

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia pada umumnya baru berkembang pada masa orde baru. Hal ini disebabkan pada masa orde lama kondisi sosial politik dalam negeri Indonesia masih belum memungkinkan untuk mengembangkan industri pariwisata, karena pasca kemerdekaan pemerintah Indonesia masih harus menghadapi berbagai gejolak sosial politik, seperti silih bergantinya pemerintahan yang berakibat pada ketidakstabilan politik pemerintah, Agresi Militer Belanda I dan II, peristiwa pemberontakan Partai Komunis Indonesia (PKI) tahun 1948 dan peristiwa pembantaian PKI tahun 1965 (Kahin, 1995; 171).

Pergantian sistem pemerintahan dengan memberikan kewenangan lebih luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola kekayaan alamnya awal dari perkembangan pariwisata di daerah. Kabupaten Jember merupakan sebuah wilayah yang berada di ujung timur Pulau Jawa. Secara geografis wilayah ini dikelilingi oleh pegunungan sehingga pada peta nampak seperti mangkuk (Kantor Pariwisata dan Kebudayaan Jember, 2014).

Keadaan alam yang banyak menyajikan pemandangan alam pegunungan, pantai, dan perkebunan menjadikan Jember berpotensi besar menjadi salah satu tempat untuk tujuan wisata. Pariwisata Jember dilihat dari jenis objek wisatanya menyajikan objek wisata budaya antara lain, Petik Laut, Festival Pegon Hias, Kesenian Reog, Musik Patrol dan Hadrah, serta Jember Fashion Carnaval, sedangkan objek wisata alam antara lain, wisata perkebunan, wisata agro di Rembangan, pesona pantai Paseban, Getem, Puger, Papuma, Watu Ulo, Payangan, Rowo Cangak, Nanggalan, dan Bandalit. Potensi wisata yang begitu besar yang

dimiliki daerah ini, menjadikan pemerintah Kabupaten Jember berinisiatif untuk mengeluarkan peraturan Daerah yang bisa dijadikan landasan hukum bagi pengembangan kepariwisataan.

Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Jember dalam mengelolapariwisata, di antaranya adalah membuat kebijakan yang menjadi landasan hukum bagi pelaksanaan kegiatan pariwisata, mendirikan Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jember beserta formatur organisasi, merenovasi alun-alun sebagai simbol identitas Kota Jember dan memperbaiki jalan-jalan yang menuju area wisata di daerah pantai, serta membuka dan mengoperasikan bandara udara Notohadinegara untuk mempermudah akses kedatangan wisatawan ke Jember.

Selain perkembangan pariwisata di Kota Jember, pertumbuhan hotel di wilayah Kabupaten Jember terus meningkat seiring dengan banyaknya investor yang mendirikan hotel baru. “Kabupaten Jember memang dilirik oleh para pebisnis hotel baik lokal maupun nasional, bahkan kecenderungannya hotel berjaringan tingkat nasional mulai menanjaki pangsa paarnya di Jember” kata Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jember Arif Tjahyono di Jember, Rabu (3/1).

Berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jember tercatat pada tahun 2012 hanya ada sekitar 35 hotel dan hunian di seluruh Jember, namun saat ini sudah sebanyak 52 hunian hotel yang tersebar di beberapa kecamatan di Jember. Ia mengatakan pihak Disparbud Jember akan mengembangkan atraksi atau pertunjukan untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Jember, kemudian meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pariwisata dan daya jangkau yang terus membaik, sehingga tingkat kunjungan

wisatawan ke Jember semakin meningkat.

Peningkatan okupansi kamar hotel berkisar 80 sampai 90 persen dari tahun-tahun sebelumnya. Hal itu didukung juga dengan banyaknya berdiri hotel-hotel baru destinasi wisata baru, sehingga banyak pelancong yang datang ke Jember. Menurutnya, hotel-hotel baru di Jember seperti Hotel Dafam, Hotel 88, dan hotel-hotel baru lainnya membantu tingkat okupansi hunian hotel meningkat, sehingga total ada 150 kamar baru dari semua hotel baru yang mendongkrak peningkatan hunia hotel di Jember.

Di Hotel Grand Valonia Jember juga mulai banyak orang-orang dari dalam Kota bahkan luar Kota yang tau, dan berminat untuk menjadikannya hunian ketika sedang berpariwisata ataupun urusan pekerjaan di jember. Dengan staff *reservation* selama 24 jam, menjadikan Hotel Grand Valonia Jember selalu *on* jika ada tamu yang ingin menginap dengan cara *walk in* atau *booking online*.

