

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan dan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh manusia, baik perorangan maupun berkelompok, dari satu tempat ke tempat lain secara sementara dengan tujuan untuk mendapatkan keseimbangan, kedamaian, ketenangan, keserasian, dan kebahagiaan jiwa. Secara etimologis, istilah pariwisata berasal dari Bahasa Sanskerta, yaitu kata “Pari” yang artinya Bersama atau berkeliling, dan “Wisata” yang artinya perjalanan. Sehingga dilihat dari asal katanya, pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas perjalanan berkeliling dari satu tempat ke tempat lainnya yang menjadi objek tujuan wisata dimana perjalanan tersebut dilakukan dengan perencanaan.

Perkembangan Pariwisata sendiri di Indonesia sekarang ini semakin pesat. Perkembangan sektor pariwisata begitu menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak seperti pemerintah, masyarakat maupun swasta. Menurut **A.J dalam Damanik (2006)**, Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan – tujuan di luar tempat di mana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan – kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Kegiatan Kepariwisataan merupakan sebuah kegiatan usaha dalam melayani kebutuhan atau memenuhi keinginan seorang wisatawan yang

akan memulai atau sedang dalam melakukan sebuah perjalanan wisata. Sesuai dengan **Instruksi Presiden No.9 Tahun 1969** bahwa kegiatan kepariwisataan memiliki berbagai manfaat seperti meningkatkan pendapatan devisa negara, memperluas kesempatan serta lapangan kerja, memperkenalkan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia, serta meningkatkan persaudaraan nasional maupun internasional.

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berpotensi menjadi salah satu sumber pendapatan daerah dan juga devisa negara. Hal ini dipertegas oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif **Sandiaga Salahudin Uno**, bahwa Pariwisata masih menjadi penyumbang devisa negara terbesar kedua setelah industri Minyak dan gas. Indonesia sangat berpeluang dalam pengembangan sektor ini karena memiliki banyak lokasi atau obyek wisata yang sangat menarik seperti Gunung Bromo, Candi Borobudur, Raja Ampat, Labuan Bajo, dan lain-lain. Tidak hanya menyediakan tempat wisata, salah satu hal yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu industri Pariwisata juga dibutuhkannya ketersediaan akomodasi sebagai tempat tinggal sementara seperti Hotel, Resort ataupun Villa sekaligus juga menyambut datangnya wisatawan ke Indonesia.

Perhotelan dan Pariwisata adalah dua Industri yang tidak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi objek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberikan pendapatan pada Hotel. Bila suatu objek wisata terkenal dan ramai dikunjungi maka hotel di sekitarnya juga akan banyak diinapi. Demikian juga bila suatu lokasi wisata tersedia Hotel yang bagus dan banyak, maka akan semakin menarik

wisatawan untuk berkunjung. Inilah yang menjadi salah satu alasan mengapa hotel-hotel besar banyak berlokasi dekat dengan Kawasan wisata.

Indonesia sebagai negara kepulauan dianugerahi kekayaan alam yang berlimpah, termasuk destinasi wisata alamnya yang indah. Beragamnya suku bangsa di Indonesia melahirkan aneka budaya dan kuliner otentik. Itulah beberapa alasan turis asing senang datang ke Indonesia. Selain itu, Indonesia pun dikenal memiliki masyarakat yang ramah kepada para pendatang, moda transportasi yang mudah, dan yang paling utama berlibur kesini biayanya cukup murah.

GAMBAR 1

WISATAWAN MANCANEGERA TERBANYAK YANG BERKUNJUNG KE INDONESIA



Gambar 1 Wisatawan Mancanegara Terbanyak yang berkunjung ke Indonesia

Sumber : Indonesiabaik.id

Wisatawan Mancanegara adalah setiap pengunjung yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi dan lamanya kunjungan tersebut tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan. Ada berbagai alasan wisatawan mancanegara ketika mengunjungi Indonesia, salah satunya adalah kepentingan bisnis / pekerjaan. Dalam menerima tamu yang berorientasi terhadap bisnis tentunya berkaitan erat dengan ketepatan waktu.

