

BAB III

ANALISA PERMASALAHAN

Penanganan pemesanan kamar terhadap petugas reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor melahirkan hal yang penting terhadap calon tamu, selain itu penanganan pemesanan kamar dapat memelihara citra hotel serta menjadi standar dalam menangani kepada calon tamu maupun tamu yang menginap. Karena itu perlu adanya penanganan pemesanan kamar yang baik sehingga dapat di terapkan oleh hotel. Ketika penyusun menganalisis data yang sudah diperoleh penyusun, penyusun melakukan mengolah data dengan menggunakan skala likert. Seperti yang dipaparkan oleh **Sugiyono (2010:134)** “Untuk mengukur sikap, pendapat serta presepsi seseorang atau sekumpulan orang atas fenomena sosial”. Seperti yang di katakan bahwa skala likert akan di lakukan untuk menilai sikap, pendapat, serta presepsi dari petugas reservasi yang ada di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor mengenai penanganan pemesanan kamar.

F	= Jumlah Responden
Baik	= 3
Cukup	= 2
Kurang	= 1

Berikut merupakan rumus untuk perhitungan interval :

$$\frac{(\text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}) - (\text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah Responden})}{\text{Jumlah Butir}}$$

A. Analisis Mengenai Akses Pemesanan kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor

Analisis persoalan mengenai akses, penulis telah menganalisis di bagian Kantor Depan khususnya di bagian reservasi Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor, beserta meneliti dengan memakai media atau instrument yang dilakukan oleh petugas reservasi kemudian penulis memperoleh data dan informasi dari media telepon yang digunakan calon tamu untuk memesan kamar dengan jumlah persentase sebesar 34,74% , keadaan tersebut merupakan alat yang digemari dan mudah untuk di gunakan bagi para calon tamu , sehingga akses yang paling banyak digunakan oleh calon tamu berasal dari telepon dengan angka persentase yang cukup untuk berada di peringkat pertama. Sebaliknya calon tamu yang memesan kamar dengan menggunakan media website yang di miliki oleh Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor dengan jumlah persentase 32,10%, situasi ini akibat kemajuan teknologi di dalam website terdapat *feature* yang dapat membuat calon tamu terkesan selain terdapatnya informasi hotel, foto, dan video Hotel Pesona Alam memiliki 360 *camera view* sehingga tamu akan memandangi keadaan sekitar di hotel. Lalu pemesanan kamar yang dilakukan calon tamu melalui media E-mail sebanyak 26,40% dari jumlah persentase, sebagian orang menggunakan media ini sebagai alat komunikasi yang masih banyak di gunakan seperti bisnis. Sesudah itu pada peringkat terakhir adalah calon tamu membuat pemesanan langsung datang ke hotel dengan jumlah persentase 6,75% faktor ini akan menghabiskan waktu yang terbuang, dengan lokasi hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor merupakan jalur wisata di Kota Bogor Puncak beserta akses jalan yang membutuhkan waktu yang lama menuju ke Hotel dengan jangka waktu kurang lebih 3 bulan terakhir ini.

Untuk memenuhi operasional dalam mengakses pemesanan kamar melalui perangkat lunak yang dimiliki Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor yang digunakan untuk menjalankan operasional di bagian reservasi, maka dari itu penulis membuat kuesioner dan menyebarkan kepada petugas reservasi dengan hasil seperti berikut :

1. Hasil final kuesioner bagi yang pertama merupakan mengkaji tentang apakah petugas reservasi memakai accountnya masing-masing lalu 5 responden dinilai kurang.
2. Hasil final kuesioner bagi yang pertama merupakan mengkaji tentang apakah petugas reservasi melengkapi tanggal pada saat reservasi lalu 2 responden di nilai baik, 1 responden di nilai cukup, selanjutnya 2 responden menjawab kurang.
3. Hasil final kuesioner bagi yang pertama merupakan mengkaji tentang apakah petugas reservasi menginput tamu yang bersumber dari *FIT/Company/Travel Agent* lalu 1 responden di nilai baik, kemudian 4 responden dinilai kurang.
4. Hasil final kuesioner bagi yang pertama merupakan mengkaji tentang petugas reservasi menjelaskan *room type & price* lalu 1 responden di nilai baik, kemudian 2 responden di nilai cukup, sedangkan 2 responden di nilai kurang.
5. Hasil final kuesioner bagi yang pertama merupakan mengkaji tentang apakah petugas reservasi melengkapi nama tamu lalu 5 responden di nilai kurang

