

PEMESANAN KAMAR MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT DI HOTEL ASTON PALEMBANG

ROOM BOOKING THROUGH ONLINE TRAVEL AGENT AT ASTON HOTEL PALEMBANG

Mega Silvia¹⁾, Mustika Permatasari^{2)*} dan Mulkan Setiawan³⁾

¹⁾Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Palembang

²⁾Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Palembang

³⁾Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Palembang

Abstrak

Online Travel Agent adalah platform berbasis internet yang membantu tamu dalam melakukan pemesanan kamar hotel. Pada saat tamu melakukan pemesanan kamar melalui *Online Travel Agent* biasanya pemesanan akan secara langsung diterima oleh hotel apabila dari bagian reservasi hotel masih membuka layanan pemesanan kamar dari *online travel agent*. Namun sebaliknya, apabila bagian reservasi telah menutup *online travel agent* untuk pemesanan kamar maka sudah otomatis tamu tidak bisa memesan kamar karena kamar hotel telah terisi penuh (*full occupancy*). Tingginya persentase pemesanan kamar yang sudah melebihi persentase penjualan melalui *online travel agent* di Hotel Aston Palembang hingga menyebabkan permasalahan seperti adanya *over booking* melalui *online travel agent* pada bagian reservasi sehingga menyebabkan tamu yang telah datang dan telah melakukan pemesanan kamar melalui *online travel agent* namun tidak mendapatkan kamar pada saat melakukan *check in* karena sedang tingginya tingkat *occupancy*. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani reservasi kamar melalui *Online Travel Agent*., ketersediaan peralatan pendukung untuk penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* dan kemampuan staff dalam menangani reservasi kamar melalui *Online Travel Agent*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini menggunakan dengan melakukan observasi dan wawancara. Petugas reservasi sudah melaksanakan *Standard operational procedure* pemesanan kamar dengan baik namun ada beberapa hal yang masih tidak dilakukan petugas reservasi seperti tidak mengkonfirmasi secara detail terkait ukuran *bed* tamu dan tidak menutup *allotment* reservasi pada saat hotel sudah *full book* sehingga terjadinya *overbooking* kamar dan menjadi keluhan tamu pada saat *check in* di Hotel Aston Palembang.

Kata Kunci: *Reservasi, Online Travel Agent.*

Abstract

Online Travel Agent is an internet-based platform that assists guests in booking hotel rooms. When a guest books a room through an *Online Travel Agent*, the booking will usually be directly accepted by the hotel if the hotel reservation department still opens the room booking service from the *online travel agent*. But on the other hand, if the reservation department has closed the *online travel agent* for booking rooms, guests automatically cannot book rooms because the hotel rooms are fully occupied. The high percentage of room bookings that have exceeded the percentage of sales through *online travel agents* at Hotel Aston Palembang has caused problems such as *overbooking* through *online travel agents* in the reservation department, causing guests who have come and have booked rooms through *online travel agents* but do not get rooms when checking in due to high occupancy rates. The purpose of this study is to determine the *Standard Operating Procedure* (SOP) in handling room reservations through the *Online Travel Agent*, the availability of supporting equipment for handling room reservations through the *Online Travel Agent* and the ability of staff in handling room reservations through the *Online Travel Agent*. The research method used is a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques in this qualitative research use observation and interviews. The reservation officer has

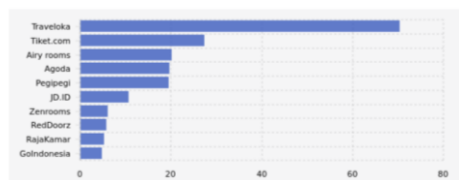
implemented the Standard operational procedure for booking rooms properly but there are several things that are still not done by the reservation officer such as not confirming in detail the size of the guest bed and not closing the reservation allotment when the hotel is fully booked so that room overbooking occurs and becomes a guest complaint when checking in at Hotel Aston Palembang.

Keywords: Reservation, Online Travel Agent.

