

## **HOTEL RESERVATION POLICY PADA MASA PANDEMI : REFUND, RESCHEDULE ATAU CANCEL DI LABUAN BAJO**

**Dyah Mustika Wardani**

Universitas Bina Sarana Informatika, dyah.dyk@bsi.ac.id

### **ABSTRAK**

Dengan adanya pandemic, pembatalan pemesanan hotel meningkat, yang menyebabkan terganggunya operasional hotel dan menyebabkan banyak karyawan hotel yang akhirnya harus mengalami pemutusan hubungan kerja atau dirumahkan untuk sementara waktu. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui apa saja yang menjadi pertimbangan tamu sehingga memutuskan untuk membatalkan pemesanan kamarnya, lalu bagaimana alternatif yang diberikan oleh hotel untuk mempertahankan agar tamu tetap memutuskan untuk datang di waktu yang lain. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Sampel yang digunakan adalah hotel bintang 4 dan 3 dengan jenis hotel resort dan bisnis hotel yang ada di Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alternatif yang paling efektif digunakan yaitu melalui penjadwalan ulang pemesanan kamar dengan bentuk voucher yang dapat digunakan kapan saja tanpa batas waktu maksimal. Metode ini cukup efektif dalam membuat operasional hotel tetap berjalan dan tidak merugikan tamu yang mengambil voucher tersebut.

**Kata kunci** : Hotel , Pemesanan kamar, Kebijakan

### **ABSTRACT**

*With the pandemic, cancellations of hotel bookings have increased, disrupting hotel operations and causing many hotel employees to end up being laid off or temporarily laid off. This research was made to find out what the guests considered so that they decided to cancel their room bookings, then how are the alternatives provided by the hotel to keep guests deciding to come at another time. The research method used in this research is qualitative. The samples used were 4 and 3 star hotels with the type of resort hotel and hotel business in Labuan Bajo, East Nusa Tenggara. The results showed that the most effective alternative to use was through rescheduling of room reservations in the form of vouchers that can be used anytime without a maximum time limit. This method is quite effective in keeping hotel operations running and not detrimental to guests who take the vouchers.*

**Keywords** : Hotel , Reservation, Policy

### **PENDAHULUAN**

Dimasa pandemic covid 19 menimbulkan banyak problematika untuk berbagai sektor. Dampak tersebut tentunya berimbas di sektor pariwisata dunia. Dari berbagai bidang pariwisata salah satunya yaitu industri perhotelan.

Indonesia yang tengah berpesta beberapa tahun terakhir, dengan adanya

pandemic akhirnya mengalami keterpurukan yang sangat cepat. Pemulihan kondisi tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama. Salah satu daerah yang tengah menjadi pusat perhatian wisatawan terutama Internasional adalah Labuan Bajo. Dengan demikian akhirnya mengubah daerah yang hanya sebagai tempat singgah bagi nelayan pada masa

itu, saat ini menjadi destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan internasional dan beberapa waktu yang lalu dijadikan sebagai salah destinasi prioritas oleh pemerintah Indonesia.

Situasi tersebut akhirnya mengundang para investor untuk turut menyumbang dan mempercepat pembangunan di Labuan Bajosalah satunya adalah akomodasi perhotelan. Karena kunjungan wisatawan Internasional cukup besar dibandingkan wisatawan domestik atau bisa dibilang segmentasi marketnya lebih banyak dari luar negeri.

Akhirnya dengan adanya pandemi sebagian besar hotel di Labuan Bajo banyak yang memutuskan untuk sementara menutup operaisonal hotelnya. Tidak banyak yang bisa dilakukan oleh hotel untuk mengantisipasi maupun keluar dari masalah tersebut Kondisi ini berdampak bagi sebagian karyawan hotel mengalami *unpaid leave* untuk sementara waktu.

Sebelum pandemic masuk ke Indonesia, disini lain wisatawan nasional tengah ramai membicarakan kota kecil di ujung barat pulau Flores. Semakin banyak selebgram didatangkan untuk mempromosikan kota Labuan Bajo, hingga semakin banyak yang mulai populer dengan destinasi wisata di Labuan Bajo. Kunjungan wisatawan mulai meningkat seiring dengan perkembangan Objek wisata baru yang terus di buka dan diperbaiki infrastrukturnya. Dapat dilihat dari data dibawah ini bahwa pertumbuhan wisatawan terus mengalami kenaikan.

