*, *Density*, dan *Stop Go Chart*. Masing-masing bagan mempunyai keistimewaan untuk operasional hotel, sesuai dengan besar kecilnya sistem operasional yang berlaku di suatu hotel. *Sales Department* merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam terjadinya *room overbook*, karena sebagian besar tamu yang menginap melakukan reservasi kamar melalui *reservation* hotel yang berada di lingkup sales department (Cornick,1993:2).

1.5.3 Dampak Overbooking terhadap Hotel, Tamu, dan Agent

Reservation Chart atau *Reservation Plan* adalah suatu bagan yang melukiskan suatu kemampuan kamar yang ada pada saat tamu atau seseorang membuat pemesanan kamar. Tujuan pembuatan *reservation plan* adalah memberikan pegangan bagi petugas pemesanan sehingga ia bisa memberikan kepastian kepada pemesan bahwa kamar yang dipesan masih tersedia. Ada tiga macam bentuk *reservation plan*, yaitu *Conventional*, *Density*, dan *Stop Go Chart*. Masing-masing bagan mempunyai keistimewaan untuk operasional hotel, sesuai dengan besar kecilnya sistem operasional yang berlaku di suatu hotel. *Sales Department* merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam terjadinya *room overbook*, karena sebagian besar tamu yang menginap melakukan reservasi kamar melalui *reservation* hotel yang berada di lingkup sales department (Cornick,1993:2).

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan jadwal penelitian



Gambar 1.1 Peta Lokasi Bumi Surabaya City Resort.

Sumber: Data Sekunder

Bumi Surabaya City Resort terletak di Jl. Jend. Basuki Rahmat no 106-128 Surabaya. Hotel Bumi Surabaya terletak dibawah naungan PT. Bumiputera Wisata. Hotel ini adalah salah satu bintang lima yang ada di Kota Surabaya. Website resmi dari hotel ini adalah www.bumisurabaya.com.

Penelitian ini dilakukan di Bumi Surabaya City Resort sekaligus melakukan *on the job training* di hotel tersebut. Bumi Surabaya termasuk hotel berbintang lima yang memiliki nuansa budaya khas tradisional Jawa dan Bali. Desain hotel bumi surabaya yang memadukan konsep tradisional dan modern membuat hotel bumi surabaya menjadi hotel yang elegan sekaligus masih menyimpan unsur budaya cityresort

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Januari	Februari	Maret	April	Mei
1.	Menyusun Proposal	■				
2.	Mengumpulkan Data		■	■	■	■
3.	Mengolah Data			■	■	■
4.	Menganalisis Data				■	■
5.	Membuat Draft TA				■	■
6.	Ujian TA					■
7.	Laporan TA					■

1.6.2

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pendekatan metode kualitatif, dengan metode sebagai berikut:

1.6.2.1 Observasi

Berdasarkan hasil observasi di hotel bumi surabaya, overbooking hotel bisa terjadi pada saat hari nasional dan hari libur panjang tahun baru bahkan libur keluarga pada weekend, seperti liburan bulan ramadhan dan libur lebaran, hotel bumi surabaya membuat overbooking hotel dalam tanpa tamu, hal ini hotel bumi surabaya tidak menguntungkan buat hotel tersebut karena hotel supaya banyak terima tamu tersebut.

1.6.2.2 Interview

Untuk menunjang hasil observasi, penulis melakukan teknik *interview*. *Interview* dilakukan melalui aplikasi *chatting* secara online dengan sumber yang valid. *Interview* dilakukan dengan tiga narasumber, diantaranya adalah perwakilan dari Front Office Departement dan tamu Hotel Bumi Surabaya. Jawaban dari narasumber akan diklasifikasikan dan diinterpretasi serta disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang kemudian disajikan dalam bentuk bukti data yang akan diletakkan dipembahasan.

1.6.2.3 Studi dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh secara tidak langsung dengan cara mempelajari dokumen atau jurnal milik orang lain atau kelompok lain dengan tujuan untuk memperoleh beberapa informasi yang terkait dengan penelitian ini, selanjutnya akan dikutip nama pengarang dan tahun penerbitan dokumen atau jurnal tersebut dan juga dicantumkan secara jelas pada bagian daftarpustaka.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2014:428) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan pendekatan kualitatif.

Data kualitatif adalah data naratif atau deskriptif yang menjelaskan kualitas suatu fenomena. Kualitas suatu fenomena biasanya tidak mudah atau tidak dapat diukur secara numerik. Tidak seperti penelitian kuantitatif, yang menggunakan data numerik, statistik, grafik, dan sejenisnya, data kualitatif mencakup deskripsi kualitas fenomena tertentu, yang biasanya sulit atau tidak mungkindiukur.

Kegiatan kualitatif yang akan saya lakukan adalah dengan pengamatan dokumentasi dan observasi langsung. Teknik pengamatan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan sumber non manusia, non human resources, diantaranya yaitu dokumen dan foto, sedangkan observasi adalah teknik pengumpulan data yang dipakai untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.