

SUMBER RESERVASI DI HOTEL 88 KEDUNGSARI SURABAYA

Deny Bagus Soejono¹, Wiwin Wachidyah²

^{1,2}Perhotelan, ^{1,2}Politeknik NSC Surabaya

¹denybagus1927@gmail.com, ²wiwin.dyah1966@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kontribusi sumber reservasi di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Penulis yang juga bekerja di Hotel 88 Kedungsari Surabaya sebagai *Front Desk*, melakukan pengamatan tentang kontribusi sumber reservasi. Penulis dapat menyimpulkan bahwa, pada bulan Juni 2024 total *room sold* di Hotel 88 Kesungsari Surabaya sebesar 3.113 *rooms*. Sumber reservasi di hotel 88 Kedungsri Surabaya yaitu : a) *company*, b) *government*, c) *direct reservation*, d) *offline travel agent*, e) *online travel agent*.

Kata Kunci: Hotel, *Front Office*, Sumber reservasi.

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu bidang bisnis yang bergerak pada sektor jasa, khususnya menyediakan layanan akomodasi bagi tamu. Hotel menawarkan kamar yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk kenyamanan tamu, seperti tempat tidur, meja kerja, lemari pakaian, kamar mandi, televisi, telepon, dan fasilitas akses internet. Masing-masing hotel memiliki arsitektur dan fasilitas unggulan masing-masing yang dapat membuat tamu betah untuk menginap di hotel dan biasanya tertarik untuk datang kembali di hotel tersebut. Hotel juga bervariasi dalam ukuran dan jenis, mulai dari hotel kecil dengan beberapa kamar hingga hotel besar dengan ratusan kamar dengan fasilitas lengkap.

Kamar merupakan produk utama hotel yang dijual kepada tamu. Pada umumnya, hotel menyediakan berbagai tipe kamar, mulai dari Standart room hingga Suite room, dengan harga dan fasilitas yang sesuai dengan masing-masing tipe kamar. Setiap kamar dirancang untuk memberikan kenyamanan dan privasi tamu, dengan berbagai fasilitas yang diharapkan oleh tamu selama menginap. Sebagai produk utama hotel, kamar merupakan inti dari bisnis hotel yang harus dikelola dengan baik untuk memastikan bahwa setiap tamu memiliki pengalaman yang menyenangkan dan kesan positif selama menginap di hotel.

Bagian reservasi merupakan bagian yang pertama kali akan dihubungi oleh tamu apabila tamu akan menginap di hotel dan ingin membuat reservasi terlebih dahulu. Bagian reservasi bertugas menerima, memproses, dan mengelola seluruh pemesanan kamar dari berbagai sumber dan cara pemesanan. Reservasi dari tamu diperlukan oleh hotel untuk pengendalian operasional. Dengan adanya reservasi, hotel dapat memastikan bahwa jumlah kamar yang tersedia sesuai dengan jumlah tamu yang akan menginap untuk menghindari *overbooking* yang dapat merusak reputasi hotel.

Reservasi adalah pemesanan kamar yang dilakukan tamu beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan. Tamu melakukan reservasi terlebih dahulu sebelum menginap di hotel, karena alasan utama yaitu, adanya jaminan ketersediaan kamar. Dengan melakukan reservasi, tamu memastikan bahwa Hotel memiliki kamar yang tersedia pada tanggal yang diinginkan tamu, terutama pada musim liburan atau periode sibuk ketika permintaan kamar Hotel sangat tinggi. Reservasi bisa dilakukan oleh pemesan

beberapa waktu sebelum tamu check in dengan metode pemesanan yang berbeda-beda. Reservasi dilakukan untuk memastikan bahwa tamu mendapatkan kamar yang diinginkan ketika tamu tiba di hotel atau check-in.

Terdapat berbagai sumber reservasi yang digunakan oleh hotel untuk menerima reservasi kamar. Dengan berbagai macam sumber reservasi, hotel dapat menjangkau lebih banyak tamu potensial untuk menjual kamar-kamar yang tersedia. Dengan sumber reservasi yang beragam membantu Hotel untuk mengoptimalkan operasional hotel dalam mencapai pasar yang lebih luas dan dapat meningkatkan tingkat hunian kamar. Berdasarkan Latar Belakang diatas, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul “Sumber Reservasi Di Hotel 88 Kedungsari Surabaya”

LANDASAN TEORI

Pengertian Hotel.

Menurut SK Menparpostel Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87 dalam Chair & Pramudia (2017:2) disebutkan bahwa : “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah”.

Sedangkan menurut Bagyono (2017:63) menyatakan bahwa : “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya”.

Menurut Manurung & Tarmoezi (2007:1), “Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya”.