Pendahuluan

Di era globalisasi yang semakin modern, Internet menjadi salah satu teknologi informasi dan komunikasi di kalangan masyarakat. Karena penggunaannya yang mudah dan praktis bisa dijangkau dimana saja dan kapan saja sehingga internet menjadi media promosi online salah satunya pada pemesanan kamar melalui *Online Travel Agent*. Data di atas merupakan pengunjung website yang mengakses situs *Reservasi Online* hotel di Indonesia. Adapun penggunaan pemesanan melalui *Online Travel Agent* berdasarkan data berikut ini :

Gambar 1.1 Pemesanan melalui Online Travel Agent



Sumber : Google, 2021.

Berdasarkan gambar 1.1 terlihat bahwa Traveloka menjadi website pertama yang paling banyak diakses oleh tamu, sehingga adanya tingkat persentase mulai dari aplikasi Traveloka, Tiket.com, Airy rooms, Agoda, Pegipegi, JD.ID, Zenrooms, RedDoorz, RajaKamar dan Go Indonesia yang menjadi pilihan *Online Travel Agent* di Indonesia. Menurut Sambodo dan Bagyono (2010), "Dalam menangani reservasi kamar tamu melalui *Online Travel Agent* terdapat beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut: 1. *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani reservasi kamar melalui *Online Travel Agent*. 2. Ketersediaan peralatan pendukung untuk penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent*. 3. Kemampuan staff dalam menangani reservasi kamar melalui *Online Travel Agent*."

Hotel Aston Palembang yang terletak di Jalan Jenderal Basuki Rahmat, Palembang. Hotel yang lokasinya sangat strategis karena terdapat pusat perbelanjaan yaitu Palembang Trade Center Mall yang berjarak sekitar 1,4 Km, dan Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II (PLM) berjarak sekitar 8 Km. Dalam menunjang operasional dengan baik, salah satu media reservasi yang di gunakan hotel Aston Palembang adalah *Online Travel Agent*. *Online Travel Agent* adalah platform berbasis internet yang membantu tamu dalam melakukan pemesanan kamar hotel. Pada saat tamu melakukan pemesanan kamar melalui *Online Travel Agent* biasanya pemesanan akan secara langsung diterima oleh hotel apabila dari bagian reservasi hotel masih membuka layanan pemesanan kamar dari *online travel agent*. Namun sebaliknya, apabila bagian reservasi telah menutup *online travel agent* untuk pemesanan kamar maka sudah otomatis tamu tidak bisa memesan kamar karena kamar hotel telah terisi penuh (*full occupancy*). Berdasarkan hasil observasi awal, penulis mengamati bahwa adanya tingkat perbandingan pemesanan kamar di Hotel Aston Palembang, yang mana tingkat perbandingan tersebut antara lain sebagai berikut :

Tabel 1 Tingkat Perbandingan Pemesanan Kamar di Hotel Aston Palembang

No.	Reservasi	Persentase Pemesanan
1.	Online Travel Agent	38.63%
2.	Sales Call	30%

3.	Walk In	6.11%
----	---------	-------

Sumber : *Reservation Department Aston Hotel Palembang*, (2021).

Berdasarkan data diatas, persentase pemesanan kamar yang paling tinggi di Hotel Aston Palembang adalah Pemesanan kamar melalui *online travel agent* yaitu pada angka 38,63%. Sedangkan pemesanan melalui *sales call* pada angka 30% dan *walk in* pada angka 6,11%. Hotel Aston Palembang telah bekerja sama dengan pihak *online travel agent* diantaranya Traveloka.com, Tiket.com, Pegipegi.com, hingga Booking.com. Dari beberapa pihak *online travel agent* tersebut, kontribusi pemesanan kamar melalui *online travel agent* cukup tinggi di Hotel Aston Palembang dimana persentase pemesanan lebih tinggi dibandingkan dengan persentase penjualan.

Tabel 2 Persentase Penjualan Dan Kontribusi Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent (OTA) di Hotel Aston Palembang

No.	Jenis Online Travel Agent	Persentase Penjualan	Persentase Pemesanan
1.	<i>Traveloka.com</i>	25%	30%
2.	<i>Tiket.com</i>	25%	28%
3.	<i>Pegipegi.com</i>	25%	25%
4.	<i>Booking.com</i>	25%	26%

Sumber : *Reservation Department Aston Hotel Palembang*, (2021).