Penghitungan untuk mengetahui skala

Baik = 3

Cukup = 2

Kurang = 1

Total skor tertinggi untuk kategori baik : $3 \times 5 \times 5 = 75$

Total skor untuk kategori kurang : $1 \times 5 \times 5 = 25$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Nilai tertinggi pilihan}} = \frac{75 - 25}{3} = 16,67$$

Penghitungan untuk Skala Interval

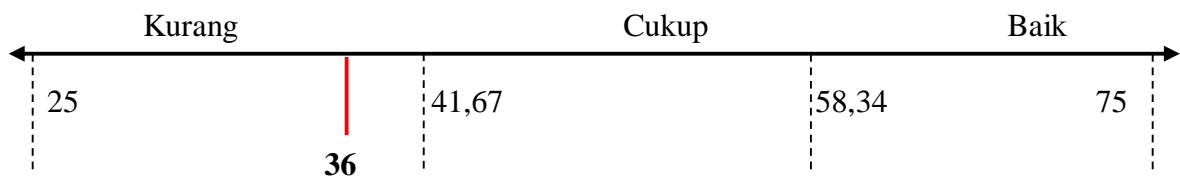
Total responden: Baik : $3 \times 4 = 12$

Cukup : $2 \times 3 = 6$

Kurang : $1 \times 18 = 18 +$

36

Maka Interval Skalanya :



Mengenai garis kontinum bahwa akses penginputan data yang dilakukan oleh petugas reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor berada di angka **36**. Angka tersebut berkedudukan di tingkatan **Kurang**. Situasi ini disebabkan oleh petugas reservasi yang melewatkan beberapa penginputan data di dalam sistem, maka hal ini dapat berpengaruh terhadap jalannya operasional khususnya di bagian reservasi,

ditemukan kurang lebih poin yang kerap tidak dilakukan oleh petugas reservasi : *Log in* tidak menggunakan *account* pribadi, tidak menginput tanggal *check in & check out*, serta tidak melengkapi nama tamu. Perihal ini tentunya akan menghambat operasional.

B. Analisis Mengenai Proses Data Tamu Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor

Observasi yang dilakukan penulis secara langsung tentang proses pengolahan data pemesanan kamar tamu di bagian reservasi proses tahapan data tamu ini, demi terciptanya pengimplementasian yang sudah sesuai dengan SOP hotel juga untuk menghindari kesalahan di hari berikutnya. Penulis akan membandingkan analisis kali ini dengan SOP yang menjadi penuntun bagi petugas reservasi, terdapat *standar operasional procedure* yang dimiliki oleh Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor yang termuat di bab sebelumnya.

Check list yang dibuat penulis telah diberikan terlebih dahulu sebelumnya kepada *Revenue & Distribution Manager* sebagai penanggung jawab langsung di bagian reservasi Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor :

1. Perolehan dari kuesioner pertama 1 responden menilai baik , 2 responden menilai cukup, berlanjut 2 responden menjawab kurang mengenai *greeting*.
2. Perolehan dari kuesioner kedua 3 responden menilai cukup, berlanjut 2 responden menilai kurang mengenai menanyakan identitas, alamat & nomer telepon.

