

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata dianggap sebagai salah satu sektor yang berkembang relative pesat pada saat ini, bahkan pariwisata telah menjadi industri terbesar di dunia. Usaha pariwisata ini menjadi sektor unggulan dalam pembangunan ekonomi di beberapa Negara di dunia termasuk juga di Indonesia. Usaha pariwisata ini menyumbangkan devisa yang cukup besar bagi Negara Indonesia selain dari sektor migas. Namun dengan digalakkannya otonomi daerah, sektor-sektor tersebut tidak hanya memberikan pendapatan bagi pemerintah pusat saja melainkan juga digunakan sebagai pendapatan daerah untuk pembangunan daerah tersebut.

Kecenderungan manusia untuk melakukan kegiatan wisata menjadi faktor pemicu terjadinya pariwisata (Morison, 1985:11). Menurutnya, dengan melakukan kegiatan wisata, manusia dapat saling berinteraksi dengan sesamanya juga sebagai salah satu alternatif dalam mengatasi permasalahan serta kejenuhan yang biasanya ditimbulkan dari rutinitas pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari.

Saat ini kepariwisataan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jasa akomodasi, jasa boga, transportasi, atraksi wisata, biro perjalanan, tour and travel. Dalam mendukung sektor pariwisata ini, pemerintah bekerja sama dengan pihak swasta

menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Termasuk fasilitas yang mendukung kelancaran sektor pariwisata tersebut, yaitu hotel atau resort sebagai sarana penyedia jasa akomodasi bagi wisatawan asing maupun domestik.

Provinsi Kepulauan Riau adalah sebuah provinsi di Indonesia. Provinsi Kepulauan Riau berbatasan dengan Vietnam dan Kamboja di sebelah utara; Malaysia dan provinsi Kalimantan Barat di timur; provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Jambi di selatan; Negara Singapura, Malaysia dan provinsi Riau di sebelah barat.

Provinsi Kepulauan Riau merupakan gerbang wisata dari mancanegara kedua setelah Pulau Bali. Jumlah wisatawan asing yang datang berkunjung mencapai 1,5 juta orang pada tahun 2005. Objek wisata di Provinsi Kepulauan Riau adalah cagar budaya, makam-makam bersejarah, tarian-tarian tradisional, event-event khas daerah. Selain itu juga terdapat wisata pantai yang terletak di berbagai kabupaten dan kota. Pantai Melur, Pulau Abang dan Pantai Nongsa di kota Batam, Pantai Pelawan di Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna terkenal dengan wisata baharinya seperti snorkeling, Pantai Lagoi, Pantai Tanjung Berakit, Pantai Trikora, dan Bintang *Leisure* Park di kabupaten Bintan. Pada tabel 1.1 pada halaman 2 berikut ini data kunjungan wisatawan ke Pulau Bintan Provinsi Kepulauan Riau periode 2008 sampai dengan tahun 2010 :

Tabel 1.1

**Tingkat Kunjungan Wisatawan ke Pulau Bintan Provinsi Kepulauan Riau
Periode 2008 -2010**

tahun bulan	2008	2009	2010
Januari	21.254	21.604	23.916
Februari	24.818	23.718	19.502
Maret	26.432	27.100	24.749
April	20.358	22.281	23.816
Mei	26.674	23.349	23.431
Juni	29.825	29.928	28.918
Juli	27.939	27.000	25.722
Agustus	31.983	26.653	29.542
September	24.759	23.187	21.729
Oktober	26.539	25.435	24.265
November	23.723	26.029	20.829
Desember	31.911	34.661	29.810
Total	316.215	313.945	296.229

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau 2011

Berdasarkan Tabel 1.1 kunjungan wisatawan ke Pulau Bintan Provinsi Kepulauan Riau mulai dari tahun 2008 sampai 2010 mengalami penurunan, kabupaten Bintan pun menarik banyak wisatawan asing maupun lokal. Kabupaten ini memiliki sejumlah peluang di bidang pariwisata, industri, perikanan, pertambangan dan peternakan. Di bidang pariwisata, iklim dan kondisi alam yang eksotis menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan mancanegara (BPS Kepri, 2011).

Bintan merupakan salah satu pulau dari sekitar 2420 pulau kecil di Kepulauan Riau yang berpotensi di Indonesia, lokasinya yang strategis dan pemandangan alamnya yang indah menjadi daya tarik bagi para wisatawan untuk berkunjung ke pulau ini. Dalam beberapa tahun ini, Bintan telah berubah menjadi tujuan utama wisatawan turis, sebagai pintu gerbang mimpi menjadi kenyataan (Dinas Pariwisata Bintan :2010).