Tabel 1. Pengunjung Labuan Bajo

Bulan	Pengunjung (Jiwa)				
	2018	2017	2016	2015	2014
Januari	8626	14489	5458	7532	5998
Februari	9199	4564	4759	4569	5842
Maret	13668	10368	6733	5845	7818
April	14217	8726	6075	7894	4887
Mei	16681	9079	9698	8782	6875
Juni	18901	10557	8370	7961	5009
Juli	21186	13010	14757	9670	8857
Agustus	24126	18554	14964	12727	11696
September	17192	11987	10742	8809	6478
Oktober	15883	8306	8935	8112	6119
November	8832	7916	8328	7154	5582
Desember	8324	7513	8892	6355	5465

Sumber: BPS Manggarai Barat (2018)

Dengan data tersebut bisa dibuktikan bahwa pertumbuhan wisatawan baik dari domestik maupun mancanegara semakin naik.

Tentunya dengan hal tersebut berdampak pada industri perhotelan yang semakin berjaya. Sebagai salah satu contoh dampak yang terjadi selain harga bahan baku , kebutuhan sehari-hari semakin naik khususnya harga kamar hotel yang cenderung stabil dengan harga yang cukup mahal dibandingkan harga kamar hotel di wilayah bali dan jawa.

Kembali lagi dengan adanya pandemic tidak hanya wisatawan Internasional namun wisatawan nasional juga akhirnya mengurungkan niatnya untuk berkunjung ke Labuan bajo. Sebagian hotel ada yang masih tetap beroperasi meskipun dengan kondisi yang cukup minim. Bagi beberapa hotel yang segment marketnya adalah wisatawan Indonesia kondisi saat ini tidak terlalu berpengaruh namun hotel dengan segment marketnya adalah wisatawan dari mancanegara dipastikan menutup sementara hotelnya. Sebelum hotel tersebut mendapatkan segment market yang baru.

Dengan adanya penerbangan yang masih tersedia ke Labuan Bajo ada saja beberapa wisatawan yang tidak mengurungkan niatnya untuk berkunjung ke Labuan Bajo, meskipun berkurang drastis karena dipengaruhi oleh terbatasnya pergerakan wisawatan untuk melakukan perjalanan baik dari syarat yang harus di penuhi hingga secara finansial terdampak karena adanya covid 19.

Saat ini sebagian besar tamu masih bersumber dari wisatawan domestik, berbagai alternative banyak di tawarkan oleh hotel. Berbagai metode tentunya tujuanya berujung pada satu harapan bahwa tamu akan tetap datang ke Labuan Bajo dan menginap pada hotel tersebut. Dimana masih tersisa harapan untuk kunjungan tamu dari wisatawan domestik yang masih memungkinkan bisa berkunjung ke Labuan Bajo.

Dari hal tersebut tentunya menjadi penting bagi hotel untuk menganalisa apa yang menjadi tren dari wisatawan baik itu domestik maupun internasional. Upaya itu tentunya akan menjadi tolak ukur hotel untuk menentukan kebijakan apa saja yang cukup baik dalam memberikan kebijakan baik untuk hotel itu sendiri atau bagi tamu.

Dalam situasi saat ini salah satu section didalam hotel yang sedang berperan ekstra adalah bagian reservasi. Dimana kebijakan yang ada didalam reservasi akan berpengaruh terhadap *occupansi* sebuah hotel. Melalui penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menjadi pertimbangan tamu sehingga banyak yang mengajukan pembatalan dan apa saja kebijakan yang dikeluarkan hotel sebagai alternatif yang diberikan agar tidak merugikan bagi hotel dan tamu. Dimana kebijakan tersebut akan berimbas pada kelangsungan operasional hotel dan kepuasan tamu, karena tamu merupakan relasi terbaik dalam kemajuan sebuah industri perhotelan.

## KAJIAN LITERATUR

Dalam bab kajian literatur ini terkait dengan Hotel *reservation policy* di masa pandemi . Pada Bagian pertama dalam kajian literatur membahas mengenai hotel yang menegaskan bagaimana hotel saat ini dikelola untuk terus menghasilkan *revenue*. Bagian kedua membahas mengenai kebijakan reservasi yang dibuat oleh sebuah hotel dalam mengatur pemesanan kamar dengan berbagai situasi dan kondisi yang mungkin terjadi.

### Hotel

Menurut Sihite (2000) Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta memperoleh makanan dan minuman.