Dalam *Travel & Tourism Competitiveness Report* dari *World Economic Forum*, yang mengukur sejumlah factor dan kebijakan yang memungkinkan perkembangan berkelanjutan dari sektor travel dan wisata, yang pada gilirannya, berkontribusi pada pembangunan dan daya kompetitif negara ini, “Indonesia melompat dari peringkat 70 di tahun 2013 menjadi peringkat 50 di tahun 2015”. Laporan ini menyatakan bahwa keuntungan daya saing Indonesia adalah harga yang kompetitif, kekayaan sumberdaya alam dan adanya sejumlah lokasi warisan budaya.

Kebanyakan orang Indonesia memasuki Indonesia melalui bandara udara internasional Ngurah Rai di Bali, pulau paling populer sebagai tempat berlibur bagi turis asing di Indonesia. Pulau ini adalah tempat tinggal dari Sebagian besar masyarakat minoritas Hindu Indonesia dan menawarkan berbagai jenis pariwisata Hindu Bali yang berkaitan dengan seni dan budaya dan juga kehidupan malam yang semarak serta wilayah pedesaan yang cantik.

Titik kedatangan kedua adalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta, terletak dekat dengan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Banyak wisatawan yang memulai liburan mereka dengan tinggal beberapa hari di Jakarta sebelum berkunjung ke daerah - daerah lain dari Indonesia. DKI Jakarta yang juga merupakan pusat ekonomi dari Indonesia dan, walaupun dilarang oleh hukum, banyak pengunjung asing yang menggunakan visa turis (berlaku hingga 30 hari) untuk berpartisipasi dalam pertemuan ataupun kepentingan bisnis di Jakarta.

Titik masuk ketiga yang paling banyak digunakan adalah Batam, kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, di seberang Selat Singapura. Batam telah berkembang cepat menjadi sebuah kota dengan industri yang berkembang sangat cepat dan juga pusat transport. Kota ini adalah bagian dari zona perdagangan bebas dari Segitiga Indonesia-Malaysia-Singapura. Sejak 2006, Batam (bersama-sama dengan Bintan dan Karimun) menjadi bagian dari Zona Ekonomi Khusus yang bekerja sama dengan Singapura, mengimplikasikan bahwa tarif perdagangan dan pajak pertambahan nilai untuk barang-barang yang dikirimkan antara Batam dan Singapura dihapuskan.

GAMBAR 2

JUMLAH KEDATANGAN WISATAWAN MANCANEGERA KE INDONESIA PERIODE 2018 - 2020

Bandara	Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Pintu Masuk (Orang)		
	2018	2019	2020
Jumlah	15 810 305	16 106 954	4 052 923
Bandara Lainnya	4 853 089	5 255 742	2 221 823
Batam	1 887 284	1 947 943	295 336
Kualanamu	229 586	244 530	41 427
Ngurah Rai	6 025 760	6 239 543	1 059 198
Soekarno Hatta	2 814 586	2 419 196	435 139

Sumber: Kementerian Hukum dan HAM (Direktorat Jendral Imigrasi) dan Hasil MPD

Gambar 2 Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Namun belakangan ini Perhotelan juga menjadi salah satu Industri yang terpuruk akibat Pandemi COVID-19. Kompleksitas hambatan di masa pandemi mulai dari kebijakan hingga perubahan perilaku konsumen membuat usaha akomodasi ini belum dapat pulih sepenuhnya.

Indonesia pun turut menjadi negara yang terdampak COVID-19, berdasarkan data dari **Tren Industri Pariwisata 2021 (2020)** pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan kedatangan turis global secara signifikan yaitu sebesar 58% sampai dengan 78% jika di artikan dalam satuan jutaan kurang lebih 847 juta sampai dengan 1.139 juta. Tentu saja penurunan jumlah turis global ini mempengaruhi ekonomi setiap negara tidak terkecuali Indonesia.

