

TINJAUAN TENTANG PEMAHAMAN TAMU TERHADAP PEMBAYARAN DEPOSIT UNTUK TAMU YANG DATANG MELALUI PEMESANAN KAMAR SECARA *ONLINE TRAVEL AGENT (OTA)* DI KAWANA HOTEL PADANG

Averina Santika

Akademi Pariwisata Bunda

averina0690@gmail.com

Rihendra

Akademi Pariwisata Bunda

rihendra@akparbundapadang.ac.id

Windy Della sari

Akademi Pariwisata Bunda

windydellasari@akparbundapadang.ac.id

ABSTRACT

Using of online travel agent (OTA) services as room reservation has often done by guests before their arrival at the hotel. After making a room reservation and the facilities desired by prospective guests, during the check-in process the guests must pay a deposit to the receptionist. Deposit is a payment of an amount of money by the guest to the Front Office Cashier as a guarantee. The application of deposits in several hotels is often done to prevent unexpected things happen. It has happened at the Kawana Padang Hotel, setting a deposit of Rp. 100,000/room. In fact, not all guests want to give their room deposit. Data collection was carried out by observing and distributing questionnaires to hotel guests as many as 100 respondents but only returned 68 questionnaires. The data can be processed with a Likert scale. The results of data processing show that the receptionist has carried out the SOP that has been determined. In handling guest deposit, there is a Front Office officer who explains in detail to the guest regarding the deposit amount, the minimum deposit amount that must be paid and always includes proof of deposit payment to the guest.

Keywords: *Online Travel Agent, Reservation, Check-in, Deposit, Kawana Hotel*

Corresponding Author : averina0690@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis akomodasi selain hotel di kenal juga sarana akomodasi lainnya seperti: Villa, Hotel Melati, Pondok Wisata, Homestay, graha wisata remaja (youth hostel) dan bumi perkemahan (camping site). Perkembangan pariwisata di lakukan dengan membangun tempat tinggal sementara untuk para wisatawan seperti hotel. Semakin berkembangnya pariwisata di Indonesia, perkembangan hotel semakin pesat. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, pos, dan Telekomunikasi No.Km 37/PW, 340 /MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011. 6.) dalam buku Penyelenggaraan Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial. Di dalam hotel terdapat berbagai macam departemen dan salah satunya adalah Front Office Department. Front Office secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan bagian front office. Kantor depan atau Front Office di letakkan sebagai otak atau pusat dari kegiatan hotel dan merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel. Front Office juga di kenal sebagai The First and Last Impression of The Guest artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir bagi tamu. Front Office Department juga merupakan salah satu departemen yang secara operasional berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Front Office mempunyai bagian yang terdiri dari Front Desk Agent, Reservation, Bellman, doorman, Guest Service Officer, Guest Relation Officer, Telephone Operator, dan Business Centre. Reservasi merupakan bagian dari front office yang bertugas dalam pemesanan kamar dan fasilitas lainnya yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Setiap permintaan pemesanan akan ditangani oleh petugas reservation hotel dengan mempertimbangkan keberadaan kamar dan fasilitas pada saat tamu melakukan pemesanan. Dengan berkembangnya teknologi banyak hotel yang menggunakan jasa Online Travel Agent (OTA) untuk mempromosikan kamar dan fasilitas yang di tawarkan bagi tamu dan khalayak umum yang berkepentingan dengan produk dan jasa yang di

tawarkan. *Online travel agent (OTA)* adalah salah satu dari *travel agent* yang melakukan seluruh kegiatannya melalui *online*. Jenis *travel agent* ini menyediakan layanan reservasi *online (online reservation)* merupakan sarana yang paling di butuhkan oleh seseorang (tamu) dalam melakukan kunjungan/perjalanan ke suatu tempat.

Penggunaan jasa online travel agent (OTA) sebagai media pemesanan sering di lakukan oleh tamu sebelum kedatangannya di hotel. Penggunaan Online Travel Agen (OTA) lebih sering di gunakan di banding tamu yang datang langsung di hotel (walk-in guest). Setelah melakukan pemesanan kamar dan fasilitas yang di ingini oleh calon tamu, pada saat proses check-in tamu harus membayar sejumlah deposit kepada receptionist. Sugiarto (2000, 161) menyatakan “deposit adalah pembayaran sejumlah uang oleh tamu kepada Front Office Cashier”. Jadi, deposit adalah pemberian uang kepada Front Office Cashier.