Dewasa ini hotel telah berkembang tidak hanya sebatas tempat yang digunakan untuk menyediakan jasa penginapan, namun lebih komplek lagi ketika pertumbuhan dunia perhotelan menjadi

lahan bisnis baru untuk menjadi *venue* dalam mengadakan berbagai macam *event* dan menyediakan fasilitas pendukung lainnya.

Sedangkan menurut Sulastiyono (2016) Hotel adalah tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

Seperti yang diketahui bersama bahwa kondisi yang terjadi saat ini bagi sebagai orang menginap di hotel adalah hal yang biasa terlebih ketika perkembangan hotel telah membidik berbagai jenis pelancong. Sehingga tidak hanya pelancong berkelas yang dapat menikmati jasa penginapan, namun semua kalangan masyarakat dapat memilih jenis jasa sesuai dengan isi kantongnya masing masing.

### Reservasi

Menurut Monaghan(2006) Reservasi adalah sebuah proses klerikal atau klerikal atau elektronik dimana produk perjalanan seperti tiket pesawat, kamar hotel, kamar pada kapal pesiar tersedia untuk dipakai dan pada akhirnya dibeli oleh individu secara spesifik. Kata reservasi dalam dunia pariwisata disebut dengan *booking*.

Dalam konteks ini reservasi berfokus pada industri perhotelan. Untuk melakukan reservasi dapat dilakukan dengan berbagai macam cara baik secara *offline* maupun secara *online*.

Menurut Mayasari (2011:20), Reservasi secara umum dapat diartikan sebagai penyediaan tempat duduk, yang meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk pencapaian pendapatan yang optimal.

Dengan adanya reservasi akan mempermudah seseorang dalam kepastian dalam mendapatkan kamar terutama dimasa *high session*. Melakukan reservasi selain akan mempermudah bagi tamu yang datang tetapi juga akan memberikan kepastian terhadap berapa besar *occupancy* yang akan didapan oleh hotel.

**METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif tidak fokus dengan angka dan nilai namun lebih dalam menjelaskan sebuah kejadian berdasarkan dengan narasi. Menurut Sugiyono(2005) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci.

Pada dasarnya kualitas penelitian kualitatif dapat dilihat dari berapa luas pengetahuan yang dimiliki oleh penulisnya dan kekuatan dalam menyusun kata kata merupakan kunci utama seperti yang dikemukakan oleh Moleong(2005:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan, dll secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

**PEMBAHASAN**

Labuan Bajo yang sudah mulai populer saat ini tentunya menyisakan banyak cerita. Perkembangan dalam sisi manapun merupakan topik yang menarik untuk dibahas. Sebagai tempat dengan daya tarik wisata yang mempesona tentunya membuat banyak orang Menyusun rencana perjalanan ke pulau tersebut. Berbagai akomodasi mulai banyak dibangun, salah satunya yaitu hotel.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menyiapkan berbagai fasilitas sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan yang berkunjung ke Labuan Bajo. Dengan berbagai konsep yang disuguhkan oleh setiap hotel tentunya menjadi warna tersendiri dalam menghiasi kota Labuan Bajo sebagai destinasi prioritas.

Setiap hotel mempunyai segment market yang berbeda, hal ini didasari oleh

konsep hotel itu sendiri dan biasa di kenal dengan beberapa bentuk. Salah satunya yaitu konsep resort. Yang menjadi *segment market* resort adalah tamu *leisure*. Dimana hotel akan menawarkan berbagai alternative objek wisata melalui salah satu strategi pemasaran yaitu menawarkan paket menginap tiga hari dua malam (3D 2N) dengan opsi yang diberikan tentunya akan membuat tamu untuk tinggal lebih lama dan hal ini akan berdampak pada peningkatan *revenue* sebuah resort.

Selain resort di Labuan Bajo juga terdapat *business hotel*, untuk tipe ini tentunya segment marketnya menasar pada *corporate* dan *government*. Sehingga hotel menyiapkan fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan mereka yaitu *meeting room*, *ball room* atau ruangan sejenisnya yang berfungsi sama yaitu untuk mengadakan sebuah *event*. Sepanjang beberapa tahun terakhir Labuan Bajo sedang berpesta.

Kunjungan wisata yang semakin meningkat drastis diiringi dengan begitu banyak investor yang mulai turut membangun Labuan Bajo yang mengakibatkan pesatnya perkembangan dunia perhotelan di kota labuan bajo.

