

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi industri yang berkembang sangat pesat pada era globalisasi ini. Timbulnya kemauan manusia untuk berwisata membuat industri ini tidak pernah sepi peminat dari tahun ke tahun. Berwisata juga digolongkan sebagai kebutuhan tersier manusia sehingga jarang menemukan orang yang tidak ingin melakukan kegiatan ini. Kenaikan yang signifikan dalam industri pariwisata amat dirasakan Negara-negara ASEAN, khususnya Negara Malaysia, yang memang telah menjadi primadona para wisatawan asing dari seluruh dunia, apalagi setelah dibukanya MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang tidak hanya menerima tamu asing, melainkan pula menerima pekerja asing yang bermukim di luar Malaysia yang dihitung sebagai turis oleh pemerintah Malaysia. Berdasarkan data dari *website Ministry of Tourism and Culture Malaysia*, didapatkan tabel 1.1 mengenai jumlah turis yang datang ke Malaysia berikut pemasukannya per tahun.

Tabel 1.1
Tourist Arrival and Receipts to Malaysia by Year

<i>Year</i>	<i>Arrivals</i>	<i>Receipts (RM)</i>
2017	25.95 Juta	82.1 Miliar
2016	26.76 Juta	82.1 Miliar
2015	25.72 Juta	69.1 Miliar
2014	27.44 Juta	72.0 Miliar

Sumber: Website resmi *Ministry of Tourism and Culture Malaysia* (2017)

Dapat dilihat dari data tersebut, bahwa terhitung sejak tahun 2014, wisatawan yang datang ke Malaysia ada sebanyak 27.44 Juta orang dan tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 25.72 Juta orang. Kemudian terjadi kenaikan

pada tahun 2016 menjadi 26.76 Juta orang sehingga pemasukan yang didapat juga meningkat. Sedangkan, pada tahun 2017 terjadi penurunan pada jumlah wisatawan yang tiba di Malaysia menjadi 25.95 Juta orang dengan pemasukan yang tetap. Data tersebut memperlihatkan bahwa, meski jumlah wisatawan yang tiba tidak mengalami kenaikan yang signifikan, pendapatan yang diterima mengalami peningkatan. Selain itu, terdapat pula data mengenai *Malaysia Average Occupancy Rate of Hotel* pada tahun 2016 dan 2017 yang didapatkan dari sumber yang sama pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Malaysia Average Occupancy Rate of Hotel
January – December 2016/2017

<i>State</i>	2016 (%)	2017 (%)	<i>Difference</i>
Kuala Lumpur	66.1	66.1	0.0
Putrajaya	70.6	73.9	3.3
Selangor	62.4	60.4	-2.0
Negeri Sembilan	52.8	55.7	2.9
Johor	61.0	62.5	1.5

Sumber: *Website resmi Ministry of Tourism and Culture of Malaysia (2017)*

Dari tabel tersebut terlihat bahwa presentasi rata-rata *occupancy* hotel di Malaysia mengalami peningkatan pada tahun 2017 berdasarkan beberapa *state* atau daerah di Malaysia. Hal ini membuktikan bahwa perkembangan industri pariwisata Malaysia meningkat, khususnya di bidang jasa akomodasi karena terjadi peningkatan yang signifikan pada *occupancy* hotel-hotel yang ada di sana.

Dengan meningkatnya *occupancy* hotel dan pendapatan negara dari industri pariwisata di Malaysia menjadi kesempatan besar bagi para pengusaha lokal untuk membangun industri jasa akomodasi, sebab selain menjadi salah satu tempat lokasi tujuan wisata, Malaysia juga menjadi lokasi transit penerbangan

dunia. Akomodasi dibutuhkan sebagai tempat peristirahatan para wisatawan, juga bagi para penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan maupun yang transit atau biasa disebut sebagai STPC (*Stopover Paid by Carrier*). Pembangunan akomodasi tidak hanya dipusatkan di daerah wisata, melainkan pula dilakukan di daerah-daerah yang dekat dengan bandar udara sebagai penunjang kebutuhan penumpang pesawat.