Penerapan deposit di sebagian hotel sering di lakukan agar tidak terjadi hal yang tak di inginkan. Seperti halnya di Kawana Hotel Padang menerapkan sejumlah deposit bagi tamu yang datang menginap baik itu tamu yang datang yang sudah melakukan reservasi langsung dan reservasi tidak langsung dengan jumlah Rp.100.000/kamar. Penggunaan deposit banyak manfaatnya baik itu kepada pihak management dan kepada pihak tamu. Manfaat bagi management yaitu untuk menghindar tamu Skipper, menggunakan fasilitas Mini Bar dan restoran, sebagai jaminan pembayaran kamar dan deposit di gunakan sebagai pengganti jika tamu kedatangan merusak Properti hotel.

Manfaat bagi tamu menggunakan Guest Deposit yaitu tamu bebas menikmati/menggunakan fasilitas yang ada di hotel baik itu Mini Bar, Restoran dan lain lain tanpa harus membayarnya langsung kepada Front Office Cashier dan pembayaran akan masuk ke sistem yang nantinya akan di lunasi pada saat Check Out. Bagi tamu yang datang dengan menggunakan reservasi tidak langsung menggunakan Online Travel Agent (OTA) dengan membawa voucher sebagai bukti pembayaran tetap melakukan pembayaran deposit walaupun sudah melakukan pembayaran kamar. Dalam hal ini tamu sering mengira ada penambahan pembayaran padahal uang deposit akan di kembalikan dengan jumlah yang sama Rp. 100.000 ketika tamu tidak menggunakan fasilitas tambahan akan di kembalikan sepenuhnya kepada tamu pada saat tamu Check Out. Tidak semua tamu mau menjalankan untuk pembayaran deposit. Tetapi, seorang

Receptionist harus mampu memberikan pemahaman yang baik kepada tamu agar tamu mau menjalankan ketetapan yang sudah di tetapkan. Dalam kondisi ini, Supervisor Front Office Department berperan penting dalam pengawasan tamu yang datang Check in secara Online Travel Agent (OTA) dalam pembayaran deposit dan menjawab/menjelaskan ketika tamu menanyakan mengapa ada pembayaran tambahan padahal sudah melakukan pembayaran.

B. METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif Deskriptif di mana dilakukan survey karena informasi yang dikumpulkan dari Responden menggunakan Kuesioner dan hanya dilakukan terhadap sebagian tertentu. Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai/variabel/elemen secara mandiri baik satu elemen atau lebih. Sampel penelitian adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai objek penelitian / karena tidak semua populasi yang ada dimungkinkan untuk di teliti pengambilan sampel sebanyak 68 Tamu (pengunjung) yang pernah Menginap di Hotel kawana padang. Data penelitian di peroleh dengan menggunakan kuesioner dengan **skala likert**, di mana menurut Kinnear (1988) skala likert ini berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu misalnya setuju, tidak setuju, senang, tidak senang, dan baik, tidak baik. Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu bisa 5-7 (agar dapat menampung kategori yang netral). Dengan ketentuan

Variabel	Skor
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Cukup	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Sumber : Ferdinand (2011 : 250)

Berikut ini ditampilkan kriteria rentang nilai analisis deskriptif presentase sebagai berikut : **Rentang presentase analisis deskriptif**

Rentang	Persepsi
00 - 19,99 %	Tidak baik
20 - 39,99 %	Kurang baik
40 - 59,99 %	Cukup
60 - 79,99 %	Baik
80 - 100 %	Sangat Baik

Sumber : Riduwan (2004 : 88)

Maka dapat ditarik rumus sebagai berikut :

Y = Skor tertinggi likert X jumlah responden (angka tertinggi = 5)

X = Skor terendah likert X jumlah responden (angka terendah = 1)

Dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rumus indek \%} = \frac{\text{total skor} \times 100}{Y}$$

Teknik analisa data Dalam penelitian ini digunakan penelitian survey adalah Analisis Deskriptif yaitu yang merupakan semua hasil penelitian berdasarkan hasil kuesioner (data mentah statistik). Selain itu hasil survey penyebaran kuesioner kepada tamu yang menginap di Hotel Kawana padang skala penilaian yaitu: 5). Sangat Baik, 4). Baik, 3). Cukup, 2). Kurang Baik , 1). Tidak Baik. Di karenakan penelitian ini adalah penelitian survey yang hanya bisa sampai pada usaha memperoleh informasi deskriptif melukiskan apa adanya tanpa mengaitkan satu sama lain variabel yang ada mengenai populasi yang sedang ditelitia bisa juga berusaha menghubungkan atau mengaitkan satu variabel dengan variabel lainnya (tatang M.Amirin,1950). Variabel tersebut terdiri 5 (lima variabel yitu :

