

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Bali Hilton International sebelumnya termasuk dalam jaringan hotel Hilton International, yang dimiliki oleh Conrad Hilton (1887-1979). Asal mula nama Hilton diambil dari nama pemiliknya tersebut dan hotel Hilton memiliki banyak jaringan di berbagai negara di dunia. Tapi sejak tahun 1998, seluruh hotel Hilton di Indonesia resmi melepaskan diri dari jaringan Hilton International. Hotel Hilton yang ada sekarang termasuk dalam Hilton Indonesia yang terletak di tiga kota besar di Indonesia, yaitu di Jakarta, Surabaya dan Bali. Perusahaan yang menaungi hotel Hilton di Indonesia adalah PT. Banigati Betegak, dimana Bapak Ponco Sutowo merupakan Presiden Direktornya dan Bapak Nizar Sungkar selaku *Chief Operating Officer*.

Hotel Bali Hilton International sendiri dibuka pada tanggal 30 Desember 1990 (*soft opening*) dan diresmikan oleh mantan presiden Soeharto pada tanggal 3 Maret 1991 (*grand opening*). Saat ini operasional hotel Bali Hilton International dipimpin oleh Mr. Ian E. Mckie (*Director of Hotel Operation*).

Hotel Bali Hilton International merupakan hotel berbintang lima yang berlokasi di kawasan Nusa Dua, merupakan daerah yang khusus dikembangkan untuk tujuan pariwisata, tepatnya di Bukit Peninsula. Terletak pada tanah seluas 11.5 hektar sepanjang pantai Nusa Dua, bernuansa alam Bali dan memiliki laguna (danau buatan) yang besar pada bagian tengah hotel. Hotel ini juga telah secara resmi tergabung dalam *Green Globe 21*, yang merupakan salah satu program internasional bagi pendukung usaha pariwisata dan *travelling* yang menerapkan program ramah lingkungan.

4.1.2. Letak dan Lokasi Perusahaan

Hotel Bali Hilton International merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan *Bali Tourism Development Center* (BTDC), yang berlokasi di Nusa Dua.

Nama : Bali Hilton International
 Alamat : PO. BOX 46
 Kota : Nusa Dua
 Kode pos : 80363
 Propinsi : Bali
 Telepon : 62-361-771102
 Fax : 62-361-771616
 Website : <http://www.balihilton.com>
<http://www.hiltonindonesia.com>
 Lokasi : Bukit Peninsula, Nusa Dua

Lokasi hotel ini dapat ditempuh hanya selama 15 menit atau 12 km dari bandara Ngurah Rai dengan mengendarai mobil dan hanya memerlukan waktu 30 menit atau berjarak 30 km dari Ibukota atau Denpasar. Yang menjadi daya tarik tersendiri bagi hotel Bali Hilton International adalah hotel ini terletak di ujung paling Selatan kawasan *Bali Tourism Development Center* (BTDC), sehingga mempunyai pesisir pantai yang paling panjang dibandingkan dengan hotel lain yang ada di kawasan Nusa Dua, ditambah lagi lokasi hotel Bali Hilton International paling dekat atau bersebelahan dengan *Bali Golf and Country Club*, yang merupakan salah satu sarana untuk bermain golf yang bertaraf internasional.

4.1.3. Fasilitas yang dimiliki Hotel Bali Hilton International

Arsitektur hotel Bali Hilton International yang mempesona dibangun berdasarkan kisah “Ramayana”, pewayangan Hindu kuno yang menceritakan tentang Rama dan istrinya Shinta. Desain dekorasi hotel ini bertemakan *Balinese* serta memiliki danau buatan yang cukup luas dibagian tengah hotel. Sehingga suasana alami dapat benar-benar dirasakan di hotel Bali Hilton International. .

Hotel Bali Hilton International juga memiliki klub eksklusif yang disebut dengan *Ayodya Palace*, dibangun dengan konsep ‘*Hotel in the Hotel*’. *Ayodya*

Palace terletak di bagian samping dari hotel Bali Hilton, lengkap dengan fasilitas *reception* sendiri, khusus untuk melayani tamu-tamunya yang sebagian besar merupakan tamu VIP. Dekorasi dengan tema istana tradisional Bali kuno, romantis dan mewah.

Keseluruhan total kamar yang dimiliki hotel Bali Hilton International adalah sebanyak 537 kamar yang tersebar di 5 lantai dan memiliki fasilitas *elevator*. Sebagai hotel bintang lima, ada banyak fasilitas yang diberikan kepada tamu, antara lain:

1. Fasilitas Akomodasi

Kamar di hotel Bali Hilton International, dibedakan menjadi empat kategori, yaitu kamar *Deluxe*, *Grande*, *Ayodya* dan *Suite*.

- a) *Deluxe Garden View* dengan luas 48 m², dengan tempat tidur *king* sejumlah 96 kamar dan tempat tidur *twin* sejumlah 202 kamar.
- b) *Deluxe Ocean View* dengan luas 48 m², dengan tempat tidur *king* sejumlah 17 kamar dan tempat tidur *twin* sejumlah 17 kamar
- c) *Grande Garden View* dengan luas 56 m², dengan tempat tidur *king* sejumlah 45 kamar dan tempat tidur *twin* sejumlah 48 kamar.
- d) *Grande Ocean View* dengan luas 56 m², dengan tempat tidur *king* sejumlah 27 kamar dan tempat tidur *twin* sejumlah 4 kamar.
- e) *Grande Honeymoon* dengan luas 79 m², hanya menyediakan kamar dengan tempat tidur *king*, untuk tamu yang sedang berbulan madu.
- f) *Ayodya Garden View* dengan luas 56 m², dengan tempat tidur *king* sejumlah 15 kamar, dan tempat tidur *twin* sebanyak 14 kamar.
- g) *Ayodya Ocean View* dengan luas 56 m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 19 kamar, dan tempat tidur *twin* sebanyak 5 kamar.
- h) *Ayodya Honeymoon* dengan luas 56 m², hanya menyediakan kamar dengan tempat tidur *king*, untuk tamu yang sedang berbulan madu.
- i) *Ayodya Suite Garden View* dengan luas 115 m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 4 kamar dan tempat tidur *twin* sebanyak 2 kamar.
- j) *Ayodya Suite Ocean View* dengan luas 115 m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 5 kamar.

- k) *Mandavi Suite* dengan luas 160m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 1 kamar.
- l) *Bharata Suite* dengan luas 167 m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 1 kamar.
- m) *Rama Shinta Suite* dengan luas 206 m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 3 kamar.
- n) *Kausalya Suite*, dengan luas 227 m², dengan tempat tidur *king* sebanyak 1 kamar.

Masing-masing kamar dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas:

- *King size* atau *twin size bed*
- Mini bar dan kulkas kecil
- *Tea or coffee maker*
- *Save deposit box*
- *Air Conditioner*
- TV, DVD *player*
- Telepon
- *Valet, laundry* dan *dry cleaning service*
- *Bathtub*, handuk, *slipper* dan *hairdryer*
- Meja tulis dan peralatannya
- *Broadband (on request)*

2. Food and Beverage Outlet

- a. *Waterfall*, terletak di *ground floor*, lantai satu, tepat di bawah *lobby*, menyediakan menu International dan Indonesia disajikan *a la carte* dan tema dari *buffet* berubah setiap hari. Buka setiap hari selama 24 jam juga melayani untuk tamu yang sarapan pagi. Kapasitas di dalam ruang 152 kursi, dan di luar ruangan 102 kursi.
- b. *Vista Lounge*, terletak di *main lobby*, lantai tiga, merupakan bar dengan pemandangan laguna dan pantai. Buka setiap hari pukul 08.30-00.00. Kapasitas lounge 50 kursi, dan di teras 60 kursi.
- c. *Surfer's Corner*, terletak di sisi kolam renang, menyediakan snack, pizza, pasta, *sandwiches*, *ice cream* dan *crepes*. Buka setiap hari pukul 10.00-18.00. Kapasitas 55 kursi.

- d. *Octopus*, terletak di *ground floor*, lantai satu, menyediakan menu Italia, spesial menyediakan pizza yang dipanggang menggunakan kayu, dan *counter* pasta. Buka setiap hari pukul 18.30-01.00 dan pesanan terakhir pukul 22.30. Kapasitas 75 kursi.
- e. *Lagoona*, terletak di depan pantai, menyediakan menu *seafood* dan *barbeque*. Buka setiap hari pukul 07.00-23.00 dan pesanan terakhir pukul 22.30. Kapasitas di dalam ruangan 45 kursi, di teras 64 kursi dan di beranda 50 kursi.
- f. *Genji*, terletak di *ground floor*, lantai satu, di samping *Octopus*, menyediakan menu Jepang yang menawarkan sushi, teppanyaki, sukiyaki, shabu-shabu dan kaiseki. Buka setiap hari mulai pukul 18.00-23.00, pesanan terakhir pukul 22.30. Kapasitas untuk dining 46 kursi, teppan 42 kursi, sushi 13 kursi.
- g. *Balinese theatre*, dekat kolam renang merupakan teater terbuka ciri khas Bali yang berfungsi untuk mengadakan pertunjukan khas Bali, seperti tari Kecak, Rama dan Shinta. Menyediakan *buffet* dengan menu International dan khas Bali. Buka setiap hari Senin, Rabu dan Jumat atau saat ada *event* dan reservasi dari tamu. Makan malam mulai pukul 19.30, pertunjukan dimulai pukul 20.30. Kapasitas 125 kursi.
- h. *Room Service*, memberikan fasilitas pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu hotel di kamar tidur. Fasilitas ini sangat bermanfaat untuk tamu yang tidak sempat menikmati makanan dan minuman pada restoran dan bar hotel. Buka selama 24 jam setiap hari, tamu hanya perlu menelepon ke bagian *room service* dan memesan.
- i. *UG Pub*, terletak di bawah *Octopus*, merupakan *under ground* pub. Buka setiap hari pukul 18.30-01.00. Kapasitas 100 kursi. Memiliki fasilitas TV layar lebar.