Tabel 2. Perkembangan Akomodasi

Akomodasi Hotel	Perkembangan Akomodasi Hotel				
	2018	2017	2016	2015	2014
Jumlah Hotel	98	76	64	60	56
Jumlah Kamar	1462	1191	1030	994	914
Jumlah Tempat Tidur	3029	2262	1697	1540	1435

Sumber: BPS Manggarai Barat (2018)  
Data diatas menunjukkan bahwa selama 5 tahun terakhir perkembangan pembangunan hotel di Labuan Bajo setiap tahun mengalami peningkatan. Selain melalui data diatas potensi industri perhotelan dapat dilihat melalui harga kamar sebuah hotel yang tidak kunjung turun meskipun semakin banyak hotel yang dibangun.

Namun pada tahun 2020 seluruh dunia sedang mengalami keterpurukan oleh pandemic covid 19. Seperti dilangsir dari laporan IMF yang berjudul *Global Financial Stability Overview*, Oktober

2020. Menunjukkan bahwa ekonomi dunia membutuhkan pemulihan.

Kondisi ini berdampak besar didalam dunia pariwisata salah satunya di dunia perhotelan. Seperti layaknya pesta yang mulai berakhir dan belum bisa dipastikan kapan pesta itu akan dimulai kembali. Sebagian hotel berhenti untuk beroperasi dan sebagian lainnya tetap bertahan dengan segala kondisinya.

Berdasarkan hasil *interview* dengan beberapa narasumber dengan jenis hotel resort sebagian menutup sementara operasional hotelnya dengan waktu rata rata sekitar satu sampai dengan dua bulan dimasa pandemic sedang mulai mewabah. Sedangkan untuk bisnis hotel yang mana segment marketnya merupakan *government* dan *corporate* tidak ada yang menutup hotelnya selama masa pandemic.

Meskipun dengan segala konsekuensinya sebagai contoh sebagian karyawan yang masih *casual* atau *daily worker* terpaksa *unpaid leave* atau sebagai yang lain gaji karyawan dibayarkan sebesar 50%.

Permasalahan yang terjadi selain dari internal hotel dengan adanya *Force majeure* tentunya menyisakan banyak pekerjaan yang masih menggantung dari tamu maupun dari sisi manajemen. Tamu hotel di Labuan Bajo tidak semua datang melalui *walk in* mengingat Labuan Bajo merupakan sebuah pulau, dari sini bisa di pahami bahwa kedatangan tamu sebagian besar melalui sebuah reservasi baik itu dari tamu GIT (*Group Intesive Tourist*) maupaun dari FIT (*Free Individual Tourism*).

Dimana yang kita tau bahwa pandemic menyebar dengan sangat cepat, sudah dipastikan banyak orang yang sudah merencanakan kedatangannya untuk mengina namun menjadi sebuah masalah baru ketika suluruh penerbangan dihentikan, wilayah mulai di *lock down* dan negara dilarang menerima wisatawan. Dampak tersebut tentunya membuat tamu yang sudah merencanakan berlibur harus memilih antara *cancel* atau harus menunda.

Dengan berbagai permasalahan yang terjadi dan kebijakan yang ada disebuah hotel point penting saat ini adalah bagaimana hotel tetap mendapatkan *revenue* dan dapat beroperasi kembali.

Dari berbagai kebijakan yang telah diperbarui *reservation policy* merupakan salah satu faktor penentu *revenue* dalam sebuah hotel saat ini. Mengapa hal ini dapat terjadi karena dengan adanya terobosan kebijakan yang baru diharapkan kebijakan tersebut dapat mempertahankan tamu untuk tetap tinggal dan menginap di sebuah hotel di Labuan Bajo.

Ketika membahas mengenai sebuah *reservation policy* di dalam hotel yang menjadi komponen penting untuk dibahas dalam konteks *reservation policy* yaitu bagaimana mengemas kebijakan tersebut agar tetap sesuai tujuan yaitu tamu tetap memilih menginap di sebuah hotel.

Komponen penting dalam kebijakan reservasi didalam hotel saat ini antara lain :

#### **Refund**

*Refund* merupakan salah satu alternatif yang di pilih oleh sebagian orang yang telah memesan hotel di Labuan Bajo. Pemesanan hotel saat ini dibagi menjadi dua point penting yaitu pemesanan langsung di hotel atau melalui online *travel agent*. Pemesanan hotel melalui *travel* mengacu pada tiga komponen penting terkait pembatalan hotel *non-refundable*, *Partially refundable*, atau *fully refundable*.