Menurut Prakoso (2017:2) menyatakan bahwa “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Kantor Depan Hotel (Front Office Department)

Menurut Bagyono (2008:21) menyatakan bahwa: “Dalam Konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan

hotel atau lobby”. Menurut Sulastiyono (2010:7) menyatakan bahwa “Peranan dan fungsi utama dari bagian Kantor Depan Hotel adalah, menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu”.

Reservation.

Menurut Bagyono (2008:28) menyatakan bahwa “Reservation berarti pemesanan atau reservasi. Reservasi dalam arti yang lebih luas adalah satu seksi pada departemen kantor depan yang tugas dan tanggung jawabnya menangani permintaan pemesanan dari para calon tamu”.

Sumber Reservasi.

Menurut Sugiarto (2000:65) menyatakan bahwa “Sumber-sumber reservasi adalah lembaga atau perseorangan yang melakukan pemesanan kamar”. Sedangkan menurut Bagyono (2008:30) menyatakan bahwa pesanan kamar yang diterima oleh seksi reservasi dapat berasal dari berbagai macam sumber antara lain: (1) Airline (perusahaan penerbangan), (2) Wholesale tour operator (biro perjalanan wisata), (3) Travel Agent (agent perjalanan), (4) Car Rental (penyewaan mobil), (5) .FIT (Free Independent Traveler), (6) .Company (perusahaan), (7) Government (instansi pemerintah), (8) Central Reservation network/office (Jaringan afiliasi dan Non-jaringan afiliasi)

PEMBAHASAN

Profil Perusahaan

Berdirinya Hotel 88 di Indonesia di dasarkan karena adanya pertimbangan ekonomi makro di Indonesia dewasa ini, serta adanya pertumbuhan yang pesat di bidang bisnis pariwisata khususnya perhotelan. Pada tahun 2010 Waringin Group sebagai pemilik dan pemrakarsa, berinisiatif untuk mendirikan sebuah hotel bisnis modern dengan konsep yang minimalis.

Hotel 88 di Indonesia pada awalnya hanya mempunyai satu buah hotel yaitu tepatnya di Jalan Mangga Besar Raya No.120 Jakarta Pusat yang mulai beroperasi pada tanggal 19 Juni 2010. Melihat peluang bisnis bidang perhotelan ini sangat prospektif, secara bertahap Waringin Group mulai mengembangkan dan memperluas jaringan Hotel 88 ke berbagai daerah di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Bekasi, Surabaya, hingga Jember. Saat ini, Waringin Group telah memiliki jaringan Hotel 88 sebanyak 12 buah property dan akan bertambah jumlahnya seiring dengan berjalannya waktu. Di kota Surabaya Hotel 88 telah memiliki 3 cabang yaitu Hotel 88 Embong Kenongo sebagai Hotel 88 pertama di Surabaya, Hotel 88 Embong Malang sebagai cabang kedua, dan Hotel 88 Kedung Sari sebagai cabang Ketiga yang didirikan Waringin Group.

Jaringan Hotel 88 memiliki fasilitas dan pola pelayanan berbeda dari hotel-hotel lainnya dalam melayani setiap tamu, sesuai dengan mottonya yaitu “Feel at home for business”. Yang dimana berarti seluruh staff Hotel 88 akan membuat tamu yang menginap merasa nyaman seperti berada di rumah.

Hotel 88 selalu berusaha memenuhi harapan tamu dengan tidak mengabaikan norma dan etika pariwisata serta peraturan pemerintah yang berlaku, Hotel 88

mempunyai pola pelayanan yang lebih baik di dasarkan pada pengedepankan kekeluargaan baik kepada tamu, karyawan maupun pemilik perusahaan.

Budaya Perusahaan

- **HOMEY SERVICE**
Memberikan pelayanan dengan keramahan dan kehangatan yang membuat tamu merasa seperti tinggal di rumah sendiri dan sebagai bagian dari keluarga.
- **BEST VALUE (OR STAY FOR FREE)***
Memberikan nilai terbaik yang bisa didapatkan selama tinggal di Waringin Hospitality Group.
- **FUN AND COHESIVE WORKING ENVIRONMENT**
Menyediakan lingkungan kerja yang kohesif dan menyenangkan bagi karyawan sehingga mereka selalu dapat memberikan pelayanan yang tulus dari hati mereka untuk tamu.
- **CONTINUOUS LEARNING**
Mendorong para karyawan untuk terus belajar dan meningkatkan pengetahuan, melalui pelatihan yang diadakan dalam rangka meningkatkan kepuasan para tamu yang menginap di Waringin Hospitality Group
- **MULTI-TASKING**
Mendorong para karyawan untuk dapat menguasai beberapa bidang pekerjaan untuk membentuk kerja tim yang baik sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua tamu yang menginap di Waringin Hospitality Group.