3. Fasilitas Penunjang

A. Ruang Pertemuan

Fasilitas untuk tamu yang mengadakan pertemuan atau perjamuan khusus (banquet) serta kegiatan lainnya, antara lain:

1. *Grand Ballroom*, berkapasitas hingga 700 orang untuk *standing party*.

2. *Function room*, yaitu Samudra Room, berkapasitas hingga 600 orang
3. *Sanur atau Kuta room*, berkapasitas hingga 70 orang.
4. *Legian room*, berkapasitas hingga 60 orang.
5. *Bali room*, berkapasitas hingga 60 orang.
6. *Flores room*, berkapasitas hingga 20 orang.
7. *Sumba room*, berkapasitas hingga 20 orang.
8. *Banda room*, berkapasitas hingga 20 orang.
9. *Moyo room*, berkapasitas hingga 30 orang.
10. *Lombok room*, berkapasitas hingga 30 orang.

Khusus untuk Sanur, Legian dan Kuta room bisa dibuka untuk dijadikan satu ruangan, dengan kapasitas total hingga 200 orang.

B. *Health Club*

Fasilitas olahraga termasuk ke dalam fasilitas pelengkap dari fasilitas pokok hotel dimana fasilitas pelengkap tersebut dapat membuat tamu lebih betah tinggal di hotel.

- Kolam renang *outdoor*.
- Lapangan tenis *indoor*
- Lapangan *squash*
- *Fitness Center*: dilengkapi dengan pendingin ruangan yang menyediakan fasilitas untuk *gym*, aerobik, dan sauna.
- *Spa*: menyediakan pijat, perawatan tubuh, tersedia 7 ruangan untuk *treatment*.
- *Jogging track* sepanjang 300 meter menghadap pantai.
- Olahraga air, seperti selancar, *snorkling*, selancar angin, ski air dan menyelam.
- *Wayan Made Kids Club*: merupakan fasilitas tempat bermain dan belajar bagi anak-anak.
 1. Bebas menggunakan fasilitas.
 2. Buka setiap mulai pukul 09.00-18.00
 3. Khusus untuk anak-anak di bawah 12 tahun, dan untuk anak-anak di bawah 5 tahun harus ditemani oleh orang tua mereka atau pengasuh.

4. Ruang bermain.

- Mini golf: lapangan golf kecil (tidak terlalu luas)

C. *Laundry Service*

Hotel Bali Hilton International juga mempunyai laundry dan linen sendiri. Linen buka setiap hari mulai pukul 06.00-00.00. Servis yang disediakan oleh linen, antara lain :

- Seragam
- Handuk mandi
- Kartu garansi seragam

Sedangkan untuk laundry beroperasi dari jam 06.00-00.00, dengan servis:

- *Regular Laundry*
- *Express Laundry*
- *Dry Cleaning*
- *Pressing*

D. *Business Center*

Beroperasi mulai pukul 09.00-17.00. Layanan yang disediakan antara lain:

- Layanan sekretaris
- Penerjemah
- Fax
- Fotokopi
- Komputer pribadi
- Akses internet: Rp. 15.000/15 menit (dengan minimum penggunaan 15 menit).

E. *Shuttle Bus*

Hotel Bali Hilton International tidak mempunyai *shuttle bus* keluar hotel, yang ada hanya *intern* di dalam hotel, seperti dari *lobby* utama menuju ke Ayodya, karena Ayodya mempunyai konsep '*hotel in a hotel*', sehingga Ayodya mempunyai *lobby* sendiri.

F. Area Parkir

Area parkir yang besar, mampu menampung kurang lebih seratus mobil.

G. Kantin

Hotel Bali Hilton mempunyai kantin karyawan yang diberi nama ‘Amerta Sari’, berkapasitas 100 orang. Beroperasi pukul 06.00-07.30 untuk sarapan, kemudian 10.30-14.30 untuk makan siang, 16.30-19.30 untuk makan malam dan pukul 23.00-00.30 untuk tengah malam.

H. Loker

Loker tersedia sebanyak jumlah karyawan yang ada di hotel Bali Hilton International, total pegawai tetap 750 orang ditambah dengan *daily worker* dan *training*. Jadi total loker yang disediakan ada 800 loker.

I. Ruang sholat

Hotel Bali Hilton International mempunyai satu ruang sholat yang terletak di *basement*, terletak di dekat kantin dan loker. Karena mayoritas orang Bali beragama Hindu, hotel Bali Hilton International juga mempunyai dua buah pura, yang kecil terletak di area parkir dan yang besar terletak di pinggir pantai.

J. Medical Room

Hotel Bali Hilton International mempunyai dua *medical room*, untuk karyawan terletak di *basement*, dan untuk tamu terletak di lantai dua.

4.1.4. Visi Hotel Bali Hilton International

Sejak berdirinya hotel Bali Hilton International mempunyai visi sebagai berikut:

1. Bali Hilton tetap berusaha untuk tetap diakui sebagai salah satu hotel terbaik di Bali untuk kategori hotel “Bintang Lima”.
2. Kita akan memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan dan target kita melebihi dari harapan para pelanggan.
3. Karyawan kita akan dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien dan santun.
4. Kita bangga beroperasi di Bali dan kita akan merefleksikan keunikan budaya Bali pada setiap produk dan pelayanan kita.
5. Kita akan berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi semua karyawan sehingga mereka bisa tumbuh dan berkembang.

6. Bali Hilton akan menjadi tempat dimana para tamu dan karyawan dapat merasakan kenyamanan dan keamanan tanpa memandang kebangsaan, budaya, asal dan agama mereka.
7. Masalah lingkungan hidup akan menjadi bagian yang penting dari budaya operasional kita dan kita juga ikut peduli terhadap kesejahteraan sosial dan budaya masyarakat sekitar.
8. Kita menyadari kebutuhan untuk meningkatkan peluang bisnis dan menjalankan perusahaan yang produktif dan menguntungkan.
9. Kita akan menjaga keselarasan hubungan yang saling menguntungkan antara pemilik, pengelola perusahaan, rekanan bisnis, dan pemerintahan setempat demi keuntungan semua pihak.
10. Bali Hilton akan menjadi sebuah perusahaan yang mentaati semua peraturan yang berlaku di negara Republik Indonesia.

4.2. Pembahasan Analisa

Analisa dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh dari hotel Bali Hilton International melalui wawancara dengan staf departemen *Sales and Marketing* bagian reservasi dan hasil pengumpulan data sekunder berupa jumlah reservasi hotel Bali Hilton International baik dari media *online reservation*, fax dan telepon.

Setelah peneliti melakukan wawancara dan pengumpulan data di hotel Bali Hilton International, peneliti mencatat data yang cukup banyak yaitu data yang berupa hasil wawancara dan data jumlah reservasi dari bulan April hingga September. Selama melakukan penelitian, peneliti memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang berhubungan dengan keefektifan *online reservation* dan kontribusinya dibanding media reservasi lain (penyajian data) dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International. Dari data-data yang telah didapat, baru dapat disimpulkan apakah *online reservation* efektif dibandingkan dengan media reservasi yang lain hotel Bali Hilton International. Selanjutnya peneliti menyusun data-data tersebut sehingga lebih mudah dipahami. Selain itu, peneliti juga melakukan analisa kuantitatif sederhana untuk mendukung hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

4.2.1. Identifikasi Media Reservasi di Hotel Bali Hilton International

Identifikasi jumlah reservasi berdasarkan media yang digunakan di hotel Bali Hilton International didapat dari data sekunder yang mana data tersebut didapat dari bagian reservasi. Data jumlah reservasi yang dikumpulkan mulai bulan April hingga September 2005. Selama melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa reservasi hotel Bali Hilton International berasal dari media telepon, fax dan *online reservation*. Berikut adalah data jumlah reservasi hotel Bali Hilton International:

Tabel 4.2.1. Jumlah Reservasi Hotel Bali Hilton International
Bulan April – September tahun 2005

RESERVASI	TELEPON	FAX	ONLINE	TOTAL
April	2,834	1,952	811	5,597
Mei	2,884	2,107	859	5,850
Juni	4,011	3,337	1,100	8,448
Juli	3,987	2,977	1,613	8,577
Agustus	4,505	3,427	1,277	9,209
September	4,475	3,672	1,427	9,574
TOTAL	22,696	17,472	7,087	47,255

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

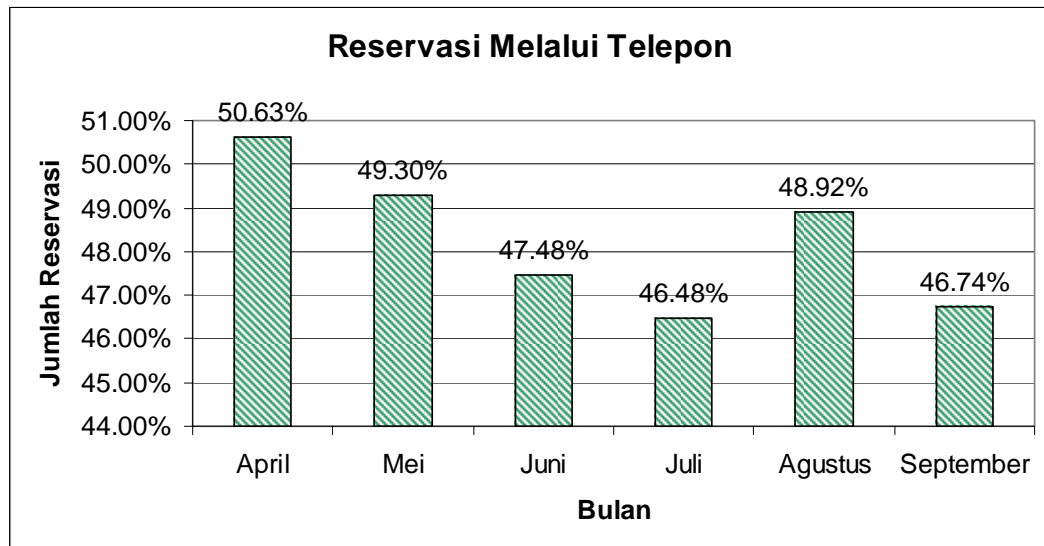
Tabel 4.2.2. Persentase Jumlah Reservasi Hotel Bali Hilton International
Bulan April – September tahun 2005