Salah satu akomodasi yang melihat kesempatan itu adalah *Nilai Springs Golf and Resort Hotel* yang terletak di Putra Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia. *Nilai Springs Golf and Resort Hotel* adalah sebuah perusahaan swasta yang menawarkan layanan akomodasi berupa hotel bintang empat bernama *Nilai Springs Resort Hotel*, juga *Golf and Country Club* yang lokasinya saling bersebelahan. Lokasi *Nilai Springs Resort Hotel* sangat dekat dengan KLIA (Kuala Lumpur International Airport), Sepang International Circuit, dan AACE (*Asian Aviation Center of Excellence*). Dengan lokasi yang berdekatan dengan KLIA, *Nilai Springs Resort Hotel* memanfaatkannya dengan menerima tamu *flight delay* dari beberapa maskapai penerbangan. Adapun presentasi *occupancy* hotel yang berasal dari *flight delay guest*, dipaparkan sebagai berikut.

Tabel 1.3
Room Sold dan Occupancy Flight Delay Guest November 2017 – April 2018

Bulan	<i>Room Sold</i>	<i>Occupancy</i>
November 2017	1535 kamar	48.32%
December 2017	1020 kamar	35.97%
January 2018	876 kamar	20.53%
February 2018	1146 kamar	36.99%
Maret 2018	1658 kamar	47.10%
April 2018	860 kamar	19.08%

Sumber: *Front Office Nilai Springs Resort Hotel (2018)*

Jumlah kamar yang terjual untuk *flight delay guest* di Nilai Springs Resort Hotel paling tinggi adalah pada bulan Maret 2018 dengan presentasi *occupancy* 47.10%, kedudukannya berbeda pada bulan November yang mencapai angka 48.32% dengan kamar terjual 1535. Perbedaan ini terjadi karena adanya kamar *Day Use* sebagaimana *flight delay guest* banyak menggunakan kamar tidak sampai 24 jam. Tabel ini memperlihatkan presentasi besar dari *flight delay guest* yang tiba di Nilai Springs Resort Hotel. Selain itu, Nilai Springs Resort Hotel juga memiliki tamu-tamu reguler dari beberapa perusahaan penerbangan yang memiliki *function* di AACE, *Sepang International Circuit*, dan tamu yang ingin melakukan kegiatan olahraga di Nilai *Golf and Country Club*.

Dengan banyaknya tamu dan kegiatan yang ada di hotel, sebagai *Front Office Attendant* di Nilai Springs Resort Hotel diharuskan memiliki kemampuan berkomunikasi dan jiwa pelayanan yang baik untuk tamu. Selain itu, seorang *Front Office Attendant* harus mengetahui standar prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis tamu yang dilayani. *Front Office* di Nilai Springs Resort Hotel terletak di *lobby* utama gedung hotel Nilai Springs, terdapat dua sub-departemen *Front Office* di Nilai Springs Resort Hotel, yakni bagian Resepsionis dan Reservasi. Pekerjaan Resepsionis fokus pada proses *check-in* dan *check-out*, juga termasuk sebagai operator telepon. Selain pekerjaan utama tersebut, *Front Office* di Nilai Springs Resort Hotel juga harus mampu mengerjakan semua *job desk* sebagai *Front Office Attendant*. Sedangkan, bagian reservasi memiliki tugas untuk menangani kegiatan *pre-arrival* hingga *pra-departure* tamu yang menginap di hotel. Tidak jarang kedua bagian ini saling membantu satu sama lain, sehingga karyawan dari dua sub-departemen ini memiliki kewajiban untuk menguasai segala *job desk* sebagai seorang *Front Office Attendant*.

Sebagai seorang *Front Office Attendant* di Nilai Springs Resort Hotel, *job desk* utama yang harus dikuasai adalah penanganan kepada tamu ketika *Check in* dan *Check out*. Kedua kegiatan tersebut memiliki prosedur yang telah ditetapkan hotel. Prosedur yang dimiliki *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel untuk proses *check in* dan *check out* diperuntukkan bagi tamu FIT, grup, dan VIP secara umum. Tidak adanya prosedur *check in* dan *check out* khusus yang tertulis untuk

tamu *flight delay* menjadi kesulitan tersendiri karena *Flight Delay Guest* memiliki penanganan yang berbeda dengan tamu yang datang secara umumnya, selain itu prosedur yang diberikan pun harus disesuaikan dengan jenis *Flight Delay Guest* yang tiba.