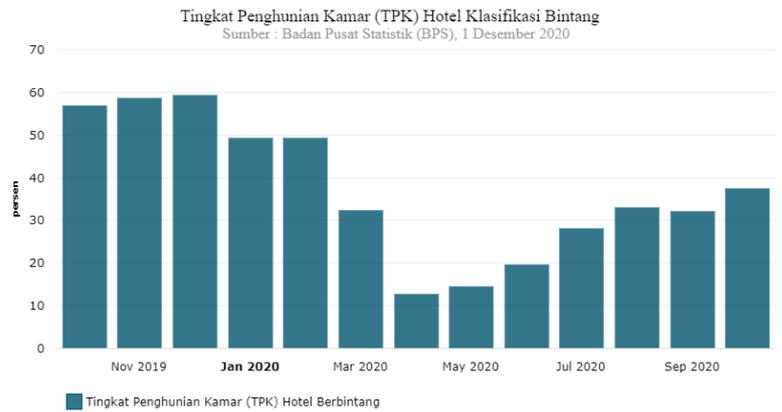
Ditengah pandemi Covid-19, masyarakat terus diajak untuk memerangnya. Namun paradigma tersebut harus dirubah sehingga saat ini masyarakat justru harus berdamai dengan Covid-19. Indonesia menjadi salah satu negara yang terdampak dengan pandemi COVID-19 ini khususnya pada bidang pariwisata. Pandemi COVID-19 ini sudah menghantam industri pariwisata dengan cukup keras, dilansir pada buku Tren Pariwisata Indonesia (Kemenparekraf), sejak Februari 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mengalami penurunan yang cukup drastis. Jika di total, sepanjang tahun 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia hanya sekitar 4,052 juta orang. Angka tersebut cukup jauh yakni hanya sekitar 25% dengan jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia pada tahun 2019. Adanya Pembatasan Sosial Skala Besar atau PSBB serta ditutupnya akses masuk ke Indonesia menyebabkan penurunan pendapatan negara terutama di sektor Pariwisata sebesar Rp. 20,7 miliar. Tentu saja penurunan jumlah turis global ini dapat mempengaruhi perekonomian di seluruh dunia tidak terkecuali Indonesia. Tidak hanya dalam segi perekonomian, dampak pandemi COVID-19 juga terlihat pada pengurangan jumlah jam kerja. Sekitar 12,91 juta orang di sektor pariwisata mengalami pengurangan jam kerja dan sekitar 939 ribu orang sementara tidak bekerja.

GAMBAR 3

TINGKAT OKUPANSI HOTEL BERBINTANG

DI INDONESIA

PERIODE OKTOBER 2019 – AGUSTUS 2020



Katadata

databoks

Gambar 3 Tingkat Okupansi Hotel Berbintang di Indonesia 1

Sumber : Badan Pusat Statistik melalui Katadata.com

Pariwisata Indonesia lambat laun bangkit, usai di terjang badai Pandemi Covid-19. Salah satu indikatornya adalah peningkatan pada pemesanan akomodasi seperti hotel, villa, resort, hingga apartemen yang mencapai dua kali lipat pada periode liburan kemarin.

GAMBAR 4

TINGKAT OKUPANSI HOTEL BERBINTANG

DI INDONESIA

PERIODE JANUARI 2020 – MAY 2021



Gambar 4 Tingkat Okupansi Hotel Berbintang di Indonesia 2

Sumber : Badan Pusat Statistik melalui Katadata.com

Melihat kedua data tersebut bisa dibilang bahwa industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan sampai dengan 40,79% di akhir tahun 2020 dan bertahan di atas 30% sampai dengan pertengahan tahun 2021. Untuk industri Perhotelan di Jakarta pun sudah mulai bangkit perlahan – lahan meskipun belum bisa menyamai seperti sebelum masa pandemi. Hal tersebut dapat di lihat dengan kembali naiknya Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang yang mencapai 46,59% atau naik 1,48% dibandingkan dengan bulan sebelumnya.