3. Perolehan dari kuesioner ketiga 1 responden menilai cukup, berlanjut 4 responden menilai kurang mengenai memastikan tamu *FIT*/ pemerintah/ bisnis/ *travel agent*.
4. Perolehan dari kuesioner keempat 3 responden menilai baik, 1 responden menilai cukup, berlanjut 1 responden menilai kurang mengenai *arrival & departure*.
5. Perolehan dari kuesioner kelima 3 responden menilai cukup, berlanjut 2 responden menilai ketersediaan kamar.
6. Perolehan dari kuesioner keenam 1 responden menilai cukup, berlanjut 4 responden menilai kurang mengenai menjelaskan *room type*, jumlah kamar, jumlah orang & harga kamar.
7. Perolehan dari kuesioner ketujuh 2 responden menilai baik, berlanjut 2 responden menilai cukup, berlanjut 1 responden menilai kurang mengenai metode pembayaran.
8. Perolehan dari kuesioner kedelapan 1 responden menilai baik, 1 responden menilai cukup, berlanjut 3 responden menilai kurang mengenai kebijakan *cancellation*.
9. Perolehan dari kuesioner kesembilan 5 responden menilai kurang mengenai *additional*.
10. Perolehan dari kuesioner kesepuluh 1 responden menilai baik, 2 responden menilai cukup, berlanjut 2 responden menilai kurang mengenai *greeting*.

Penghitungan untuk mengetahui skala

Baik = 3

Cukup = 2

Kurang = 1

Total skor tertinggi untuk kategori baik : $3 \times 5 \times 10 = 150$

Total skor untuk kategori kurang : $1 \times 5 \times 10 = 50$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Nilai tertinggi pilihan}} = \frac{150 - 50}{3} = 33,33$$

Penghitungan untuk Skala Interval

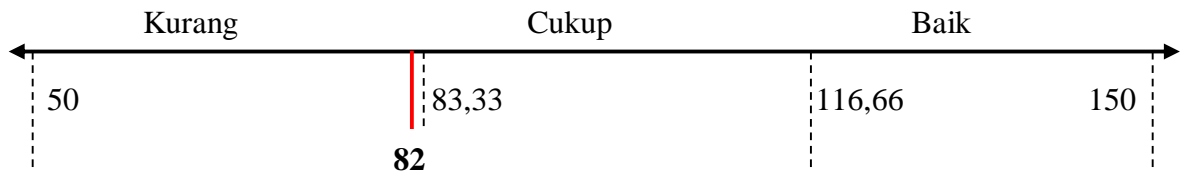
Total responden: Baik : $3 \times 8 = 24$

Cukup : $2 \times 16 = 32$

Kurang : $1 \times 26 = 26 +$

82

Maka Interval Skalanya :



Dengan garis kontinum di atas respons yang diberikan oleh manager reservasi mengenai hasil proses data pemesanan kamar dari tanggapan yang telah disebarkan oleh penulis atas *Standard Operasional Procedure* yang menjadi pedoman di bagian reservasi berkedudukan di angka **82** dengan peringkat **kurang**. Perihal tersebut disebabkan karena petugas reservasi yang tidak mematuhi SOP yang sudah ditetapkan

oleh pihak Hotel, menurut Manager yang bertanggung jawab karyawan sering kali tidak mengingatnya seperti tidak memastikan kembali tamu berdasarkan segmen FIT/ pemerintah/ bisnis/ *travel agent*, tidak mengecek *reservation rack*, dan tidak menjelaskan kebijakan *cancellation*, tidak menanyakan adanya tambahan, serta lalai dalam *greeting*. Situasi ini tentunya akan menghambat operasional.

C. Analisis Mengenai Konfirmasi Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor

Mengkonfirmasi pemesanan kamar merupakan bentuk *engage* yang di implementasikan oleh hotel yang bertujuan agar calon tamu merasa di perhatikan serta pihak hotel akan memperoleh informasi yang terbaru, jika calon tamu tersebut menginap atau calon tamu menginginkan permintaan khusus saat ia tiba di hotel maupun tidak jadi menginap atau *cancellation*, mengkonfirmasi kembali merupakan menegaskan kembali data yang sudah ada untuk meyakinkan kepada tamu.

Terdapat data yang penulis telah peroleh dari Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor, data dan informasi tersebut tercantum pada tabel 2.15 berdasarkan media yang lebih sering dipergunakan oleh petugas reservasi yaitu media E-mail dan Telepon. Dari kedua media tersebut petugas reservasi selain melakukan konfirmasi terhadap tamu, tetapi juga terhadap pihak *travel agent*, *government*, atau tamu grup yang bisa di akses melalui media E-mail. Dengan media telepon merupakan sebagian besar yang digunakan untuk melakukan pemesanan kamar yang dilakukan oleh petugas reservasi.