Yang dimaksud dengan *non-refundable* artinya ketika seseorang memesan kamar yang tidak ada ketentuan untuk di *refund* namun karena situasi pandemic akhirnya mengajukan untuk *refund* berarti *customer* sama dengan memesan kamar hotel dengan harga baru ( full harga yang berlaku sesuai dengan tanggal di *booking*), sedangkan *partially refundable* artinya bahwa pembatalan pemesanan kamar hotel akan dikenakan biaya tergantung dari syarat dan ketentuan hotel yang telah dipesan dan untuk *fully refundable* berarti ketika *customer* menginginkan untuk *cancel booking* tidak akan dikenakan biaya.

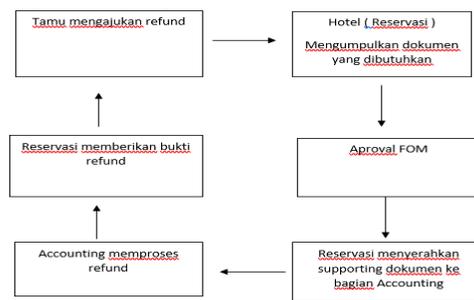
Pada masa ini pilihan *refund* meningkat drastis hingga mencapai angka 10 kali lipat dari sebelum masa pandemi, dilansir dari pernyataan salah satu *Chief Marketing Officer Traveloka* pada Kompas.com.

Meski saat ini banyak keluhan yang terjadi antara lain adalah para *customer* yang memesan melalui *travel agent* mengalami keterlambatan masa pengembalian dana yang telah dibayarkan. Dalam situasi ini dipengaruhi oleh sulitnya alur proses *refund* karena terkendala oleh system yang digunakan *travel agent*. Seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Jenderal Asosiasi Travel Agent Indonesia (Astindo)

Di Kompas.com, Kenyataannya bahwa memesan kamar melalui *online travel agent* tergolong lebih murah, namun sebagian orang mengabaikan syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh pihak *travel agent*, yang akhirnya baru disadari pada situasi seperti saat ini bahwa hotel yang telah dipesan diketahui tidak dapat di *refund*.

Sedangkan *reservasi* yang dilakukan langsung ke hotel lebih menguntungkan ketika dikaitkan dengan harga. Harga pemesanan kamar langsung ke hotel memang tidak banyak *discount* atau tergolong stabil sesuai dengan *room rate* yang berlaku didalam hotel tersebut. Namun kemudahan yang diberikan terkait dengan kebijakan dan hal lainnya dalam situasi tertentu akan lebih mudah untuk dinegosiasikan. *Refund* yang diberikan oleh hotel terhadap tamu dapat dilihat dari prioritas tamu tersebut. Namun dalam situasi *force majeure* kebijakan untuk *full refundable* diberlakukan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Proses dalam mengajukan *refund* setiap hotel berbeda-beda, namun pada prinsipnya sama yaitu setiap kebijakan *reservasi* yang diberikan tentu berlaku untuk semua tamu baik domestic maupun dari tamu mancanegara.



Gambar 1. Proses Refund

Sumber: Inayabay (2019)

Dewasa ini untuk tamu yang *reservasi* langsung melalui hotel ketika mengajukan *refund* biasanya akan di arahkan untuk *reschedule* dengan menggunakan sebuah *voucher*. Salah satu terobosan sebagai alternatif agar industri tidak banyak megalami kerugian dan saat ini sedang populer digunakan oleh hotel adalah menggunakan sebuah *voucher* atau dikenal dengan *open voucher*. Yang dimaksud dengan *open voucher* adalah salah satu *voucher* yang dapat digunakan oleh tamu untuk menginap dalam sebuah hotel dalam bentuk *open date* dimana tamu dapat melakukan *reschedule* kapan saja tanpa ada batas *expire date*.

Ditemukan fakta menarik bahwa sebagian besar wisatawan dari mancanegara yang melakukan *refund*, sedangkan untuk wisatawan dalam negeri memilih untuk menunda waktu. Sebagian besar sudah menunggunakan *voucher* tersebut pada tahun 2020 yang lalu. Kemudian bagi tamu prioritas atau biasa disebut dengan *repeat guest* ketentuan *refund* diberikan *fully refund* karena merupakan tamu prioritas dari sebagian hotel di Labuan Bajo.