Bintan dikaruniai indahnyanya pantai, teluk, dan daerah penyelaman yang mempesona. Dengan visi "Mengarungi Ombak Besar untuk Kemakmuran, Persaingan dan Kebudayaan 2010", para investor internasional berlomba-lomba mengembangkan banyak hotel, kawasan wisata resort, dan lapangan golf di Pulau Bintan (www.esco.com).

Salah satu kawasan wisata resort yang terkenal adalah kawasan wisata Lagoi yang terletak di bagian utara Pulau Bintan (Harris Lumban gaol, 2008:250). Didalam kawasan ini terdapat beberapa resort dengan masing-masing konsep yang berbeda dan 2 lapangan golf bertaraf internasional dengan 36 hole. Tidak heran banyak wisatawan asing termotivasi untuk meluangkan waktunya baik untuk liburan ataupun urusan bisnis (Harris Lumban gaol, 2008:251).

Diantara beberapa resort yang terdapat di Lagoi tersebut, Banyan Tree Resort and Spa Bintan merupakan salah satu resort bintang lima berstandar internasional yang menjadi tujuan utama bagi wisatawan asing terutama bagi wisatawan yang sedang berbulan madu. Resort ini menawarkan pemandangan yang menakjubkan yang terletak di bukit pinggir pantai dengan nuansa hutan

alami dan laut lepas, dengan pemandangan terbenamnya matahari pada sore hari akan menambah keromantisan para wisatawan yang sedang berbulan madu, oleh karena itu resort ini merupakan tempat favorit di Lagoi bagi para wisatawan yang berbulan madu (Bintan Resort Corporation, 2011). Karena merupakan tempat favorit bagi para wisatawan, maka Banyan Tree Resort and Spa Bintan pun berusaha memberikan pelayanan terbaik yang akan membuat para wisatawan nyaman dan tenang (Nelly – GRM Banyan Tree, 2010).

Untuk menciptakan kenyamanan dan ketenangan bagi wisatawan tersebut menurut Kotler (2010:283), maka karyawan dari suatu hotel atau resort harus melakukan interaksi yang baik dengan para tamunya. Mulai dari tahap pemesanan (Reservasi) sampai kepulangan tamu. Di Banyan Tree Resort and Spa Bintan para calon tamu harus memesan (reservasi) terlebih dahulu sebelum sampai ke Banyan Tree, karena dikhawatirkan tamu tidak mendapatkan kamar.

Reservasi merupakan salah satu bagian terpenting di Banyan Tree resort and Spa Bintan untuk berinteraksi dengan calon tamu yang akan memesan kamar (IYP Pohan, 2011). Reservasi juga merupakan bagian yang menangani penjualan kamar dan pendataan profil calon tamu, karena apabila data tamu yang telah masuk tidak sesuai atau tidak lengkap maka akan mengakibatkan pengulangan pendataan pada proses *check in* dan membutuhkan waktu lebih lama sehingga terjadi penumpukan tamu di lobby dan membuat tamu lain merasa tidak nyaman.

Berdasarkan komentar tamu yang masuk ke kotak saran, ada beberapa hal yang dikeluhkan tamu yaitu, pemesanan kamar melalui e-mail yang tidak

langsung dikonfirmasi oleh staf reservasi. Ada juga tamu yang memesan kamar melalui telepon mengeluhkan kesalahan nama maupun identitas lainnya pada saat tamu tersebut check-in. Selain itu tamu juga mengeluhkan staf reservasi yang tidak langsung menjawab telepon sehingga tamu harus menelepon berulang kali, kebisingan suara yang tersadap di telepon karena terganggu oleh suara telepon anggota karyawan reservasi lainnya dan tamu juga tidak mendapat penjelasan rinci tentang fasilitas, harga, dan tipe kamar saat melakukan reservasi melalui telepon, sehingga tamu mengalami kesulitan dalam menentukan paket yang sesuai dengan keinginan tamu tersebut. (Banyan Tree Guest Comment – Agoda, 2012).

Apabila kondisi ini terus berkelanjutan dikhawatirkan akan mengurangi jumlah tamu yang akan tinggal di Banyan Tree dan mengganggu sistem kerja yang seharusnya sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal ini dimaklumi karena pelayanan dalam pemesanan kamar dianggap salah satu kunci untuk mengundang tamu agar mau menginap di Banyan Tree. Dengan adanya masalah yang disebutkan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam skripsi ini dengan judul

“Sistem Reservasi pada Departemen Front Office di Banyan Tree Resort and Spa Bintan”.