X1 : Informasi Jumlah Deposit

X2 : Informasi Jumlah Deposit yang dibayarkan

X3 : Menghitung jumlah Deposit

X4 : Menanyakan Pembayaran

X5 : Bukti Pembayaran

Berdasarkan dari uraian di atas maka pada penelitian adalah: Pemahaman Tamu terhadap Pembayaran Deposit untuk Tamu yang datang melalui Reservasi On Line Travel agent (OTA):

Y1 : Tanggapan Tamu terhadap Pembayaran Deposit

adalah hubungan antara Tamu dengan Petugas Penerima Tamu (Guest Service Agent)

Y2 : Pengawasan supervisor terhadap Pembayaran Deposit tamu

adalah hubungan antara Guest Service Agent dengan Supervisor

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Data Kuesioner Tentang Pemahaman Tamu Terhadap Pembayaran Deposit Untuk Tamu Oleh Receptionist Yang Datang Melalui Resevasi Secara *Online Travel Agent (OTA)* di Kawana Hotel Padang

N=68

No.	Pertanyaan	Jawaban					Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Tidak Baik	
		5	4	3	2	1	
1.	Menginformasikan kepada tamu jumlah deposit.	10	10	21	24	1	68
2.	Menginformasikan minimal jumlah deposit yang harus di bayar.	15	11	28	19	1	68
3.	Menghitung jumlah deposit yang sudah dibayar.	17	15	25	2	4	68
4.	Menanyakan pembayaran secara <i>cash/credit card</i>	13	14	21	18	6	68
5.	Jika pembayaran dengan <i>cash</i> selalu adanya bukti pembayaran yang diterima tamu dari <i>receptionist</i> dan peringgal sebagai arsip.	10	10	30	9	4	68
	Total	65	60	125	72	16	68

Sumber: Angket Dari Tamu di Kawana Hotel Padang

Tabel 2. Data Kuesioner Tentang Bagaimana Pengawasan *Supervisor Front Office Department* Terhadap Pembayaran Deposit Tamu Yang Datang Melalui Reservasi Secara *Online Travel Agent (OTA)* Di Kawana Hotel Padang

N=4

No.	Pertanyaan	Jawaban					Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	kurang Baik	Tidak Baik	
		5	4	3	2	1	
1.	Mengawasi pada saat Menginformasikan kepada tamu jumlah deposit.			1	3		4
2.	Mengawasi menginformasikan minimal jumlah deposit yang harus di bayar.			1	3		4
3.	Mengawasi dalam penghitung jumlah deposit yang sudah di bayar.			1	3		4
4.	Mengawasi pada saat Menanyakan pembayaran secara <i>cash/credit card</i>			1	3		4
5.	Mengawasi pada saat pembayaran dengan cash selalu adanya bukti pembayaran yang di terima tamu dari <i>receptionist</i> dan <i>peringgal</i> sebagai arsip.			1	3		4

Sumber: Data Angket Dari Karyawan Di Kawana Hotel Padang

Pembahasan

Tabel 3. Hasil Penghitungan data Kuesioner Tentang Pemahaman Tamu Terhadap Pembayaran Deposit Tamu Oleh *Receptionist* Yang Datang Melalui Reservasi Secara *Online Travel Agent (OTA)* Di Kawana Hotel Padang

No.	Hasil Perhitungan			Keterangan	Total Skor
	Nilai				
1.	340	sampai	612	Tidak Baik	
2.	612	sampai	884	Kurang Baik	
3.	884	sampai	1.156	Cukup	1.100
4.	1.156	sampai	1.428	Baik	
5.	1.428	sampai	1.700	Sangat baik.	

Hasil penghitungan jawaban responden sebagai berikut :

1. Responden yang menjawab tidak baik (1) = $16 \times 1 = 16$
 2. Responden yang menjawab kurang baik (2) = $72 \times 2 = 144$
 3. Responden yang menjawab cukup (3) = $125 \times 3 = 375$
 4. Responden yang menjawab baik (4) = $60 \times 4 = 240$
 5. Responden yang menjawab sangat baik (5) = $65 \times 5 = 325$
- X = Skor terendah = $1 \times 5 \times 68 = 340$
 Y = Skor tertinggi = $5 \times 5 \times 68 = 1.700$

$$\text{Rentang} = \frac{1.700 - 340}{5} = 272$$

$$\text{Total skor} = 16 + 144 + 375 + 240 + 325 = 1.100$$

Dari hasil analisis survei di atas, dapat diindikasikan bahwa dari kelimavariabel pelayanan yang di analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh petugas kantor depan *receptionist* adalah cukup. Dari pertanyaan yang pertama dan ke tiga tamu mengatakan bahwa pelayanan

yang di berikan petugas kantor depan dalam pelayanan deposit tamu adalah cukup.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas *receptionist* menjalankan SOP yang telah di tetapkan dan yang di jalankan dalam hal penanganan deposit tamu. Dalam penanganan deposit tamu petugas yang ada di *Front Office* menjelaskan secara detail kepada tamu mengenai jumlah deposit, minimal jumlah deposit yang harus di bayar serta selalu menyertakan bukti pembayaran deposit kepada tamu.