RESERVASI	TELEPON	FAX	ONLINE
April	50.63%	34.88%	14.49%
Mei	49.30%	36.02%	14.68%
Juni	47.48%	39.50%	13.02%
Juli	46.48%	34.71%	18.81%
Agustus	48.92%	37.21%	13.87%
September	46.74%	38.35%	14.90%
TOTAL	48.03%	36.97%	15.00%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

A. Telepon

Grafik 4.2.1. Reservasi Melalui Telepon



Sumber: data reservasi melalui telepon yang sudah diolah.

Berdasarkan data yang telah didapat, reservasi yang diterima melalui telepon adalah yang terbanyak. Selama bulan April-September 2005 jumlah reservasi yang diterima melalui media telepon sebanyak 22,696 yang mewakili 48.03% dari keseluruhan jumlah reservasi hotel Bali Hilton International selama 6 bulan.

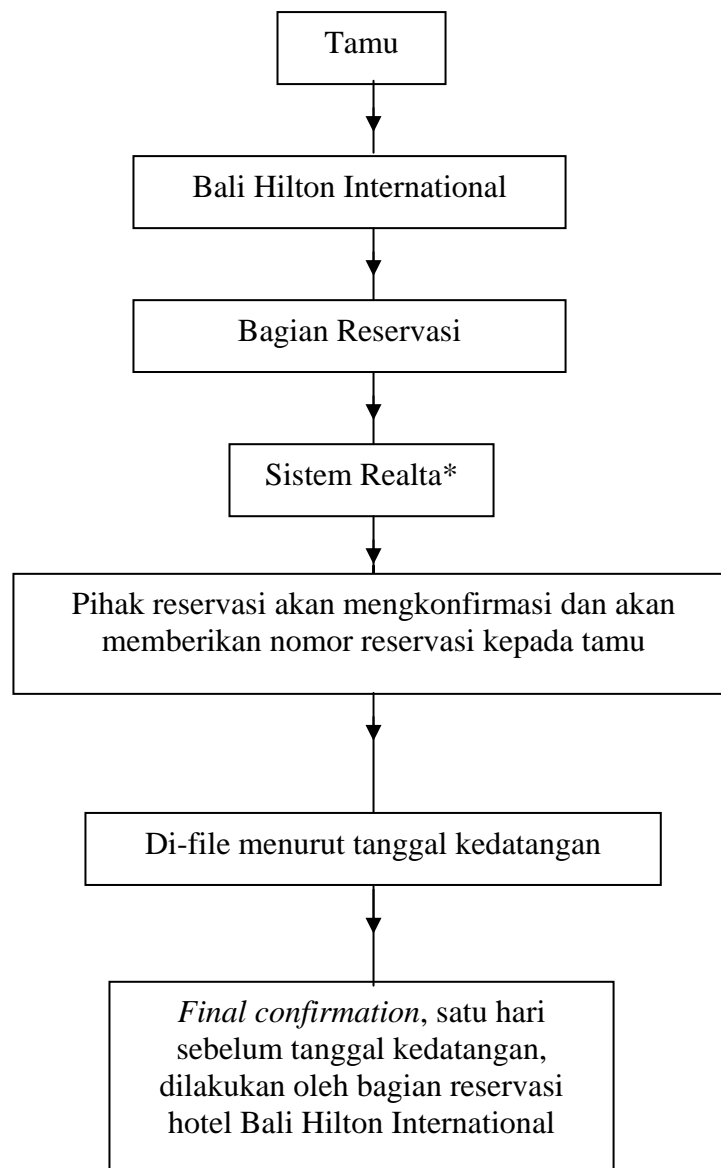
Sebagian besar yang melakukan reservasi melalui telepon adalah dari *travel agent*, terkadang bisa juga dari instansi pemerintahan atau perusahaan dan perorangan. Untuk perusahaan yang akan mengirim orangnya untuk menginap dalam urusan bisnis akan melakukan reservasi melalui telepon, dan yang menanggung semua biaya adalah perusahaan yang bersangkutan. Untuk hal seperti ini, perusahaan yang bersangkutan diharuskan mengirimkan *guarantee letter* melalui fax, untuk menjamin bahwa semua biaya akomodasi tamu yang menginap tersebut ditanggung oleh perusahaan yang mengirimkannya.

Adapun proses reservasi melalui telepon, yaitu:

1. Tamu menelepon hotel Bali Hilton International, minta disambungkan ke bagian reservasi.

2. Setelah disambungkan ke bagian reservasi, tamu akan mendengar sambutan hangat dari staf reservasi hotel Bali Hilton International, yaitu '*Good morning, reservation,speaking, how may I assist you?*'
3. Jika tamu ingin melakukan reservasi, tamu akan ditanya nama dan untuk berapa kamar. Apabila ingin melakukan reservasi di atas empat kamar, maka *group reservation* yang akan menangani. Setelah itu tamu akan ditanya tanggal kedatangan, lamanya tinggal dan jenis kamar yang diinginkan oleh tamu, serta berapa jumlah orang yang akan menginap. Apabila lebih dari dua orang yang menginap dalam 1 kamar akan dikenakan biaya *extra bed*.
4. Apabila data tentang tamu sudah lengkap, pihak reservasi akan mengulangi detail tentang data dan permintaan tamu tersebut.
5. Jika sudah benar, pihak reservasi bisa menanyakan kepada tamu mungkin ada yang lain yang diinginkan, seperti minta jemputan di bandara atau *special request* yang lain.
6. Selanjutnya pihak reservasi akan mengkonfirmasi reservasi tersebut dan dimasukkan ke dalam sistem, setelah itu pihak reservasi akan memberikan nomor reservasi kepada tamu yang bersangkutan. Nomor reservasi akan berguna untuk *back-up* tamu dan juga pihak hotel.
7. Setelah selesai pihak reservasi akan mengakhiri dengan kata penutup '*Thank you for calling*', dan memastikan tamu yang menutup teleponnya terlebih dahulu.
8. Untuk tamu yang melakukan reservasi melalui telepon, bagian reservasi mempunyai form khusus yang digunakan untuk *filing*. *Filing* di sini dalam arti reservasi yang masuk akan di-file menurut tanggal kedatangan. Satu hari sebelumnya akan dikonfirmasi oleh pihak reservasi hotel Bali Hilton International untuk memastikan kedatangan tamu atau biasa disebut '*final confirmation*'.

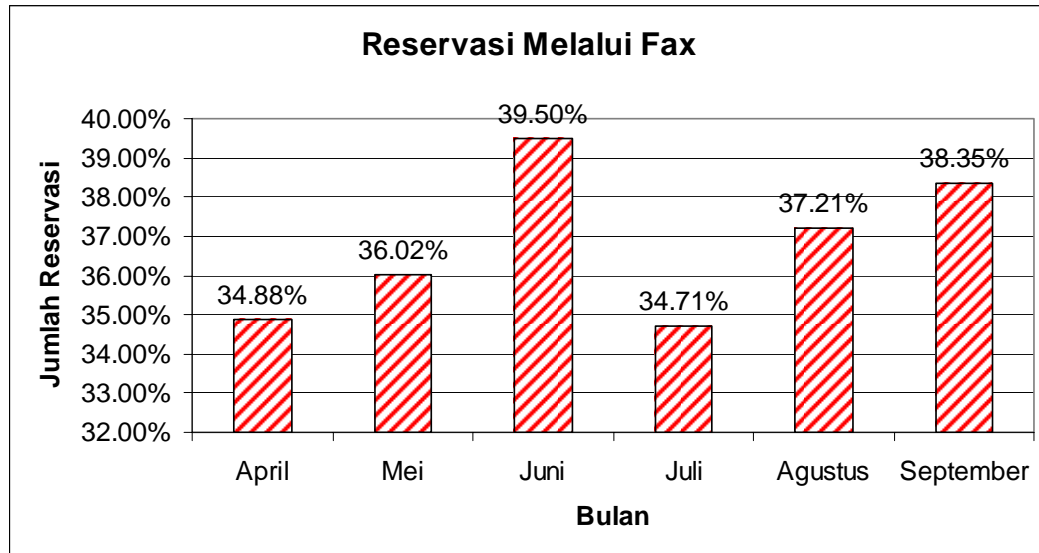
Gambar 4.2.1. Siklus Reservasi Melalui Telepon



* Realta adalah *Property Management System* (PMS), *software* untuk mengatur operasional hotel (PMS) secara keseluruhan baik untuk bagian *front office*, *back office*, dan *food and beverage*.

B. Facsimile

Grafik 4.2.2. Reservasi Melalui Fax



Sumber: data reservasi melalui fax yang sudah diolah.