Maka dari itu, penulis mengobservasi kegiatan di Grand Valonia Hotel Jember dengan mengangkat sebuah karya ilmiah yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pemesanan Kamar di Hotel Grand Valonia Jember**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemesanan Kamar di Hotel Grand Valonia Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pemesanan kamar di Hotel Grand Valonia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan penulis selama masa *On the Job Training* II (OJT II) memiliki manfaat bagi beberapa pihak. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki beberapa manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi penulis

- a) Dapat mengetahui sistem dalam pelayanan reservasi di Hotel Grand Valonia Jember.
- b) Dapat mempraktikkan secara langsung materi perkuliahan pada kegiatan operasional yang sesuai.
- c) Dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab petugas reservasi pada Hotel Grand Valonia Jember.

2. Bagi Perusahaan

- a) Dapat menjadi bahan materi bagi penerapan sistem reservasi.
- b) Dapat meningkatkan proses pemesanan yang di akses dengan berbagai macam media.

3. Bagi Institusi

- a) Dapat menjadikan materi untuk meningkatkan pelayanan dalam reservasi.
- b) Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain dalam bidang perhotelan.

1.5 Lokasi Penelitian

Dari judul di atas, penulis melakukan penelitian pada pelayanan reservasi di Hotel Grand Valonia Jember. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut :

Nama Lokasi : Hotel Grand Valonia Jember

Alamat : Jl. Tidar Gg. Valonia 1 - Sumpersari – Jember – Jawa Timur

Telepon : (+62) 852-2222-7742

Email : grandvalonia9@gmail.com

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Koentjaraningrat (1993:89) mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah desain penelitian yang memiliki tiga format. Ketiga format tersebut meliputi penelitian deskriptif, verifikasi dan format *Grounded research*.

Menurut David Williams (1995) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah. Tentu saja, karena dilakukan secara alamiah atau natural, hasil penelitiannya pun juga ilmiah dan dapat di pertanggung jawabkan.

2. Data Kuantitatif

Menurut Mudrajad Kuncoro (2009:145) Data Kuantitatif ialah data yang diukur dalam skala *numerik* (angka) dan dinyatakan oleh Sugiyono, (2010) bahwa data kuantitatif adalah data yang bersifat *numerik* atau angka yang dapat dianalisis dengan menggunakan statistik.

1.6.2 Sumber Data

Sumber Data adalah faktor paling menentukan dalam penyajian hasil penelitian. Penulis menggunakan beberapa model pengambilan sumber data yang sering dilakukan, sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Hasan, M Iqbal (2002:82) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data Primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data Primer ini antara lain :

- a. Catatan hasil wawancara
- b. Hasil observasi lapangan
- c. Data-data mengenai informan

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan bentuk data yang sudah melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan.

Beberapa peneliti menguti dokumen seperti literatur atau teks akademis, majalah, surat kabar, brosur dan lainnya sebagai data sekunder. Data Sekunder menurut Hasan (2002:58) Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dapat diartikan sebagai langkah strategis dalam penelitian. Baik itu bisnis, pemasaran, humaniora, ilmu fisika, ilmu sosial atau bidang studi atau disiplin lainnya, data memainkan peran yang sangat penting, yang berfungsi sebagai titik awal masing-masing. Menurut Riduwan (2010:51) Teknik pengumpulan data merupakan salah satu metode yang ada di dalam pengumpulan dengan menggunakan teknik atau cara yang digunakan oleh para peneliti untuk mengumpulkan data.

Hal ini juga dijelaskan oleh Djaman Satori dan Aan Komariah (2011:103) Pengumpulan data dari pandangan mereka berdua adalah suatu prosedur yang cara sistematis dengan cara memperoleh data yang telah dinilai penting. Begitu juga dengan Sugiyono (2016) Teknik Pengumpulan Data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data.

Metode Penelitian Data sangatlah beragam. Untuk penelitian mengenai “Proses meningkatkan pelayanan reservasi di Hotel Grand Valonia Jember” penulis memakai beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Metode Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”.

Dalam metode ini penulis telah melakukan beberapa observasi kepada tamu menggunakan sistem reservasi di Hotel.

2. Metode Wawancara

Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responder.

Metode ini dapat juga diartikan sebagai metode pengambilan data dengan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab antar kedua belah pihak.

3. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi menurut Hamidi (2004:72) metode ini merupakan informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari per orang.

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber.

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2006:231) disebutkan bahwa mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

1.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010:335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah

di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik ini di bagi lagi menjadi dua jenis sebagai berikut :

1. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif menurut Sukmadinata (2017:72) adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

2. Teknik Analisis SWOT

Teknik Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara systematic untuk merumuskan strategi perusahaan, analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat menimbulkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*).

Sebagaimana yang telah di jelaskan oleh para ahli, O.C Ferrel dan Michael D. Hartline (2005), fungsi dari analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan *internal* (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan *eksternal* (peluang dan ancaman).