Berdasarkan data tersebut, persentase penjualan melalui online travel agent di Hotel Aston Palembang telah dibagi rata dari pihak hotel kepada online travel agent karena telah menjadi kebijakan hotel. Dengan persentase Traveloka.com 25%, Tiket.com 25%, Pegipegi.com 25%, dan Booking.com 25%. Dengan persentase kontribusi pemesanan kamar yang cukup tinggi dari pihak *online travel agent* kepada hotel yaitu Traveloka.com mencapai 30%, Tiket.com 28%, Pegipegi.com 25%, hingga Booking.com 26%. Tingginya persentase pemesanan kamar yang sudah melebihi persentase penjualan melalui *online travel agent* di Hotel Aston Palembang hingga menyebabkan permasalahan seperti adanya *over booking* melalui *online travel agent* pada bagian reservasi sehingga menyebabkan tamu yang telah datang dan telah melakukan pemesanan kamar melalui *online travel agent* namun tidak mendapatkan kamar pada saat melakukan *check in* karena sedang tingginya tingkat *occupancy*.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas tentang penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut fenomena tersebut dan mengangkat permasalahan ini sebagai topic penelitian dengan judul “Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* di Hotel Aston Palembang.”

*Korespondensi Penulis:

E-mail: mup@poltekipar-palembang.ac.id

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode yang diterapkan adalah metode kualitatif, yang dapat dijelaskan sebagai proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk menghadapi masalah dan mencari solusi, sebagaimana diungkapkan oleh Mulyana (2008). Menurut Sugiyono (2007), metode penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki objek yang alami di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan dengan teknik yang beragam, analisis data bersifat induktif, dan penekanan pada makna dalam hasil penelitian kualitatif lebih besar daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mempertahankan bentuk dan esensi perilaku manusia, serta melakukan analisis terhadap berbagai kualitasnya, tanpa mengubahnya menjadi data kuantitatif, sebagaimana disampaikan oleh Mulyana (2008). Sementara itu, tujuan dari penelitian

deskriptif ini adalah untuk menyajikan deskripsi, gambaran, atau lukisan yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, dan hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini menggunakan dengan melakukan observasi dan wawancara.

1) Observasi

Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan pekerjaan pemesanan kamar terutama proses dan sumber pemesanan kamar yang ada di Aston Hotel Palembang.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi, memperoleh data yang lengkap, dan memastikan keakuratan sumber data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan lima informan, terdiri dari petugas pemesanan kamar terhadap kamar tamu.

Hasil Dan Pembahasan

Standard Operational Procedure (SOP) Pemesanan Kamar melalui Online Travel Agent di Hotel Aston Palembang.

Pemesanan kamar melalui *online travel agent* menjadi hal yang sangat diminati para tamu dikarenakan penggunaan yang mudah dan praktis dimana dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. *Reservation section* menangani tamu secara langsung dalam permintaan pemesanan akomodasi hotel, menjaga hubungan komunikasi yang baik dengan tamu, karena sebagai pusat penjualan di hotel serta menjaga informasi ketersediaan kamar yang diperbaharui. Dalam menangani reservasi tamu petugas harus memiliki kemampuan dan *skill* yang baik agar tidak terjadinya kesalahan baik pada saat penerimaan proses pemesanan ataupun penguasaan informasi tingkat pemesanan kamar hotel. Dengan adanya kemampuan *reservation agent* pada bagian reservasi maka akan berjalan baik juga operasional pemesanan kamar yang dipesan oleh tamu. Berdasarkan hasil wawancara penulis di Hotel Aston Palembang, Adapun *Standard Operational Procedure* penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Aston Palembang adalah sebagai berikut :