Flight Delay Guest yang datang di Nilai Springs Resort Hotel dibagi menjadi dua jenis, yakni *Delayed Guest* dan *Stopover Paid by Carrier (STPC)*. *Delayed Guest* adalah tamu yang penerbangannya tertunda, biasanya maskapai yang membawanya berasal dari Malaysian Airlines dan Malindo. Sedangkan, STPC merupakan tamu penerbangan yang transit di Malaysia dan berasal dari Malaysian Airlines. Tamu yang mengalami ketertundaan penerbangan biasanya tidak memiliki bagasi, berbeda dengan STPC yang membawa bagasi. *Flight Delay Guest* tiba di hotel secara berkelompok dan pembagian kamar dilakukan setelah adanya konfirmasi dari maskapai penerbangan kepada hotel yang disesuaikan dengan jumlah kamar yang tersedia pada hari tersebut. Dalam proses *check in* dan *check out*, kedua tipe tamu ini memiliki proses yang berbeda. Perbedaan dapat terlihat dari tiket yang dibawa oleh tamu. Untuk *Delayed Guest*, mereka hanya perlu membawa *boarding pass*, sedangkan bagi STPC, mereka membawa sebuah tiket khusus agar dapat menginap di Nilai Springs Resort Hotel.

Prosedur pelayanan *check in* dan *check out* di Nilai Springs Resort Hotel untuk *flight delay guest* sangat berbeda. Prosedur pelayanannya diketahui secara lisan karena tidak ada prosedur yang tertulis. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan *check in* dan *check out* yang diberikan oleh setiap karyawan berbeda dan terhambat. Keterhambatan itu terjadi ketika pelayanan diberikan hanya dilayani oleh satu resepsionis dimana tamu yang tiba berbentuk grup atau kelompok, selain itu sistem hotel tidak terupdate secara cepat, tidak detailnya data tamu yang didapatkan ketika *check in*, dan kesulitan saat memanggil tamu-tamu yang *check out* pada waktu yang telah ditentukan. Keterhambatan tersebut dapat mengakibatkan *complaint* dari tamu karena pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama, *complaint* dari departemen *housekeeping* yang membutuhkan *update* dari sistem, dan tertinggalnya tamu di hotel oleh bus yang menjemput karena kesalahan waktu *check out*.

Dari permasalahan inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik: “Prosedur Pelayanan *Flight Delay Guest* di Front Office Nilai Springs Resort Hotel Malaysia”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang akan dibahas pada proyek akhir ini, yaitu Prosedur Pelayanan *Check In* dan *Check Out Flight Delay Guest* di Nilai Springs Resort Hotel, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *check in* dan *check out* di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia?
2. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *check in* dan *check out flight delay guest* di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Formal

Sebagai salah satu syarat mengikuti sidang proyek akhir Diploma III Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom.

1.3.2 Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *check in* dan *check out* di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.
- b. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *check in* dan *check out flight delay guest* di *Front Office* Nilai Springs resort Hotel Malaysia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi jurusan perhotelan

Bagi jurusan perhotelan kegunaan penelitian adalah bahan referensi tentang prosedur pelayanan *flight delay guest* yang digunakan di *Front Office*.

2. Bagi penulis

Bagi penulis kegunaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan *flight delay guest* di *Front Office Nilai Springs Resort Hotel* yang menjadi lokasi penulis melaksanakan kerja praktek.

3. Bagi peneliti lebih lanjut

Bagi penulis kegunaan dari penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan serta pengetahuan lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan *flight delay guest* di *Front Office*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dapat digunakan sebagai referensi dalam membuat standar operasional prosedur pelayanan *check in* dan *check out flight delay guest* di departemen *Front Office*, khususnya di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.