Meskipun begitu, belum bisa dibilang bahwa pariwisata di Indonesia terbilang bangkit. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia yang datang melalui pintu masuk utama pada Februari 2022 mencapai 18,46 ribu kunjungan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada Februari 2022 naik 21,91% jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada bulan sebelumnya. Begitupun jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun lalu yang naik 151,98%.

Selain usaha pemerintah untuk mendongkrak Kembali tingkat hunian okupansi hotel, **Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf)** juga mencetuskan tiga strategi utama untuk mendongkrak sektor pariwisata khususnya akomodasi wisata, yaitu: Strategi *Pivoting*, yakni mengubah strategi bisnis melalui berbagai inovasi seperti membuat produk baru serta memaksimalkan teknologi digital, Strategi *Positioning* yakni memposisikan hotel bukan hanya sebagai tempat menginap tetapi juga menjadi daya tarik wisata dan membuat program *Work From Hotel* (WFH), dan *Contactless Experience* yakni memanfaatkan teknologi digital untuk melayani *booking online*. Usaha tersebut nyatanya cukup membuahkan hasil yang baik bagi industri akomodasi di Indonesia, dilansir dari **BPS (Badan Pusat Statistik)** bahwa tingkat hunian okupansi di tahun selanjutnya mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan awal tahun 2020. Dengan membaiknya kondisi COVID-19 sekarang, tentunya semakin besar juga harapan untuk bisnis hospitaliti ini dapat kembali pulih dan roda perekonomian di Indonesia dapat berjalan seperti semula. Adapun

salah satu dampak pulihnya roda perekonomian di Indonesia tentu memiliki dampak yang baik juga untuk bisnis Hospitality terutama dalam menerima tamu Ekspatriat / Tamu Bisnis yang membutuhkan prosedur *check in* yang cepat dan efisien.

Pengalaman pribadi dari penulis yang menghadapi berbagai complain terhadap lambatnya prosedur *check in* bagi tamu bisnis juga menjadi salah satu motivasi penulis untuk melakukan kajian terhadap standar operasional prosedur yang berorientasi terhadap waktu dan ketepatan. Ketepatan dan juga kecepatan waktu dinilai cukup penting bagi tamu Bisnis, mengingat kepentingan mereka yang cukup padat. Antrian Panjang dari penanganan *check in* yang kurang efisien karena proses pengadministrasian yang Panjang serta masih berbasis cetak sehingga penulis ingin mencoba mengembangkan standar penanganan *check in* dengan memangkas hal-hal yang dinilai dapat dilakukan tanpa adanya presensi langsung dari tamu tersebut.

Oleh karena itu penulis berminat untuk melakukan kegiatan eksperimen mengenai “**Eksperimen Standar Penanganan *Check In* Tamu Ekspatriat pada *Reception* di Hotel**”. Kegiatan eksperimen ini diperlukan agar menciptakan pengembangan Alur pelayanan yang cepat dan efisien khususnya untuk tamu bisnis yang berorientasi terhadap waktu agar terciptanya kenyamanan dari pihak hotel maupun dari tamu.

Hotel Indonesia Kempinski Jakarta dipilih sebagai lokus dalam penelitian ini sekaligus sebagai salah satu hotel bisnis bintang 5 yang ada di ibukota menjadi salah satu hotel yang berorientasi kepada tamu bisnis atau

Ekspatriat. Ekspatriat adalah seseorang yang tinggal sementara atau menetap di suatu negara yang bukan asalnya. Ekspat berasal dari Bahasa latin, Eks artinya keluar dan *patria* artinya negara / tanah asal orang tua. Usaha pemerintah dalam mendongkrak kembali roda perekonomian selaras dengan orientasi hotel ini. Tipikal tamu bisnis yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam melakukan proses *Check In*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi mengenai latar belakang dan tingkat wisatawan mancanegara hotel yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan permasalahan yang didapati oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menyiapkan alur pelayanan yang berfokus kepada kecepatan dan ketepatan ?
2. Bagaimana persiapan seorang *Front Desk Agent* dalam melayani melayani *Check In* tamu ekspatriat untuk menjamin kenyamanan tamu dan kemudahan pihak hotel ?
3. Bagaimana manfaat yang dirasakan bagi hotel apabila penanganan *check in* tamu ekspatriat di hotel diterapkan dengan metode yang cepat dan mudah ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan secara Formal

Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan secara Operasional

- Dapat mengetahui efisiensi pengembangan produk yang dibuat serta keefektifan terhadap karyawan pada bagian Kantor Depan hotel melalui alur pelayanan yang dikembangkan penulis.
- Dapat mengetahui proses persiapan dalam mengembangkan dan mengaplikasikan alur pelayanan yang efektif dan efisien
- Dapat mengetahui dampak yang terjadi terhadap pihak hotel apabila alur pelayanan tersebut terkhusus dari segi waktu dapat berjalan dengan efisien dan cepat

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- Peneliti dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam pengembangan alur pelayanan yang efektif dan dapat di aplikasikan di dalam dunia kerja.
- Peneliti dapat menciptakan pembaharuan dalam membuat alur pelayanan *check in* tamu ekspatriat pada kantor depan yang mengikuti dengan mengutamakan efisiensi dan kecepatan waktu.

2. Bagi Institusi

Memberikan pengetahuan dan referensi kepada mahasiswa/I Politeknik Pariwisata NHI Bandung secara khusus untuk mahasiswa/I Program Studi Manajemen Divisi Kamar tentang pentingnya membuat alur pelayanan yang efektif dan tepat serta dapat beradaptasi sesuai kondisi yang terjadi di lapangan.

1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Pendekatan Pengembangan Produk

Pendekatan pengembangan produk *intangible* yang dilakukan oleh penulis untuk mengaktualisasikan tujuan dari penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian dan pengembangan (*Research & Development*). penelitian dan pengembangan atau *research and development* adalah penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut” Sugiyono (2014:297).

Pada pengembangan produk *intangible* ini, penulis menganalisa standar operasional prosedur penanganan tamu program repatriasi yang sudah di susun sebelumnya oleh hotel, lalu dikembangkan dan di perbaharui oleh penulis, selanjutnya di bandingkan keefektifannya.

1.5.2 Prosedur Pendekatan Pengembangan Produk

Adapun yang menjadi prosedur pengembangan produk standar operasional prosedur penanganan tamu program repatriasi di saat pandemi COVID-19 meliputi:

- Mempelajari dan mencari referensi terpercaya yang mendukung penyusunan standar operasional prosedur penanganan tamu repatriasi di saat pandemi yang efektif dan praktikal namun tetap mengacu kepada prinsip prinsip penyusunan standar operasional prosedur.
- Melakukan observasi langsung terhadap standar operasional prosedur *check in* tamu ekspatriat yang sudah diterapkan oleh hotel.

- Melakukan analisa dan mengembangkan standar operasional prosedur tersebut yang berdasarkan referensi serta standar operasional prosedur yang didapat dari hasil observasi di hotel.
- Melakukan uji coba keefektifan standar operasional prosedur penanganan tamu program repatriasi saat pandemi yang disusun dari hasil pengembangan antara referensi serta observasi.
- Melakukan evaluasi dan perbaikan jika didapati kekurangan dalam hasil pengembangan standar operasional prosedur tersebut.
- Melakukan pengolahan data yang di dapatkan dari evaluasi serta perbaikan uji coba keefektifan dari standar operasional prosedur tersebut dan mendapatkan kesimpulan berdasarkan hasil uji coba pengembangan produk yang sudah di laksanakan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

- Studi Pustaka

Studi Pustaka Studi Pusaka sendiri perlu di lakukan untuk membantu mengetahui hal-hal yang menjadi dasar serta dapat mengetahui informasi yang akan berguna dalam menjadi dasar landasan teori pengembangan produk. Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah

terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan - catatan, dan laporan - laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang di pecahkan” **Nazir (2013:93)**”

- Observasi

Observasi Menurut **Sugiyono (2015:145)** Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila riset berkaitan dengan sikap manusia, proses kerja, indikasi indikasi alam serta apabila responden yang di awasi tidak begitu besar. Oleh sebab itu di dalam penelitian pengembangan produk ini observasi diperlukan untuk mendapatkan data yang akurat terjadi di lapangan.

- Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam teknik pengumpulan data ataupun informasi yang berbentuk arsip sebagai bukti pelaksanaan eksperimen standar prosedur operasional penanganan tamu program repatriasi di masa pandemi. Arsip tersebut dapat berupa, foto, video, dokumen, laporan, dsb.

- Kuesioner

Kuesioner menjadi salah satu cara dalam mengumpulkan informasi, Adapun informasi didapatkan melalui pengajuan beberapa pertanyaan tertulis mengenai penilaian dan tanggapan terhadap produk yang di presentasikan.

- Penilaian Tanggapan Panelis

Penilaian Tanggapan Panelis Di dalam penelitian pengembangan standar operasional prosedur penilaian tanggapan panelis digunakan sebagai salah satu cara untuk menggabungkan data data seperti kuisisioner tingkat keefektifan produk yang dikemangkan bagi panelis, dan lain sebagainya.

1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan

1.6.1 Lokasi

Hotel Indonesia Kempinski Jakarta

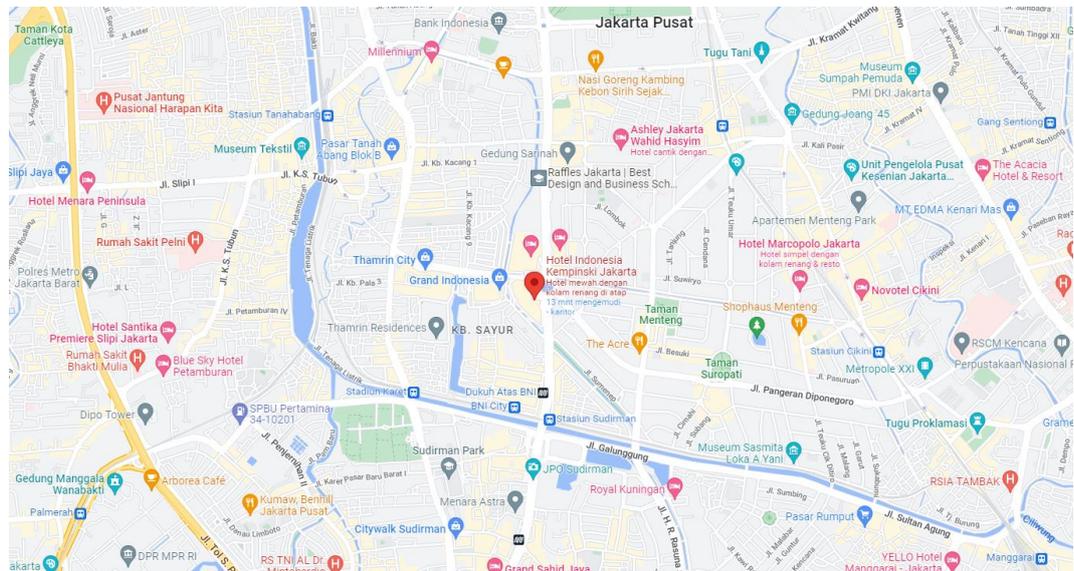
Jl. M.H. Thamrin No.1, RT1/RW5, Menteng, Jakarta Pusat, Daerah

Khusus Ibukota Jakarta 10310. Telp (021) 23583800

GAMBAR 5

PETA LOKASI HOTEL INDONESIA KEMPINSKI

JAKARTA



Gambar 5 Peta Lokasi Hotel Indonesia Kempinski Jakarta

1.6.2 Waktu Kegiatan

- Observasi Lokus : 21 Juni 2022
- Eksperimen Percobaan Pertama : 26 Juni 2022
- Eksperimen Percobaan Kedua : 27 Juni 2022