1. Petugas reservasi membaca kebijakan dan prosedur penanganan pemesanan kamar melalui *Online Travel Agent* yaitu *Traveloka.com*, *Booking.com*, *Pegipegi.com* dan *Tiket.com* sebelum memulai operasional.
2. Petugas reservasi memeriksa reservasi melalui *online travel agent* pada email Hotel Aston Palembang (Konfirmasi pemesanan, perubahan reservasi dan pembatalan reservasi).
3. Petugas reservasi membuat reservasi kamar yang masuk melalui email, ke dalam *VHP system* berdasarkan dengan *voucher* pada *online travel agent*.
4. Setelah menerima pemesanan kamar, Petugas reservasi memastikan terlebih dahulu sebelum memindahkan ke *VHP system* mulai dari : a. Mengecek kembali pesanan dan pembayaran seperti yang tertera di tombol pemesanan (situs website *online travel agent*). b. Mencocokkan data tamu. c. Mencocokkan tanggal *check in* dan *check out* sesuai dengan *voucher* dari *online travel agent*. d. Menginput pemesanan kamar sesuai permintaan tamu atau permintaan khusus saat tersedia (meliputi : tipe tempat tidur, tipe kamar). e. Mengecek apakah kartu kredit termasuk berlaku atau tidak, jika tidak segera diinformasikan kepada *front office supervisor* atau *front office manager*. f. Melaporkan langsung jika ada tamu yang datang, ubah periode menginap dan lapor ke *front office supervisor* atau *front office manager*. g. Melapor selambat-lambatnya dua hari setelah tamu *check out* apabila ada status *no show* tamu, untuk mengirimkan informasi akan dikenakan komisi sesuai dengan pembayaran.

5. Selanjutnya, petugas reservasi meng-attachment voucher dari *online travel agent* ke *VHP system*.
6. Apabila reservasi kamar terjadi perubahan waktu kedatangan, Petugas reservasi harus segera memberikan informasi tersebut kepada *supervisor front office* ataupun *manager front office*.
7. Melakukan *close sales* kamar di sistem online, jika semua kamar hotel sudah terjual (*full book*).
8. Melakukan *open sales* kamar di sistem online, jika ada perubahan atau pembatalan reservasi kamar.
9. Jika terdapat email masuk berupa bentuk tagihan komisi, Maka email tersebut dilanjutkan ke bagian *accounting department* untuk segera ditindak lanjuti.
10. Memeriksa kembali semua reservasi melalui *online travel agent* setelah memperbaharui ke *VHP system*.

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, ada sepuluh *standard operational procedure* penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Aston Palembang yang harus dilaksanakan oleh petugas reservasi. Namun dari ke sepuluh poin tersebut ada beberapa poin yang tidak dilaksanakan oleh beberapa petugas reservasi di Hotel Aston Palembang.

Peralatan Pendukung Pemesanan Kamar melalui *Online Travel Agent* di Hotel Aston Palembang

Dalam menunjang operasional dengan baik, peralatan pendukung untuk reservasi kamar tentu sangatlah dibutuhkan bagi petugas reservasi. Adapun peralatan pendukung pemesanan kamar yang ada di Hotel Aston Palembang sebagai berikut :

Tabel 3. Peralatan yang ada di Bagian Pemesanan Kamar

No.	Nama Peralatan	Jumlah
1.	Komputer	3 buah
2.	Printer	2 buah
3.	Telepon	3 buah
4.	Fax	2 buah
5.	Akses Internet	All access
6.	Papan Reservasi	1 buah
7.	Administrasi Reservasi Format	All set

Sumber : *Reservation Department*, (2023)

Berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa seluruh peralatan yang ada di bagian pemesanan kamar sudah memenuhi jumlah yang diperlukan untuk melakukan proses pekerjaan membuat pesanan kamar tamu. Dengan adanya komputer yang terintegrasi dengan sistem pemesanan kamar dapat dilihat berapa kamar yang tersedia maupun mengecek pemesanan kamar oleh tamu yang sudah dibuat. Didukung oleh printer dalam menyimpan arsip administrasi dalam pemesanan kamar. Namun kondisi dari masing-masing peralatan tersebut sudah ada beberapa yang perlu diganti dikarenakan sudah banyak data-data pemesanan kamar dari periode-periode sebelumnya sehingga hal seperti *error system* kerap kali menjadi permasalahan dalam pembuatan pemesanan kamar baru bagi tamu terutama pemesanan kamar melalui *online travel agent*.