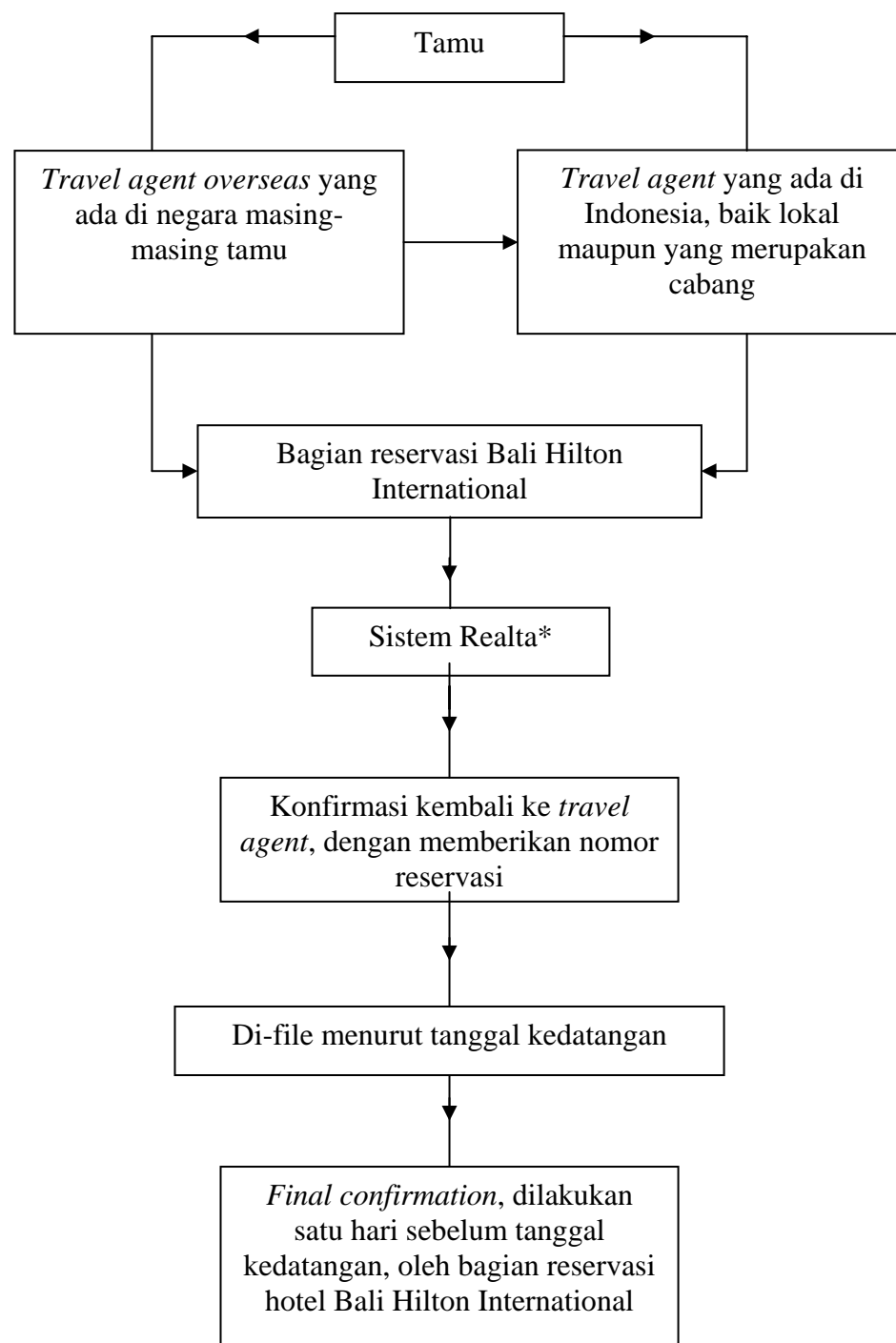
Berdasarkan data-data yang dikumpulkan mulai bulan April hingga September 2005, sebagian besar reservasi yang ada juga diterima melalui *facsimile*. *Facsimile* merupakan media kedua terbanyak digunakan di hotel Bali Hilton International dengan jumlah reservasi sebanyak 17,472 reservasi melalui fax yang mewakili 36.97% dari keseluruhan jumlah reservasi selama bulan April sampai September 2005.

Kebanyakan yang melakukan reservasi melalui fax adalah *travel agent*, hanya beberapa tamu yang melakukan reservasi secara langsung melalui fax. Hal ini terjadi, karena didukung bahwa hotel Bali Hilton International adalah *leisure hotel*, yang mana tamu yang datang biasanya sudah melakukan reservasi dulu sebelumnya. Berhubung *market segment* hotel Bali Hilton International adalah tamu asing, maka banyak tamu yang mempercayakan perjalanan mereka kepada *travel agent*, karena tamu tidak perlu terlalu repot, semuanya akan diurus oleh *travel agent*. *Travel agent* inilah yang seringkali menggunakan fax sebagai media reservasi.

Adapun proses reservasi melalui fax, sebagai berikut:

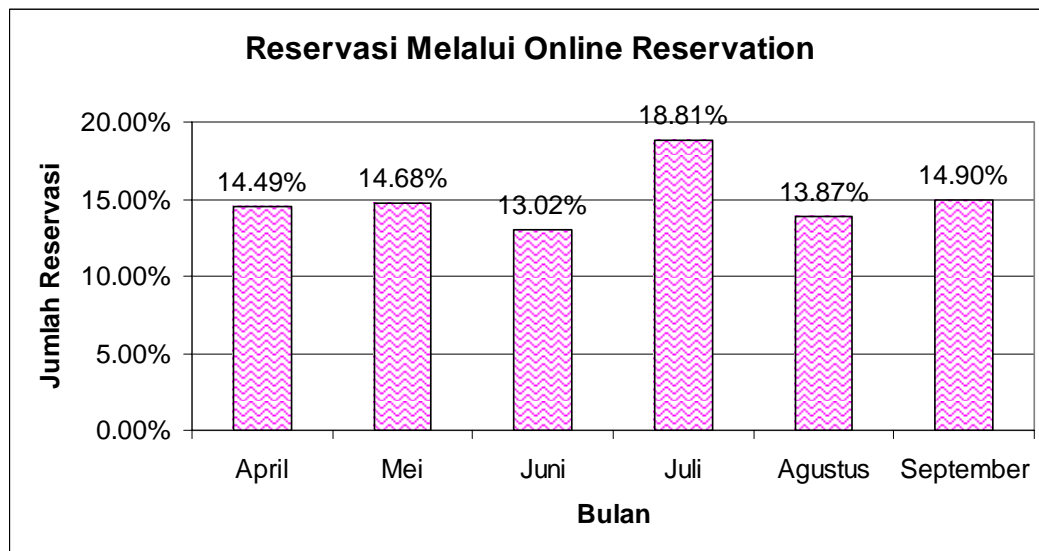
1. Tamu yang ada di luar negeri, akan menghubungi *travel agent* yang mereka inginkan di negara mereka masing-masing.
2. Ada beberapa *travel agent* asing yang bekerja sama dengan *travel agent* lokal yang ada di Indonesia atau bahkan mempunyai cabang di Indonesia.
3. Dari *travel agent* asing, mereka akan mengirimkan data mengenai tamu yang akan menginap di hotel Bali Hilton International ke *travel agent* yang ada di Indonesia.
4. Apabila tidak ada kerjasama, *travel agent* asing akan langsung mengirimkan data tamu yang akan menginap langsung ke hotel Bali Hilton International melalui fax.
5. Apabila ada kerjasama dengan *travel agent* lokal atau cabang, maka *travel agent* lokal yang akan mengirimkan data tamu yang akan menginap di hotel Bali Hilton International.
6. Dalam pengiriman fax, sudah ada standar yang harus dipenuhi. Dalam setiap pengiriman, pihak *travel agent* sudah mencantumkan nama tamu yang akan menginap, tanggal kedatangan dan berapa lama akan menginap, jenis kamar, berapa kamar serta *special request* yang diinginkan oleh tamu jika ada.
7. Setelah pihak hotel menerima reservasi dari *travel agent*, pihak hotel akan mengecek kamar, jika kamar yang diinginkan tersedia, maka pihak hotel akan mengkonfirmasi reservasi tersebut dengan cara mengirimkan konfirmasi balik melalui fax juga.
8. Setelah dikonfirmasi, pihak hotel akan memasukkan reservasi tersebut ke dalam sistem. Jika sudah tersimpan di dalam sistem, setiap reservasi akan mempunyai nomor reservasi.
9. Nomor reservasi yang ada akan dicatat pada fax yang tadinya dikirimkan oleh *travel agent*, dan dikirimkan kembali ke *travel agent* yang bersangkutan beserta jawaban dari pihak hotel bahwa reservasi tersebut telah dikonfirmasi oleh pihak hotel.
10. Setelah itu, semua fax akan di-file berdasarkan tanggal kedatangan.
11. Satu hari sebelum tanggal kedatangan hotel akan mengkonfirmasi ulang semua fax yang masuk atau '*final confirmation*'.

Gambar 4.2.2. Siklus Reservasi Melalui Fax



C. Online reservation

* Realta adalah *Property Management System* (PMS), *software* untuk mengatur operasional hotel (PMS) secara keseluruhan baik untuk bagian *front office*, *back office*, dan *food and beverage*.

Grafik 4.2.3. Reservasi Melalui *Online Reservation*

Sumber: data *online reservation* yang sudah diolah.