Hal ini penting karena hasil penelitian ini secara tidak langsung dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagian reservasi tersebut untuk perbaikan pelayanan. Dengan demikian hasil penelitian

ini dapat dijadikan masukan bagi manajemen Banyan Tree sebagai upaya meningkatkan sistem reservasi terutama sistem kerja para karyawan reservasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas bahwa perlu adanya sistem dalam pemesanan kamar yang lebih baik sehingga dapat mengubah tanggapan tamu menjadi lebih baik. Maka dapat dirumuskan batasan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan Bagian reservasi di Banyan Tree Resort and Spa Bintan berdasarkan tanggapan tamu untuk memperbaiki sistem reservasi terutama saat proses reservasi berlangsung?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan bagian reservasi di Banyan Tree Resort and Spa Bintan.
2. Menganalisis tanggapan para tamu terhadap kualitas pelayanan bagian reservasi di Banyan Tree Resort and Spa Bintan.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan di atas, diharapkan penelitian ini dapat digunakan :

1. Bagi Penulis, dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan reservasi yang baik di sebuah Resort mewah.
2. Untuk Banyan Tree Resort and Spa Bintang hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan reservasi.
3. Sebagai tambahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk turut serta mengembangkan Banyan Tree Resort and Spa Bintang.

E. Definisi Operasional

1. *Front Office*

Front Office merupakan salah satu bagian di hotel yang memiliki kesempatan paling banyak berinteraksi sosial terutama dengan tamu. Selama 24 jam penuh bagian ini bertindak sebagai pusat operasional hotel. Menurut Agus Sulastiyono (2006:63), peranan dan fungsi utama dari bagian *front office* hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak *front office* berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

Front office juga merupakan tempat pertama yang akan dituju oleh tamu yang akan menyampaikan isi hati mereka. Kebanyakan diantaranya

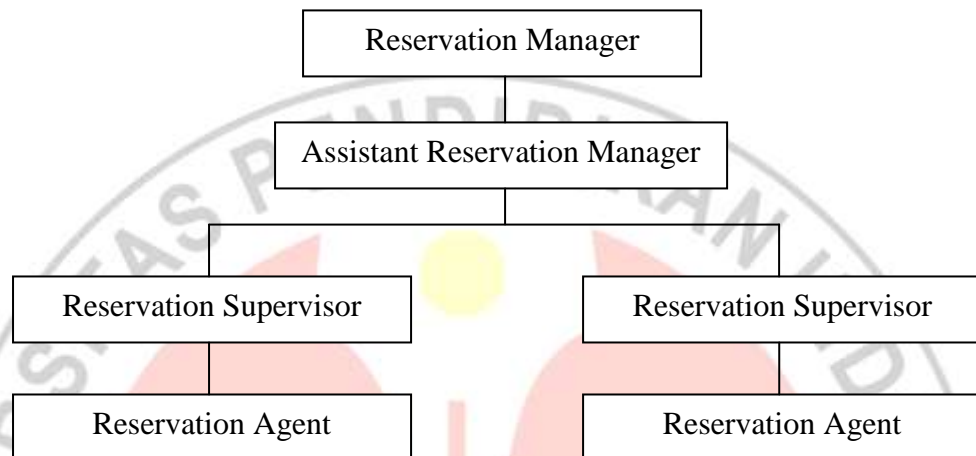
berupa keluhan atau komplain. Seorang yang keinginannya tidak terpenuhi, atau bahkan bila tidak dengan segera dipenuhi, maka ia akan komplain. Banyak hal bisa menjadi keluhan bagi tamu. Bila hotel tidak mampu mengelola jasanya dengan baik, *front office* akan menjadi tempat keluhan tamu. Staf *front office* harus menguasai semua *product knowledge* di hotel. Ada juga unsur psikologis yang perlu dipersiapkan supaya berkesan baik bagi tamu dalam melaksanakan tugasnya.

2. Reservasi

Pelayanan pemesanan kamar, fasilitas, dan jasa lainnya pada Resort / hotel dilakukan oleh bagian reservasi, bagian tersebut merupakan hubungan pertama yang dilakukan tamu kepada Resort / hotel, reservasi dapat dilakukan dengan langsung menghubungi Resort / hotel maupun dengan menghubungi pusat reservasi yang melayani pemesanan kamar di Banyan Tree. Ada beberapa tahap pada sistem reservasi yaitu menerima permintaan tamu, mencocokkan permintaan tamu dengan ketersediaan kamar hotel pada waktu yang diinginkan tamu, memasukkan data pada sistem reservasi hotel, memastikan pemesanan apakah sudah sesuai dengan permintaan tamu, memperbaharui reservasi dan status reservasi pada saat kedatangan tamu, merumuskan laporan reservasi sebelum digunakan, selama tamu menginap, maupun pada saat tamu meninggalkan hotel (Linsley T. De Veau, 1996:49).

Berikut struktur organisasi dalam departemen reservasi Banyan Tree Resort and Spa Bintan :

Bagan 1.1



Sumber : Departemen Reservasi Banyan Tree Resort and Spa Bintan 2012