Kemampuan Staff dalam Menangani Reservasi Kamar di Hotel Aston Palembang

Dalam menangani pemesanan kamar melalui *online travel agent*, salah satu keahlian yang sangat penting untuk dimiliki petugas reservasi adalah mampu atau ahli dalam menangani hal tersebut. Sistem operasional akan berjalan dengan baik dengan adanya kemampuan petugas reservasi untuk menangani pemesanan kamar melalui *online travel agent*. Berdasarkan hasil wawancara dari 5 (lima) Petugas reservasi terlihat ketidakmampuan dalam menerima dan menolak reservasi melalui *Online Travel Agent*. Petugas belum sepenuhnya mengetahui standar operasional prosedur dalam menangani

dan menolak pemesanan kamar dari berbagai sumber pemesanan seperti email, telepon bahkan dari *online travel agent*. menurut standar operasional prosedur seharusnya apabila ada pemesanan kamar yang diterima maka dibuatkan didalam sistem sesuai dengan tanggal dan tipe kamar yang diminta oleh tamu, kemudian akan dikirimkan *voucher* dari *online travel agent* sebagai jaminan bahwa kamar tamu ada untuk diberikan kepada tamu pada saat tamu *check in*. Apabila kamar yang diminta tidak tersedia maka diinformasikan langsung agar dapat diberikan pilihan alternatif seperti tipe kamar dan tanggal lain yang tersedia. Namun pada kenyataannya permasalahan kerap terjadi dalam pengawasan petugas reservasi dalam menutup *allotment reservation* melalui *online travel agent* serta kurang tegasnya petugas resepsionis dalam menginformasikan kepada pihak *online travel agent* bahwasanya *allotment reservation* sudah ditutup sehingga masih seringnya terjadi *overbooking* kamar. Berdasarkan hasil wawancara dari 5 (lima) petugas reservasi belum mampu mengkonfirmasi reservasi melalui *online travel agent*, hal ini kerap terjadi keluhan dari *online travel agent* dalam melakukan pemesanan kamar. Hal ini dilihat dari petugas reservasi mampu memperoleh data secara akurat, seperti profil tamu, tanggal kedatangan dan keberangkatan, tipe dan harga kamar serta permintaan tambahan lainnya.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di Hotel Aston Palembang terkait pemesanan kamar melalui *online travel agent* sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *Standard Operational Prosedure* dalam menangani pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Aston Palembang dapat disimpulkan bahwa petugas reservasi sudah melaksanakan *Standard operational procedure* pemesanan kamar dengan baik namun ada beberapa hal yang yang masih tidak dilakukan petugas reservasi seperti tidak mengkonfirmasi secara detail terkait ukuran *bed* tamu dan tidak menutup *allotment* reservasi pada saat hotel sudah *full book* sehingga terjadinya *overbooking* kamar dan menjadi keluhan tamu pada saat *check in* di Hotel Aston Palembang.
2. Peralatan pendukung di Hotel Aston Palembang tersedia dengan kondisi yang baik. Namun penulis masih menemukan permasalahan bahwa kurang efektifnya pemesanan kamar melalui *online travel agent* dikarenakan adanya beberapa peralatan pendukung pemesanan kamar yang sering mengalami *error system* sehingga menjadi hambatan pada saat proses penerimaan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Aston Palembang.
3. Kemampuan staff dalam menangani reservasi bahwa kurangnya pengawasan petugas reservasi dalam menutup *allotment reservation* melalui *online travel agent* serta kurang tegasnya petugas reservasi dalam menginformasikan kepada pihak *online travel agent* bahwasanya *allotment reservation* telah ditutup sehingga masih seringnya terjadi *overbooking* kamar.

Daftar Pustaka

- Abbey. (2014). *Hospitality Sales and Marketing*. Lansing : American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Penerbit : PT.Perca.
- Bagyono. (2020). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok.
- Hikmawati, F. (2019). *Metodologi Penelitian*. Depok: Penerbit PT. Raja Grafindo.
- Prakoso. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA.
- Sambodo, & Bagyono. (2010). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

- Tanjaya, C. (2017). Perancangan Standard Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffein. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 2(01).
- Winata, S. V. (2016). Perancangan standard operating procedure (SOP) pada chocolab. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(1), 77-86.