Yang dimaksud dengan *online reservation* adalah cara reservasi kamar melalui internet, dimana tamu bisa langsung melakukan reservasi melalui *website* hotel Bali Hilton International, bisa juga melalui *third party*, yang mana semua reservasi yang ada masuk dahulu ke pusat reservasi yang berada di Singapura, kemudian dilanjutkan ke hotel atau melalui *e-mail*. Dari observasi peneliti selama melakukan praktek kerja dan dari data yang dikumpulkan, semua tamu yang melakukan reservasi melalui *online reservation* adalah tamu dari luar negeri dan menginap dalam waktu yang sebentar. Jumlah tamu yang melakukan reservasi melalui media ini ternyata relatif lebih kecil dibandingkan media yang lain. Selama bulan April sampai September 2005, peneliti mencatat ada 7,087 reservasi yang diterima melalui *online reservation* yang ternyata hanya 15.00% dari keseluruhan reservasi selama 6 bulan di hotel Bali Hilton International.

Dengan melakukan reservasi melalui internet tamu bisa langsung mengetahui harga kamar, fasilitas-fasilitas yang ada, dan semua informasi mengenai hotel tanpa perlu keluar jauh-jauh dari rumah, dan tamu bisa langsung melakukan reservasi kamar pada saat itu juga dan dijamin pasti mendapat kamar, karena tamu yang melakukan *online reservation* menjamin reservasinya dengan memberikan nomor kartu kredit tamu.

Adapun proses reservasi melalui *online reservation* adalah sebagai berikut:

A. *Online reservation* melalui *website* Bali Hilton International

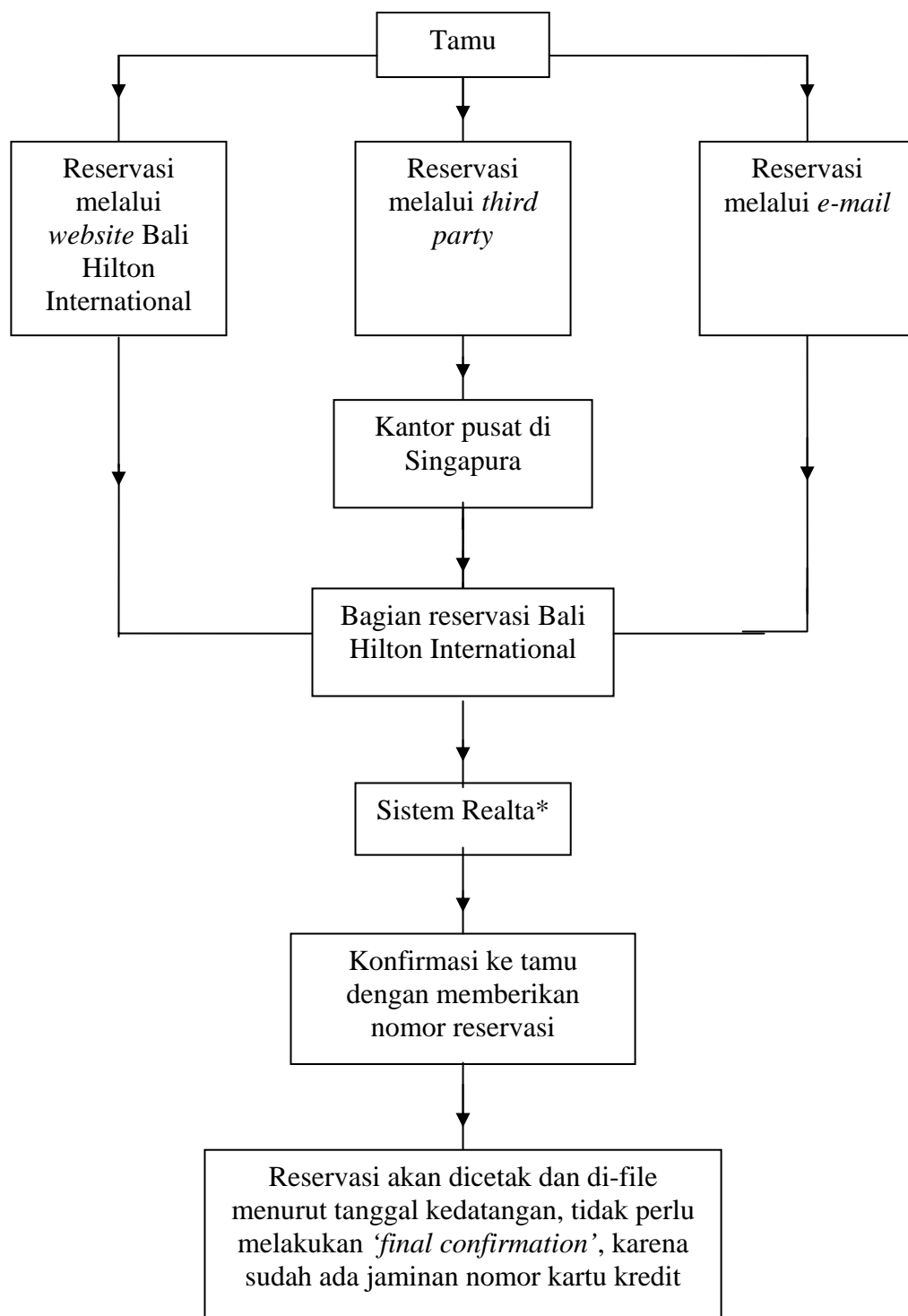
1. Pertama-tama tamu yang telah tersambung ke jaringan internet, masuk dahulu ke *website* hotel Bali Hilton International, yaitu www.balihilton.com.
2. Setelah masuk ke *website* hotel Bali Hilton International, di sana terdapat keterangan mengenai hotel Bali Hilton International dengan segala fasilitasnya termasuk juga harga kamar. Selanjutnya tamu memilih *icon* reservasi.
3. Setelah masuk ke reservasi, tamu tinggal mengisi semua data yang diperlukan, karena di dalam reservasi tersebut sudah terdapat format yang berisi kolom mengenai reservasi, seperti nama tamu, alamat tamu, nomor telepon tamu, tanggal kedatangan tamu, berapa lama akan menginap, nomor penerbangan tamu, jenis kamar yang diinginkan. *Online reservation* berbeda dari media reservasi yang lain karena tamu yang melakukan reservasi melalui media ini wajib memberikan nomor kartu kreditnya apabila ingin melakukan reservasi. Hal ini dimaksudkan sebagai jaminan kepastian reservasi (*definite*).
4. Jika tamu tidak memberikan nomor kartu kreditnya, maka reservasi masih dianggap *tentative* atau tidak pasti.
5. Jika tamu sudah selesai mengisi semua, terakhir klik OK. Maka secara otomatis akan masuk langsung ke pihak reservasi hotel Bali Hilton International.
6. Apabila tamu sudah mencantumkan nomor kartu kredit, maka tamu dijamin pasti akan mendapatkan kamar, maka reservasi dari tamu tersebut pasti akan dikonfirmasi oleh pihak hotel dan diberi nomor reservasi.
7. Reservasi tersebut akan dicetak dan di-file menurut tanggal kedatangan. Untuk reservasi melalui internet apabila tamu tidak menyatakan batal, maka reservasi dianggap sudah '*final*' karena sudah ada jaminan nomor kartu kredit.

B. *Online reservation* melalui *third party*, dalam hal ini Bali Hilton International bergabung dengan WORLDHOTELS

1. Hampir sama dengan *online reservation* yang melalui *website* hotel Bali Hilton International, tamu bisa masuk melalui *website* Bali Hilton International, yaitu www.balihilton.com, kemudian pilih reservasi yang melalui WORLDHOTELS, atau bisa juga langsung masuk ke dalam *website* WORLDHOTELS, yaitu www.worldhotels.com.
2. Setelah masuk ke dalam reservasi, tamu harus mengisi data reservasi selengkap-lengkapnyanya, kemudian klik OK.
3. Perbedaan reservasi melalui *third party* dengan yang langsung ke *website* Bali Hilton International terletak melalui *third party* adalah reservasi melalui *third party* masuk terlebih dahulu ke WORLDHOTELS, baru dikirimkan ke Bali Hilton International.
4. Tamu juga langsung mendapatkan nomor konfirmasi dari pihak Bali Hilton International.
5. Reservasi tersebut akan dicetak dan di-file menurut tanggal kedatangan. Untuk reservasi melalui internet apabila tamu tidak menyatakan batal, maka reservasi dianggap sudah '*final*' karena sudah ada jaminan nomor kartu kredit.

C. *Online reservation* melalui *e-mail*

1. Tamu cukup mengirimkan *e-mail* ke alamat reservation@balihilton.com.
2. Tamu cukup memberikan nama, tanggal kedatangan, lama menginap dan jenis kamar serta nomor kartu kredit, tetapi tidak ada format khusus, seperti surat menyurat biasa.
3. Jika *e-mail* telah diterima oleh pihak hotel, maka pihak hotel akan membalas dan mengkonfirmasi reservasi tersebut beserta nomor reservasi melalui *e-mail* juga.
4. Reservasi tersebut akan dicetak dan di-file menurut tanggal kedatangan. Untuk reservasi melalui internet apabila tamu tidak menyatakan batal, maka reservasi dianggap sudah '*final*' karena sudah ada jaminan nomor kartu kredit.

Gambar 4.2.3. Siklus Reservasi Melalui *Online Reservation*

* Realta adalah *Property Management System* (PMS), *software* untuk mengatur operasional hotel (PMS) secara keseluruhan baik untuk bagian *front office*, *back office*, dan *food and beverage*.

Berikut adalah analisa kuantitatif sederhana yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan data jumlah reservasi dan jumlah *forecast* reservasi hotel Bali Hilton International selama bulan April hingga September 2005.

