

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Untuk memahami pengertian tentang istilah kantor depan Hotel (Front Office) adalah istilah yang sering digunakan di hotel untuk merujuk kepada department di bagian yang berhadapan dengan tamu yang berhubungan dengan pemberian pelayanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, penagihan bill serta pembayaran.

Kantor depan juga dapat dimaknai dengan department hotel yang memiliki jumlah kontak dengan tamu terbanyak. Secara umum istilah kantor depan (Front Office) mencakup fisik meja yang berada di depan serta tugas dan fungsi salah satu bagian di hotel yang terlibat dalam penjualan kamar serta layanan tamu. Kantor depan merupakan tempat para tamu disambut ketika tiba di Hotel, tempat tamu mendaftar, dan tempat tamu diantar ke kamar. Kantor depan hotel juga merupakan pusat informasi, komunikasi, registrasi dan layanan hotel. (Agus Sambodo, 2020)

Reservasi adalah satu seksi pada department Front Office yang tugas dan tanggung jawabnya menangani permintaan pemesanan dari calon tamu. Disinilah peran staff Reservation sangatlah diperlukan dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada tamu. Reservation juga harus memiliki kemampuan dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh tamu yang akan datang ke Hotel. Kemampuan seorang reservation dalam menjual dan menjelaskan kamar kepada tamu yang akan melakukan booking baik secara online maupun offline berdasarkan pengetahuan produk Hotel yang dimiliki akan sangat membantu dalam meningkatkan penjualan kamar yang ada di hotel dengan kemampuan yang dimiliki oleh reservation dalam penguasaan pengetahuan produk Hotel akan membantu reservation tidak hanya dalam penjualan kamar namun juga penjualan di department lainnya.

Pariwisata ialah penyediaan dan pelayanan sejumlah fasilitas, promosi, perencanaan perjalanan, transportasi dan penyediaan daerah tujuan wisata yang menarik dan menyenangkan, termasuk didalamnya fasilitas yang dibutuhkan untuk menginap, istirahat, makan dan minum, serta rekreasi. Kesemuanya itu bentuk sarana akomodasi yang disediakan hotel yang paling lengkap dibandingkan dengan losmen, motel dan lain sebagainya. Persaingan bisnis dalam perhotelan semakin meningkat, karena itu setiap hotel memberikan keunggulan masing-masing. (Hendriyani, 2019)

Melihat kenyataan ini hotel diuntut untuk berperan aktif dan kreatif serta memanfaatkan upaya dalam menarik tamu sebanyak-banyaknya, baik melalui direct selling, salescall, travel agent (of line) dan yang terkini menggunakan online travel agent. Penawaran menarik selalu ditawarkan, bahkan kreatifitas marketing dalam penjualan di tingkatkan, marketing masa kini harus mampu membuat paket wisata sesuai keinginan tamu serta berhubungan erat dengan sewa kendaraan seperti PO bus maupun kendaraan lebih kecil lainnya. Disisi lain perkembangan teknologi juga turut merubah pola pikir dan keinginan tamu dalam memesan kamar hotel. Fenomena ini harus di sikapi dengan positif dan dikelola dengan baik oleh hotel. Online travel agent adalah salah satu produk kemajuan jaman yang sedang booming saat ini, serta merubah peta pemesanan kamar yang dahulu nya direct atau go show beralih menggunakan online travel agent. Jelas ini mengakibatkan tamu yang dahulu langsung memesan maupun menggunakan telephone melalui reservasi, marketing maupun front office beralih menggunakan online travel agent. Beberapa contoh Travel Agent yang ada di Indonesia yaitu Agoda, Booking.com, Traveloka, Tiket.com, Antavaya, Mister Alladin, Pegi-Pegi (Hendriyani, 2019)

Online Travel Agent adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui iwebsite. Website online travel agent adalah website yang

dikelola oleh OTA yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata (Australian Tourism DataWarehouse 2013)

Le Dian *Hotel and Cottage* merupakan Hotel bintang 4 pertama yang berada di Kota Serang dikelola oleh PT. Serang Asri Hotel, hotel bintang 4 ini terletak Jl. Jenderal Sudirman No. 88 Serang yang merupakan ibukota Provinsi Banten. Nama Le Dian *Hotel and Cottage* pun diambil dari nama putri pemilik PT. Serang Asri Hotel yang baru yaitu H. M Mardiono.

Pada awalnya hotel ini didirikan oleh H. Yusup Yustandar pada Mei 1993 dibawah naungan PT. Serang Asri Hotel dengan nama Hotel Serang Asri yang beralamat di Jl. Sudirman No. 05 Serang, Jawa Barat. Pada saat itu kabupaten serang masih bagian dari provinsi Jawa Barat yang belum terdapat hotel berbintang dengan fasilitas yang mendukung.

Dalam proses pembangunan Hotel Serang Asri mengalami kendala bahkan sempat dihentikan pembangunannya yang dikarenakan pada saat itu Negara kita sedang mengalami krisis ekonomi. Dalam kondisi seperti PT. Serang Asri Hotel dilirik oleh H. M Mardiono, sebagai usahawan yang memiliki peluang dan potensi besar bagi masa yang akan datang. Maka, pada tanggal 7 Februari 2004 masuklah H. M Mardiono dari group Buana a Sentra Swakarta sebagai pemegang saham dan mayoritas PT. Serang Asri Hotel berdasarkan ketertarikan tersebut Le Dian Hotel and Cottage merupakan hotel bintang empat yang berada di Kota Serang merupakan hotel tempat penulis melaksanakan penelitian

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses standar operasi penanganan reservasi kamar di Le Dian Hotel and Cottage ?
2. Bagaimana proses penanganan reservasi melalui Online Travel Agent di Le Dian Hotel and Cottage ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur Reservasi kamar melalui Online Travel Agent Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang *Front Office*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang proses reservasi kamar melalui Online Travel Agent

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur *reservasi Online Travel Agent Front Office* di Le Dian Hotel and Cottages Serang.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai penanganan dalam reservasi kamar melalui *Online Travel Agent*

2. Sebagai salah satu cara meningkatkan pelayanan tamu dengan baik melalui *Online Travel Agent*

3. Sebagai peningkatan ulasan terbaik dari para tamu yang reservasi melalui *Online Travel Agent* di Le Dian Hotel and Cottage.