

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata, suatu kegiatan perjalanan seseorang yang memiliki tujuan ke tempat tertentu pada jangka waktu sementara, tujuan seseorang tersebut diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dengan tujuan untuk memenuhi rasa ingin tahu, mencari kesegaran dan hiburan sesaat.

Ketika berbicara mengenai pariwisata, pariwisata dan perhotelan adalah dua komponen yang saling berhubungan. Hubungan antara sektor pariwisata dengan industri perhotelan bisa dikatakan bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pendukung berjalannya sektor pariwisata yang berkembang.

Hotel sebagai suatu perusahaan yang menyediakan produk dan jasa akomodasi serta memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat umum atau wisatawan asing yang ingin berkunjung atau bermalam di hotel dan menikmati fasilitas yang tersedia. Produk hotel meliputi produk nyata (*tangible product*) seperti kamar, makanan dan minuman dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan dan lain-lain. Hotel merupakan badan usaha yang sangat padat karya dan juga membutuhkan *invest* yang lumayan besar. Di karenakan letak bangunan hotel, hotel dapat digolongkan menjadi beberapa jenis. Hotel

yang terdapat pada tengah kota disebut *city hotel* dan jika terdapat pada pinggiran kota biasanya disebut *resident hotel*. Hotel juga memiliki kelas tersendiri, dari hotel kelas melati, hotel bintang 1,2,3,4 dan 5.

Di dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang mempunyai tugas masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Human Resource Department, Accounting Department, Marketing Department, Engineering* dan *Security*.

Front Office Department, suatu bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu hotel. *Front Office* merupakan titik pertama interaksi antara organisasi dengan tamu dan berada di garda terdepan untuk melayani dan memberikan jasa terbaik untuk tamu. *Front Office* juga bertanggung jawab langsung untuk menghasilkan pendapatan utama bagi setiap hotel, karena departemen ini memiliki peran utama dalam penjualan kamar hotel. Penjualan kamar yang dilakukan oleh *Front Office Department* dapat dilakukan secara langsung pada saat tamu tiba di hotel (*walk in guest*) atau melakukan reservasi terlebih dahulu sebelum tiba di hotel. Tetapi hotel tidak dapat hanya bergantung pada tamu *walk in* saja melainkan hotel juga lebih banyak mendapatkan penjualan kamar yang dilakukan oleh tamu sebelum tiba di hotel.

Reservaton section, suatu bagian dalam *Front Office Department* yang menangani pemesanan kamar yang dilakukan calon tamu di suatu hotel. Tugas utama *reservation section* adalah menerima dan memproses reservasi yang dilakukan oleh tamu dan memantau ketersediaan kamar agar tidak terjadi *overbooked*.

FIT (*Free Individual Traveler*) merupakan sumber reservasi dari perorangan yang melakukan reservasi langsung ke hotel. Lembaga pemerintahan yaitu pejabat pemerintahan atau tamu-tamu yang memesan kamar biasanya dalam jumlah besar karena akan menghadiri suatu seminar atau kongres suatu pemerintah di suatu daerah mereka menginap. Perusahaan sebagai sumber reservasi yang berasal dari perusahaan swasta, perusahaan asing dan perusahaan gabungan. Sementara itu *travel agent* adalah perusahaan perjalanan wisata yang bertindak sebagai perantara antara tamu dan hotel yang melakukan reservasi untuk tamu mereka. *Travel agent* terdiri dari *offline travel agent* dan *online travel agent*. *Offline travel agent* lebih mengarah ke tamu wisatawan yang memesan biro perjalanan dan membutuhkan akomodasi, sedangkan *online travel agent* bisa berasal dari *Free Individual Traveler* yang melakukan reservasi kamar secara *online* karena dianggap lebih mudah dan praktis. Setiap hotel memiliki sumber reservasi yang berbeda-beda tergantung dari target pasar masing-masing hotel.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “*Source of Booking* di PanaHouse Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu : “Apa saja *source of booking* di PanaHouse Surabaya?”

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui *source of booking* di PanaHouse Surabaya.

2. Manfaat Penulisan

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

a. Bagi penulis

Sebagai syarat kelulusan untuk program Diploma 3 di Politeknik NSC Surabaya dan dapat mengetahui, menambah dan memperluas ilmu tentang *source of booking* di hotel.

b. Bagi PanaHouse Surabaya

Sebagai bahan evaluasi bagi hotel untuk mempertahankan *source of booking* yang berpotensi dapat melakukan pendekatan terhadap kebiasaan tamu ketika memesan kamar dan harga yang akan diberikan.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Sebagai bahan referensi pembelajaran bagi mahasiswa dan mahasiswi Politeknik NSC surabaya.