Penulis yang juga bekerja di Hotel 88 Kedungsari Surabaya sebagai Front Desk, melakukan pengamatan tentang kontribusi sumber reservasi terhadap Room Occupancy Di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Hotel 88 Kedungsari Surabaya ter klasifikasi bintang **

Penulis menguraikan hasil dari pengamatan tersebut sebagai berikut :

Sumber Reservasi di Hotel 88 kedungsari Surabaya

- a) **Company**
Company merupakan sumber reservasi dari perusahaan atau suatu kelompok asosiasi yang melakukan reservasi yang melalui sales marketing. Pada bulan Juni 2024, tingkat Room Occupancy sebesar 5% dengan rooms sold 188 rooms disumbang oleh peran sales marketing langsung yang merupakan sumber potensial reservasi hotel.
- b) **Government**
Government merupakan sumber reservasi dari pemerintahan atau dari lembaga-lembaga kenegaraan yang melakukan reservasi melalui sales marketing. Pada bulan Juni 2024, tingkat Room Occupancy sebesar 4% dengan rooms sold 151 rooms disumbang oleh peran sales marketing langsung yang merupakan sumber potensial reservasi hotel.
- c) **Direct reservation**
Tamu yang menginap di Hotel 88 Kedungsari Surabaya dengan reservasi melalulai social media, telephone atau langsung datang ke Hotel. Pada

bulan Juni 2024 , tingkat Room Occupancy sebesar 22% dengan rooms sold 783 rooms di sumbang oleh peran bagian reservasi yang merupakan sumber potensial reservasi hotel.

d) Offline Travel Agent

Offline Travel Agent yang bekerjasama dengan Hotel 88 Kedungsari Surabaya merupakan sumber potensial pemesanan kamar untuk hotel. Pemesanan kamar hotel dilakukan oleh Offline Travel Agent, tingkat Room Occupancy sebesar 7% dengan rooms sold 278 rooms disumbang oleh Travel Agent , dalam hal ini Travel Agent akan mendapatkan keuntungan dari tarif kamar khusus.

e) Online Travel Agent

Online Travel Agent juga bekerjasama dengan Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Berdasarkan pengamatan, Traveloka merupakan penyumbang room occupancy tertinggi di Hotel 88 Kedungsari Surabaya. Pada bulan Juni sebesar 21% dengan room sold 758 rooms. Agoda sebesar 12% dengan room sold 457 rooms, Expedia sebesar 5% dengan room sold 186 rooms, Booking.com sebesar 1% dengan room sold 63 rooms, Tiket.com sebesar 1% dengan room sold 50 rooms, Ctrip sebesar 2% dengan room sold 75 rooms, dan yang terakhir adalah Website hotel 88 sebesar 3% dengan room sold 124 rooms.

Prakoso, Prasetyo Aji. SE. 2017. *FRONT OFFICE PRAKTIS* (Administrasi dan Prosedur Kerja). Yogyakarta:Penerbit Gava Media.

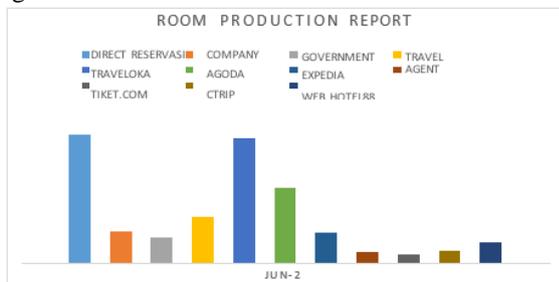
Sambodo, Agus. dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar KANTOR DEPANHOTEL*. Yogyakarta: ANDI

Sugiarto, Endar, Ir. 2000. *OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono, Agus., Drs., M.Si. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung:Alfabeta.

Room production report

Berdasarkan gambar 3.25 menjelaskan bahwa room production report selama bulan Juni di Hotel 88 Kedungsari Surabaya menunjukan sumber reservasi online travel agent dari TRAVELOKA memiliki kontribusi tertinggi sejumlah 21 % dengan room sold 758 rooms.



Gambar : 3.25 Room Production Report
Sumber : (Hotel 88 Kedungsari Surabaya)

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik HOTEL FRONT OFFICE*. Bandung:Alfabeta.

Bagyono. 2017. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung:Alfabeta.

Chair, Meirina Ira, Dra., M.Pd. dan Pramudia, Heru, S.T., T.Par., M.Sc. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta:Kencana.

Galih kusuma, 2023 sumber : <https://mpar.upi.edu/pengaruh-online-travel-agent-terhadap-perubahan-pola-wisata/>

Manarung, Heldin, Drs. dan Tarmoezi, Trizno. 2007. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta:Kesaint Blanc