Tabel 4.2.3. Perbandingan *Online Reservation Forecast-Actual* Hotel Bali Hilton International Bulan April tahun 2005

ONLINE	FORECAST	ACTUAL
Jumlah Reservasi Online	744	811
Total Reservasi	7,504	5,597
Persentase	9.91%	14.49%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

Dari tabel 4.2.3. dapat dilihat bahwa hotel Bali Hilton International pada bulan April memperkirakan jumlah reservasi yang akan diterima dari media *online reservation* adalah sebanyak 744 reservasi. Jumlah ini mewakili hanya 9,91% dari keseluruhan total reservasi yang diperkirakan akan didapat oleh hotel Bali Hilton International pada bulan tersebut. Kenyataan yang terjadi menunjukkan bahwa jumlah reservasi yang didapat melalui *online reservation* adalah sebanyak 811, dengan persentase sebanyak 14.49% dari total reservasi yang diterima di bulan April. Hal tersebut menunjukkan bahwa bila dibandingkan antara *forecast* dengan aktual, maka persentase reservasi yang diterima melalui *online reservation* dapat dikatakan efektif, karena sesuai dengan yang diharapkan oleh hotel Bali Hilton International bahkan melebihi dari jumlah yang diperkirakan (sebanyak 4.58%).

Tabel 4.2.4. Perbandingan *Online Reservation Forecast-Actual* Hotel Bali Hilton International Bulan Mei tahun 2005

ONLINE	FORECAST	ACTUAL
Jumlah Reservasi Online	744	859
Total Reservasi	6,549	5,850
Persentase	11.35%	14.68%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

Jumlah reservasi hotel Bali Hilton International yang diterima melalui media *online reservation* pada bulan Mei adalah sebanyak 14,68% dari total reservasi yang diterima atau sebanyak 859 reservasi. Sedangkan perkiraan yang dibuat oleh hotel Bali Hilton International adalah sebanyak 744 reservasi (11.35%). Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah reservasi yang diterima dari *online reservation* dapat dikatakan efektif, karena persentasenya melebihi dari yang diharapkan sebanyak 3.33%.

Tabel 4.2.5. Perbandingan *Online Reservation Forecast-Actual* Hotel Bali Hilton International Bulan Juni tahun 2005

ONLINE	FORECAST	ACTUAL
Jumlah Reservasi Online	1,038	1,100
Total Reservasi	7,128	8,448
Persentase	14.56%	13.02%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

Pada bulan Juni, hotel Bali Hilton International menerima 1,100 reservasi secara *online* dengan persentase 13.02% dari total aktual reservasi. Dari tabel 4.2.5., dapat dilihat kalau hotel Bali Hilton International memperkirakan akan mendapatkan reservasi sebanyak 1,038 (14.56%) dari *online reservation*. Bila dibandingkan antara *forecast* dan aktual yang diterima hotel Bali Hilton International, dapat diketahui bahwa memang persentase aktual *online reservation* lebih kecil 1.54% dari *forecast*. Namun demikian *online reservation* pada bulan Juni ini tidak efektif, karena persentasenya masih lebih kecil bila dibandingkan dengan jumlah persentase *forecast*, meskipun jumlah reservasi aktualnya masih melebihi jumlah *forecast*.

Tabel 4.2.6. Perbandingan *Online Reservation Forecast-Actual* Hotel Bali Hilton International Bulan Juli tahun 2005

ONLINE	FORECAST	ACTUAL
Jumlah Reservasi Online	1,482	1,613
Total Reservasi	11,133	8,577
Persentase	13.31%	18.81%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

Pada bulan Juli, jumlah turis yang berlibur mulai menunjukkan meningkat, sehingga jumlah reservasi yang diterima juga meningkat, hal ini juga dirasakan pada peningkatan *online reservation*. Tabel 4.2.6. menunjukkan bahwa jumlah total reservasi yang diterima hotel Bali Hilton International pada bulan Juli antara *forecast* dan aktual terdapat perbedaan yang cukup besar. Dimana jumlah reservasi yang diterima secara *online* sebanyak 1,613 (aktual) dengan persentase 18.81%. Bila dibandingkan dengan *forecast* hanya sebanyak 13.31% (1,482 reservasi), bisa dikatakan bahwa *online reservation* hotel Bali Hilton International efektif karena persentase aktual *online reservation* melebihi dari yang diharapkan sebanyak 5.5%.

Tabel 4.2.7. Perbandingan *Online Reservation Forecast-Actual* Hotel Bali Hilton International Bulan Agustus tahun 2005

ONLINE	FORECAST	ACTUAL
Jumlah Reservasi Online	2,083	1,277
Total Reservasi	12,450	9,209
Persentase	16.73%	13.87%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

Dari tabel 4.2.7. dapat dilihat bahwa hotel Bali Hilton International pada bulan Agustus memperkirakan jumlah reservasi yang akan diterima dari media *online reservation* adalah sebanyak 2,083 reservasi. Jumlah ini mewakili hanya 16.73% dari keseluruhan total reservasi yang diperkirakan akan didapat oleh hotel Bali Hilton International pada bulan tersebut. Kenyataan yang terjadi menunjukkan bahwa jumlah reservasi yang didapat melalui *online reservation*

hanya sebanyak 1,277 reservasi, dengan persentase sebanyak 13,87% dari total reservasi yang diterima di bulan Agustus. Hal tersebut menunjukkan bahwa bila dibandingkan antara *forecast* dengan aktual, maka persentase reservasi yang diterima melalui *online reservation* lebih kecil 2,86%. Pada bulan Agustus hotel Bali Hilton International menetapkan *forecast* yang cukup tinggi, karena melihat dari perolehan persentase *online reservation* yang cukup tinggi di bulan Juli. Namun pada bulan Agustus ini *forecast* tersebut tidak tercapai karena ada tamu yang melakukan pembatalan, sehingga dapat dikatakan bahwa *online reservation* pada bulan Agustus ini tidak efektif.

Tabel 4.2.8. Perbandingan *Online Reservation Forecast-Actual* Hotel Bali Hilton International Bulan September tahun 2005

ONLINE	FORECAST	ACTUAL
Jumlah Reservasi Online	1,934	1,427
Total Reservasi	12,721	9,574
Persentase	15.20%	14,92%

Sumber: data yang diperoleh dari hotel Bali Hilton International

Pada bulan September, hotel Bali Hilton International menerima 1,427 reservasi secara *online* dengan persentase 14.92% dari total aktual reservasi. Dari tabel 4.2.8., dapat dilihat kalau hotel Bali Hilton International memperkirakan akan mendapatkan reservasi sebanyak 1,934 (15.20%) dari *online reservation*. Bila dibandingkan antara *forecast* dan aktual yang diterima hotel Bali Hilton International, dapat diketahui bahwa perbandingan persentase aktual *online reservation* dengan *forecast* hampir sama, hanya berbeda 0.28%. Pada bulan September *forecast* yang dibuat oleh hotel Bali Hilton International sudah diturunkan persentasenya, namun aktual yang terjadi masih di bawah persentase *forecast*. Hal ini disebabkan karena musim liburan sudah hampir berakhir, sehingga *online reservation* pada bulan September tidak efektif dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International.

4.2.2. Pembahasan Analisa Kualitatif Berdasarkan Hasil Wawancara

Peneliti telah melakukan wawancara terhadap tiga staf departemen *Sales and Marketing*, bagian reservasi untuk mendapat informasi yang lebih dalam mengenai keefektifan *online reservation* dibanding media reservasi lain dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International. Wawancara dilakukan dengan:

- a. Bapak Ricardo Leonardo, *Revenue Analyst* hotel Bali Hilton International. Wawancara dilakukan di kantor Bapak Ricardo di lantai dua pada tanggal 24 September 2005, pukul 17.00-17.45 WITA.
- b. Bapak I Ketut Sudarsana, *Reservation Manager* hotel Bali Hilton International. Wawancara dilakukan di kantor reservasi yang berada di lantai tiga, bagian *back office*, pada tanggal 26 September 2005, pukul 14.30-15.00 WITA.
- c. Bapak I Wayan Sukaja, *Reservation Coordinator* hotel Bali Hilton International. Wawancara dilakukan di kantor reservasi yang ada di lantai tiga, bagian *back office*, pada tanggal 30 September 2005, pukul 16.00-17.00 WITA.

Wawancara pertama dilakukan dengan *Revenue Analyst* hotel Bali Hilton International, yaitu dengan Bapak Ricardo Leonardo. Menurut bapak Ricardo hotel Bali Hilton International sudah mempunyai fasilitas *online reservation* dan *website* sejak hotel ini beroperasi, tetapi pada saat pertama kali beroperasi *website* Bali Hilton International masih tergabung dalam Hilton International, karena Bali Hilton masih merupakan hotel *chain* Hilton International. Tetapi sejak tahun 1998, Hilton Indonesia memisahkan diri dari jaringan Hilton International, sejak saat itulah berdiri Hilton Indonesia yang terletak di Jakarta, Bali dan Surabaya. Kemudian hotel Bali Hilton International mempunyai *website* dan *online reservation* sendiri. Untuk masuk ke *website* Bali Hilton International tinggal ketik www.balihilton.com atau www.hiltonindonesia.com. Sejak berpisah dengan Hilton International, hotel Bali Hilton International bergabung dengan WORLDHOTELS, karena tanpa bergabung dengan salah satu *chain* atau perusahaan internasional tersebut, Bali Hilton International tidak lagi mungkin untuk menerima reservasi melalui *online*. Dengan perkembangan teknologi yang

semakin pesat, mengharuskan setiap pelaku bisnis hotel, khususnya hotel berbintang untuk memiliki fasilitas internet. Penggunaan internet di hotel Bali Hilton International adalah sebagai media reservasi selain media *online advertising*. Penggunaan internet sebagai media reservasi tidak dapat dikatakan sebagai keunggulan bersaing, namun merupakan suatu keharusan agar dapat berkompetisi dengan hotel lainnya. Biaya yang dikeluarkan oleh hotel untuk pengadaan situs sendiri adalah pendaftaran ke *server*-nya, selain itu *broadband* juga merupakan biaya untuk dapat menggunakan internet. Sedangkan untuk menjadi anggota WORLDHOTELS, hotel Bali Hilton International membayar dalam jumlah yang cukup besar, namun biaya ini tetap masih lebih rendah ketimbang keuntungan yang diperoleh dengan menjadi anggota WORLDHOTELS. WORLDHOTELS merupakan suatu perusahaan yang menghubungkan anggotanya dengan CRS (*Central Reservation System*) tertentu dengan memberikan *booking code*.