Tabel 4. Hasil Penghitungan Data Kuesioner Tentang Bagaimana Pengawasan *Supervisor Front Office Department* Pembayaran Deposit Tamu Oleh *Receptionist* Yang Datang Melalui Reservasi Secara *Online Travel Agent (OTA)* di Kawana Hotel Padang

N=4

No.	Hasil Perhitungan			Keterangan	Total Skor
	Nilai				
1.	40	sampai	44	Tidak Baik	
2.	44	sampai	48	Kurang Baik	45
3.	48	sampai	52	Cukup	
4.	52	sampai	56	Baik	
5.	56	sampai	60	Sangat baik.	

Hasil perhitungan jawaban responden sebagai berikut:

- 1) Responden yang menjawab tidak baik (1) = 0
- 2) Responden yang menjawab kurang baik (2) = $15 \times 2 = 30$
- 3) Responden yang menjawab cukup (3) = $5 \times 3 = 15$
- 4) Responden yang menjawab baik (4) = 0
- 5) Responden yang menjawab sangat baik (5) = 0

$$\text{Nilai terendah} = 2 \times 5 \times 4 = 40$$

$$\text{Nilai Tertinggi} = 3 \times 5 \times 4 = 60$$

$$\text{Rentang} = \frac{60 - 40}{5} = 4$$

$$\text{Total skor adalah} = 30 + 15 = 45$$

Dari hasil analisis survey diatas, dapat diindikasikan bahwa dari kelima variable pelayanan yang di analisis menunjukkan bahwa pengawasan yang diberikan oleh *supervisor* kantor depan terhadap *receptionist* adalah kurang baik. Dari pertanyaan yang pertama dan ketiga tamu mengatakan bahwa pengawasan *supervisor* yang diberikan oleh petugas kantor depan dalam pelayanan deposit tamu adalah kurang baik. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengawasn seseorang *Supervisor Front Office* dalam penanganan deposit tamu kurang. Mestinya segala hal yang berkaitan dengan kelancaran operasional hotel *supervisor* ketahui. Terutama yang bersangkutan transaksi yang ada di hotel. Sebagai pemimpin dalam suatu departemen hal dalam mengawasi dan menhandel tidak akan terlepas dari diri seorang pemimpin serta memberi jalan keluar ketika ada dalam situasi apapun. Dalam area kerja, seorang *supervisor* mampu mengenali, mengetahui, system serta hal terkait dengan tamu sekaligus. Menginformasikan, mengkoordinir salah satu tugasnya dan mengawasi. Namun dalam menangani dalam transaksi pembayaran deposit tamu masih kurang efektifitasnya kerja dalam pengawasan pegawai dan terhadap transaksi tamu.

D. KESIMPULAN

Kurangnya pemahaman tamu dalam pembayaran uang jaminan yang di berikan kepada *receptionist* dan ketika tamu *check out* tamu bisa mendapatkan uang deposit dengan jumlah yang sama ketika tamu tidak menggunakan fasilitas/pelayanan lainnya di luar pembayaran kamar dan sarapan pagi. Kurangnya pemahaman yang di beri petugas *receptionist* kepada para tamu atas kebijakan dan ketentuan yang telah hotel tetapkan sehingga para tamu enggan untuk memberikan uang tambahan di luar harga kamar yang di tentukan sehingga tamu berpikir ada biaya tambahan.

Secara keseluruhan pelayanan yang di berikan oleh para petugas *Front Office* sudah sesuai dengan prosedur. Akan tetapi yang menjadi kendala di sini adalah kurangnya handle dari supervisor dalam menangani pembayaran deposit tamu dan kurangnya pengawasan yang baik bagi petugas *receptionist* pada saat menangani transaksi pembayaran deposit tamu. Serta hal yang berkaitan dengan memberikan pemahaman kepada tamu terhadap kebijakan yang telah di tetapkan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar Amd. Par. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT.Perca. Jakarta
- Bagyono. (2002). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta. Bandung
- Sumbodo, Agus dan Bugyono. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Andri Offset. Yogyakarta
- Lutfi Hendriyati. (2019). *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta*. Jurnal MediaWisata.17.10901099.diaksesdi<https://media.neliti.com/media/publications/287568-pengaruh-online-travel-agent-terhadap-pe-9e818ead.pdf>
- Lenti Susana Saragi. (2019). *Dampak Online Travel Agent (OTA) dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan*. JurnalOnlineNasionaldiakses<http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php>