Penulis lebih dahulu sudah membuat kuesioner dan telah membagikannya terhadap 30 tamu yang melakukan reservasi sebelum tamu tersebut menginap di hotel, selanjutnya penulis mendapatkan 25 responden tamu yang menanggapi kuesioner yang telah penulis sebarkan di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor sebagai berikut :

1. Persoalan pertama terdapat 14 responden mengevaluasi kurang, 6 responden menilai cukup, lalu 5 responden menjawab baik.
2. Persoalan kedua terdapat 7 responden mengevaluasi kurang, 15 responden menilai cukup, lalu 3 responden menjawab baik.
3. Persoalan ketiga terdapat 14 responden mengevaluasi kurang, 6 responden menilai cukup, lalu 5 responden menjawab baik.
4. Persoalan keempat 12 responden mengevaluasi kurang, 8 responden menilai cukup, lalu 5 responden menjawab baik.
5. Persoalan kelima 11 responden mengevaluasi kurang, 8 responden menilai cukup, lalu 6 responden menjawab baik.
6. Persoalan keenam 12 responden mengevaluasi kurang, 7 responden menilai cukup, lalu 6 responden menjawab baik.
7. Persoalan ketujuh 14 responden mengevaluasi kurang, 6 responden menilai cukup, lalu 5 responden menjawab baik.
8. Persoalan kedelapan 16 responden mengevaluasi kurang, 5 responden menilai cukup, lalu 4 responden menjawab baik.
9. Persoalan kedelapan 11 responden mengevaluasi kurang, 10 responden menilai cukup, lalu 4 responden menjawab baik.

Penghitungan untuk mengetahui skala

$$\text{Baik} = 3$$

$$\text{Cukup} = 2$$

$$\text{Kurang} = 1$$

$$\text{Total skor tertinggi untuk kategori baik} : 3 \times 25 \times 9 = 675$$

$$\text{Total skor untuk kategori kurang} : 1 \times 25 \times 9 = 225$$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Nilai tertinggi pilihan}} = \frac{675 - 225}{3} = 150$$

Penghitungan untuk Skala Interval

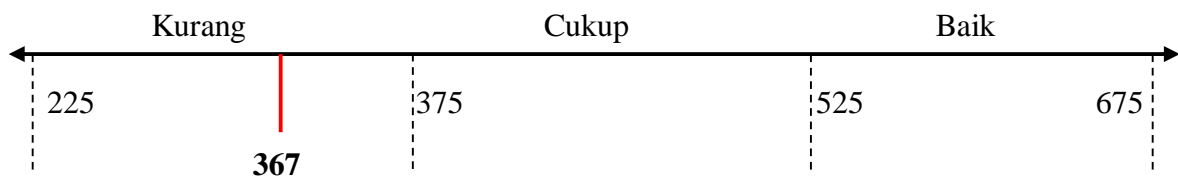
$$\text{Total responden: Baik} : 3 \times 38 = 114$$

$$\text{Cukup} : 2 \times 71 = 142$$

$$\text{Kurang} : 1 \times 111 = 111 \quad +$$

$$367$$

Maka Interval Skalanya :



Mengenai garis kontinum di atas tanggapan responden mengenai petugas reservasi dalam mengkonfirmasi pemesanan kamar terhadap tamu, adanya beberapa tanggapan

mengenai baik, cukup, serta kurang. Dari data yang sudah didapatkan dan diolah tanggapan responden terhadap petugas reservasi berada di nilai **367**, nilai tersebut berkedudukan di peringkat **kurang**. Berlandaskan hasil kuesioner memperoleh responden yang cenderung mengatakan kurang, mengenai hal ini disebabkan karena petugas reservasi lalai dalam menangani *re-confirmation* seperti tidak memastikan kembali nama yang akan *check-in*, tidak memasatikan *arrival & departure*, tidak meminta deposit, lalu tidak menanyakan *special request* kepada tamu. Situasi ini tentunya akan menghambat operasional.