Kendala saat mulai menggunakan fasilitas WORLDHOTELS tentunya secara teknik bagaimana menggunakan *CRS tool (TRUST International)*. Namun TRUST ini tidak digunakan oleh semua orang, tergantung dari pekerjaan mereka. Bagian reservasi hanya akan berkonsentrasi pada penggunaan reservasi menu, bagaimana mengolah data reservasi, bagian pembayaran komisi akan berkonsentrasi pada pembayaran komisi kepada *travel agent (TRUSTCom)*, sedangkan *Reservation Manager* dan *Revenue Analyst* sendiri berkonsentrasi pada *room availability (inventory)* dan juga harga yang ditawarkan serta memainkan informasi yang tersedia bagi hotel, selain membuat laporan atas produktifitas WORLDHOTELS.

Dilema yang dihadapi dari penggunaan internet ini adalah harga yang ditawarkan internet tidak boleh lebih baik daripada yang hotel tawarkan kepada *travel agent*. Sedangkan dalam internet persaingan sangat terbuka, dimana harga akan dapat dilihat dan dibandingkan dengan semua hotel, sehingga semuanya harus tepat dan menciptakan “*win-win solution*”.

Menurut bapak Ricardo *online reservation* di hotel Bali Hilton International sudah efektif dalam menunjang jumlah reservasi walaupun produktifitas *online reservation* Bali Hilton International menurut bapak Ricardo

masih relatif lebih kecil apabila dibanding dengan kontribusi jumlah reservasi dari media yang lain yaitu telepon dan fax. Kelebihan penggunaan internet adalah lebih praktis dan dijamin untuk mendapat kamar.

Menurut bapak Ricardo peranan *online reservation* di masa depan cukup prospektif karena menurut penelitian pasar dari pengguna *online reservation* akan meningkat dan tumbuh 20% setiap tahunnya. Hal yang menyebabkan adalah kepraktisan dan juga jaminan untuk mendapatkan kamar. Harga yang ditawarkan melalui internet juga tidak terlalu jauh dibandingkan dengan *travel agent* nyata (10-20% lebih tinggi) mengingat mereka bukanlah *long term guest*. Setiap *online reservation* akan dijamin dengan mem-blok kamar, karena tamu harus memberikan nomor kartu kredit mereka sebagai jaminan.

Wawancara kedua dilakukan dengan *Reservation Manager* hotel Bali Hilton International, yaitu Bapak I Ketut Sudarsana. Menurut Bapak Sudarsana, *online reservation* akan lebih banyak digunakan di masa yang akan datang seiring dengan semakin berkembangnya teknologi, namun tidak bisa dipungkiri reservasi melalui *travel agent* akan tetap dilakukan, karena hanya *travel agent* mempunyai cara sendiri untuk pemasaran seperti memberi paket-paket untuk tur dan, sedangkan *online reservation* tidak bisa seperti itu. Yang melakukan reservasi melalui telepon kebanyakan individu dan *travel agent*, *facsimile* kebanyakan dari *travel agent* dan yang melalui internet adalah individu. Menurut bapak Sudarsana *online reservation* efektif dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International karena *online reservation* yang masuk ke hotel Bali Hilton International dirasa semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Sedangkan yang menjadi kelemahan *online reservation* menurut bapak Sudarsana adalah harga kamar yang tinggi, tamu juga sering mengeluh mengenai hal ini dan pada *online reservation* yang tertera hanya harga kamar dan fasilitas-fasilitas yang standar, sedangkan melalui *travel agent*, tamu bisa mengetahui harga kamar beserta paket-paket yang ada dengan harga yang lebih rendah dari *online*.

Untuk fasilitas *online reservation* ini, hotel Bali Hilton International memberikan *training* kepada staf yang berkepentingan, dengan cara mendatangkan *trainer* khusus dari luar negeri dari tempat dimana Bali Hilton

International bergabung, yaitu WORLDHOTELS. Biaya yang dikeluarkan oleh hotel adalah US \$ 75 per *training* per orang untuk staf ditambah dengan biaya akomodasi dan makan keseluruhan *trainer* tersebut dan transportasi pulang pergi dari Bali.

Yang bertanggung jawab meng-*up-date* harga dari *online reservation* adalah *Revenue Analyst* dan bisa dibantu oleh *Reservation Manager*. Reservasi yang masuk melalui media *online reservation* menjamin tamu pasti mendapat kamar, karena tamu yang melakukan *online reservation* harus memberikan jaminan dengan cara memberikan nomor kartu kredit mereka. Biasanya, tamu yang pernah melakukan reservasi secara *online*, pada saat kembali akan melakukan dengan *online reservation* lagi.

Wawancara ketiga dilakukan dengan *Reservation Coordinator* hotel Bali Hilton International, yaitu bapak I Wayan Sukaja. Menurut bapak Sukaja, *website* dan *online reservation* Bali Hilton International sudah ada sejak Bali Hilton International berdiri, tapi pada saat pertama masih bergabung dengan Hilton International, sedangkan sekarang sudah tergabung dalam Hilton Indonesia. *Online reservation* bisa dinilai lebih efektif atau tidak tergantung dari kesiapan sumber daya manusianya, seberapa cepat dan tanggap dalam menanggapi media *online reservation* tersebut. Menurut bapak Sukaja tidak ada kendala dengan *online reservation*, kendala yang ada hanya pada saat memasukkan data saja, terbatasnya peralatan dan hanya staf tertentu yang paham mengenai *online reservation*. Di hotel Bali Hilton International, staf yang mengerti mengenai *online reservation* hanya sedikit dan kalau jumlah reservasi yang diterima banyak, terkadang staf yang menanganinya tidak dapat menyelesaikan input data reservasi ke sistem pada saat itu juga sehingga terjadi status *delay*. Delay dalam pengertian reservasi yang tertunda atau belum dimasukkan ke sistem tetapi sebetulnya sudah dikonfirmasi ke tamu yang akan menginap.

Menurut bapak Sukaja, *online reservation* sudah efektif dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International. Walaupun sekarang dilihat masih sedikit, tapi pengguna *online reservation* jumlahnya terus meningkat dan mungkin akan terus berkembang, karena dengan satu kali buka internet, tamu bisa langsung membuat reservasi, bisa juga langsung merencanakan perjalanannya melalui

internet tanpa perlu keluar rumah. *Website* dan *online reservation* saat ini merupakan satu keharusan, semua hotel yang ada di Nusa Dua sudah mempunyai *website* dan *online reservation* sendiri. Menurut bapak Sukaja dengan adanya *online reservation* mempengaruhi reservasi melalui media lain, karena jumlah pengiriman *facsimile* dan telepon dirasa agak berkurang terutama yang dari luar negeri.

Reservasi melalui *online reservation* bersifat *definite*, karena dijamin dengan kartu kredit. Dan yang sering dipermasalahkan oleh tamu adalah tingginya harga di internet. Tamu yang melakukan reservasi secara *online* pada saat kembali biasanya akan melakukan melalui *online reservation* lagi.

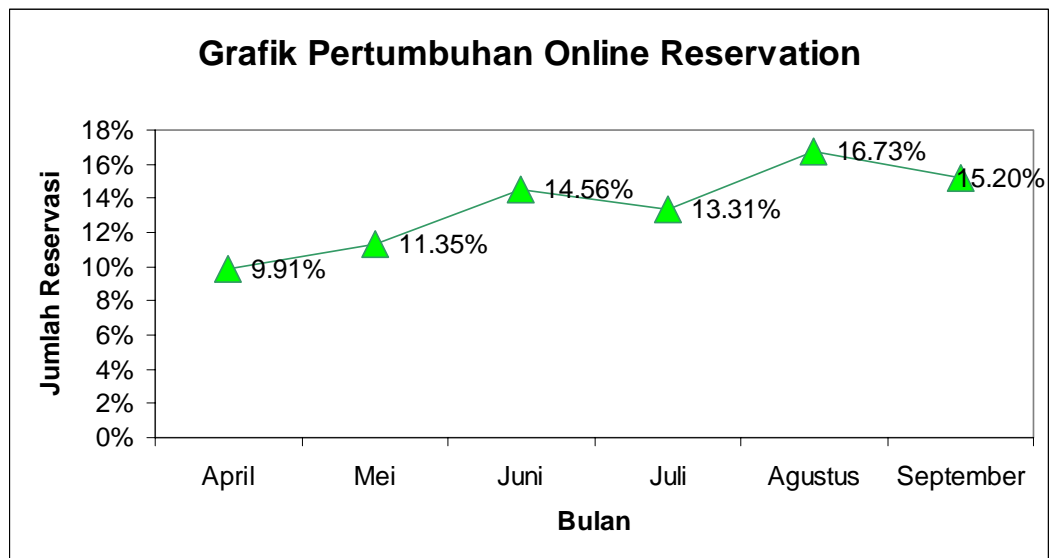
Dapat disimpulkan dari hasil ketiga wawancara kepada staf departemen *Sales and Marketing*, yaitu: *Revenue Analyst*, *Reservation Manager* dan *Reservation Coordinator* bahwa *online reservation* sudah ada di hotel Bali Hilton International sejak hotel tersebut berdiri, namun pada saat pertama kali berdiri, Bali Hilton International masih tergabung dengan Hilton International dan baru mempunyai *online reservation* sendiri setelah berpisah dengan Hilton International, yaitu pada tahun 1998 dan *online reservation* dirasa efektif dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International, walaupun kenyataan yang ada jumlah tamu yang melakukan *online reservation* pada saat ini masih kecil apabila dibandingkan dengan media reservasi yang lain tetapi dirasa akan terus meningkat tiap tahunnya.

4.2.3. Analisa Pembahasan

Dilihat dari segi jumlah reservasi yang masuk ke hotel Bali Hilton International yang melalui *online reservation*, kontribusinya memang masih relatif lebih kecil bila dibanding dengan media reservasi lain tetapi sudah dirasa efektif dalam menunjang jumlah reservasi. Masih kurangnya tamu yang menggunakan *online reservation* sebagai alat untuk reservasi di hotel Bali Hilton International disebabkan karena kebanyakan tamu yang datang ke Bali adalah untuk berlibur, dan biasanya hal tersebut sudah direncanakan jauh sebelumnya oleh tamu. Jadi masih banyak tamu yang menggunakan jasa *travel agent* untuk mengatur liburan mereka. Hal ini ditunjang dengan pernyataan Powers (1955, p.

349) bahwa hanya *travel agent* yang bisa membuat tamu bebas memilih, karena *travel agent* menawarkan banyak alternatif yang bisa dipilih oleh tamu. Walaupun sekarang jumlah tamu yang melakukan *online reservation* masih kecil, tapi semakin hari jumlah yang melakukan *online reservation* makin bertambah banyak, hal ini juga didukung dengan pernyataan Nyheim, McFadden & Connolly bahwa pada tahun 2000, satu dari lima reservasi yang masuk adalah melalui *online reservation*. Volume reservasi melalui *online reservation* terus bertambah setiap bulannya (2000, p. 177). Hal ini juga didukung oleh pernyataan Cox dan Koelzer berdasarkan informasi yang didapat dari PhoCus Wright, sebuah perusahaan yang meneliti mengenai *travel*, bahwa tamu yang menggunakan *online reservation* akan terus meningkat dan akan menunjang 20 % dari total reservasi hotel (2004, p. 115). Reservasi yang masuk melalui *third party*, akan masuk dulu ke pusatnya, di Singapura, baru dilanjutkan ke hotel yang bersangkutan untuk dimasukkan ke dalam sistem, hal ini didukung juga dengan pernyataan Cox dan Koelzer bahwa di dalam *hospitality industry*, reservasi yang masuk akan di-*forward* ke bagian reservasi kemudian dimasukkan ke sistem (2004, p. 115). Pangsa pasar Bali Hilton International adalah tamu luar negeri dari seluruh dunia. Tidak semua orang yang masuk ke *website* Bali Hilton International melakukan reservasi, setidaknya internet sudah berperan cukup maksimal untuk menjadi media bagi pihak hotel dan tamu.

Grafik 4.2.4. Grafik Pertumbuhan *Online Reservation* Hotel Bali Hilton International Bulan April – September tahun 2005



Sumber: data *online reservation* yang sudah diolah.

Berdasarkan data yang telah didapatkan oleh peneliti, kontribusi *online reservation* di hotel Bali Hilton International ternyata masih lebih kecil bila dibandingkan dengan telepon dan fax. Namun dari grafik pertumbuhan jumlah *online reservation* yang diterima hotel Bali Hilton International, dapat diketahui bahwa persentasenya secara global ada peningkatan, meskipun jumlahnya kecil. Walaupun pada saat-saat tertentu pernah mengalami sedikit penurunan, namun peningkatan persentase *online reservation* masih tetap dapat dirasakan. Dari hasil wawancara yang telah diperoleh dari ketiga staf departemen *Sales and Marketing* bagian reservasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *online reservation* hotel Bali Hilton International efektif jumlah persentasenya karena sesuai dengan yang direncanakan dan diharapkan oleh hotel Bali Hilton International (perbandingan dengan *forecast*) dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International. Penyebab penggunaan *online reservation* masih kecil di hotel Bali Hilton International sebagai alat reservasi, antara lain harga yang tertera pada internet lebih mahal daripada harga yang ada pada *travel agent*. Itu juga merupakan salah satu alasan mengapa tamu sedikit yang menggunakan internet. Atas kesepakatan antara pihak hotel dan *travel agent*, harga yang ada di internet tidak boleh lebih rendah daripada harga yang ada di *travel agent*. Hal tersebut dikarenakan adanya kontrak kerja sama yang saling menguntungkan dengan pihak

travel agent, dimana pihak *travel agent* harus memenuhi standar jumlah *room night* dengan harga yang lebih rendah. Harga kamar yang melalui *online reservation* lebih tinggi dari harga *travel agent* karena untuk menyediakan fasilitas tersebut diperlukan biaya yang cukup besar, ditambah lagi dengan biaya pemeliharaan dan jaringan. Itulah sebabnya biaya tersebut dibebankan ke harga kamar yang melalui *online reservation* itu.

Adapun beberapa keuntungan dan kerugian menggunakan *online* sebagai alat reservasi, yaitu:

A. Keuntungan

1. Informasi yang diperoleh lebih akurat karena selalu diperbarui.
2. Informasi yang didapat juga lebih lengkap, karena dalam internet sudah dilengkapi dengan harga kamar, fasilitas yang ada dalam hotel, restoran, dan keunggulan hotel yang lain.
3. Informasi yang didapat juga lebih cepat dan murah, hanya dengan mengakses internet, bisa mendapatkan informasi yang lengkap tanpa perlu menelepon kota atau negara lain yang akan dituju.
4. Tamu bisa membandingkan hotel yang satu dengan hotel yang lain, apabila hotelnya berbeda jaringan. Apabila dalam satu jaringan tamu bisa mengetahui apakah hotel yang ingin dituju ada di kota atau negara yang juga akan dituju oleh tamu.
5. Tamu bisa mengakses dimanapun mereka berada dan kapan pun juga, dan pada saat yang bersamaan bisa langsung dengan melakukan reservasi.
6. Tamu tidak perlu menunggu pihak reservasi sewaktu menanyakan harga kamar atau memesan kamar.
7. 24 jam sehari, 7 hari seminggu dalam melayani reservasi, tamu tinggal membuka internet dan bisa langsung melakukan reservasi.

B. Kerugian

1. Harga kamar yang ada di internet lebih mahal dari harga umum dan tidak boleh lebih rendah dari harga *travel agent*.
2. Ada kemungkinan reservasi dari tamu tidak sampai, apabila terjadi masalah dalam jaringan.

3. Banyaknya reservasi yang masuk terkadang menyebabkan pihak reservasi tidak sempat memasukkan semuanya ke sistem dalam satu hari. Hal ini biasa disebut *delay*.
4. Untuk pembatalan *last minute* atau pada saat terakhir, akan dikenakan *cancellation fee* atau biaya pembatalan. Pembatalan hanya bisa dilakukan oleh tamu, bukan oleh pihak hotel.
5. Kurangnya interaksi antara tamu dengan staf hotel, dimana dalam industri perhotelan interaksi sangatlah diperlukan.

Sebenarnya *online reservation* adalah media reservasi yang paling praktis, hal ini didukung dengan pernyataan Nyheim, McFadden dan Connolly bahwa *online reservation* adalah senjata yang strategis untuk memainkan peran penting dalam memposisikan sebuah hotel, karena dengan adanya *online reservation*, menyediakan akses kepada tamu dengan lebih mudah (2005, p.154). Dan lagi dengan adanya *online reservation* memberi alternatif lain kepada tamu, cara yang lebih praktis dan murah untuk merencanakan suatu kegiatan (2005, p. 161).

Apabila dilihat dari jumlah persentase reservasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah *online reservation* lebih kecil bila dibandingkan dengan yang dari telepon dan fax. Jadi bila melihat dari segi jumlah, kontribusi *online reservation* adalah paling kecil bila dibanding media reservasi lain dalam menunjang jumlah reservasi hotel Bali Hilton International. Hal tersebut dikarenakan telepon dan fax masih lebih umum digunakan. Dari ketiga media reservasi yang dimiliki oleh hotel Bali Hilton International, ternyata reservasi paling banyak diterima dari media telepon. Masih banyaknya media telepon digunakan, dikarenakan reservasi di hotel Bali Hilton International masih didominasi oleh *travel agent*. Hal ini didukung dengan pernyataan Nyheim, McFadden dan Connolly, bahwa walaupun sudah banyak tamu yang mulai *online*, bagaimanapun *travel agent* masih merupakan perantara yang utama, hal ini telah di klaim oleh *Travel Industry Associate* bahwa mereka yang telah mempersembahkan lebih dari 20% reservasi dari total keseluruhan reservasi hotel yang ada di seluruh dunia (2005,p. 267). Hal yang mendukung mengapa *travel agent* adalah cara yang paling biasa digunakan karena *travel agent* menyediakan paket dan konsultasi dengan berbagai tujuan yang diinginkan oleh tamu,

pengalaman di bidangnya dan sudah menyediakan akomodasi lengkap mulai dari perjalanan hingga tempat menginap sebaik harga yang ada dan semua informasi yang tersedia (2005, p. 337). Karena kebanyakan *travel agent* sudah mempunyai perwakilan di Bali, jadi yang mengurus mengenai perjalanan adalah *travel agent*. Dan yang berhubungan langsung dengan pihak hotel adalah *travel agent*. Sehingga media telepon banyak digunakan oleh *travel agent* untuk berhubungan langsung dengan hotel.