### Reschedule

Metode ini adalah salah satu yang saling menguntungkan dari kedua sisi baik dari tamu maupun dari manajemen. Faktanya tamu hotel di Labuan Bajo yang melakukan *reschedule* pada awal pandemic sudah terselesaikan di tahun 2020. Namun dengan satu catatan bahwa tamu tersebut merupakan tamu yang berasal dari Indonesia atau tamu dari mancanegara

yang selama pandemic masih berada di Indonesia.

Kebijakan yang baru akhirnya mulai diubah, dimana dulu kebijakan dalam *reschedule* hanya dapat dilakukan sekali, saat ini dibuat kebijakan baru dengan memberlakukan kebijakan *reschedule* yang dapat dilakukan berkali kali atau biasa disebut dengan *open date*, mengingat kondisi saat ini yang masih belum bisa dipastikan kapan akan pulih kembali.

Dengan segala kemudahan yang diberikan tententunya tidak luput dari *term and condition* yang telah dibuat oleh hotel. Pada umumnya kebijakan untuk *rechedule* dapat dilihat dari jenis hotelnya. Pada resort kebijakan *reschedule* umumnya di lakukan tujuh hari sebelum waktu *check in*, sedangkan untuk hotel bisnis memberlakukan tiga hari sebelum waktu *check in*. Keduanya berlaku untuk jenis tamu *FIT* ( *Free Independent Traveler* ) baik dari *corporate* maupaun dari *government* . Sedangkan untuk tamu *group* atau *mice* dapat melakukan *reschedule* empat belas hari sebelum kedatangan.

Sampel yang diambil dari industri terkait dengan pemetaan kebijakan yang diambil mengenai kebijakan reservasi dari setiap hotel menunjukkan data berikut ini:

Tabel 3. Kebijakan Reservasi

NAMA HOTEL	JENIS HOTEL	AMANDEMEN
HOTEL AY	HOTEL & RESORT	14 DAY
HOTEL IN	HOTEL & RESORT	14 DAY
HOTEL JR	BUSINESS HOTEL	7 DAY
HOTEL PS	RESORT	7 DAY
HOTEL AG	BUSINESS HOTEL	7 DAY
HOTEL LP	BUSINESS HOTEL	7 DAY
HOTEL PT	RESORT	14 DAY

Sumber : Wardani (2021)

Dari data tersebut disimpulkan bahwa sebagian hotel di Labuan Bajo saat ini memberlakukan minimal *one weeks prior to arrival* yang dimaksud adalah pemberitahuan kepada bagian reservasi minimal satu minggu sebelum *voucher* itu digunakan. Namun bagi hotel yang sedang

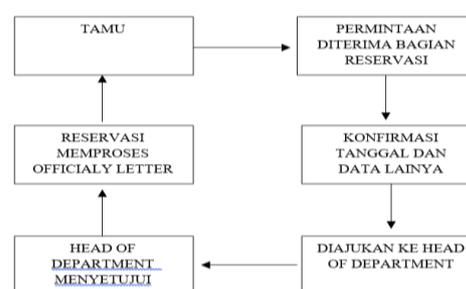
*hectic* biasanya akan memberlakukan *one month prior to arrival* atau *two weeks prior to arrival* bagi resort. Ketentuan ini dibuat untuk mengantisipasi bagaimana jika bertepatan dengan libur panjang atau kedatangan tamu *group*.

Meskipun tamu yang berkunjung ke beberapa hotel di Labuan Bajo merupakan wisatawan yang berasal dari mancanegara dan domestik namun kebijakan *reschedule* yang ada didalam hotel antara tamu yang berasal dari mancanegara dengan tamu yang berasal dari *domestik* tidak ada bedanya.

Kebijakan dan SOP yang digunakan dalam menangani kasus *reschedule* sebagian besar hotel hampir sama. Oleh beberapa hotel tamu *FIT* ketika mengajukan permintaan *rechedule* kepada pihak hotel dapat melalui telepon, email atau whatsapp yang akan di konfirmasi oleh pihak hotel berdasarkan ketentuan waktu yang berlaku dihotel tersebut.

Pihak reservasi akan mengajukan persetujuan kepada *head of department*, setelah memenuhi syarat untuk melakukan *reschedule* permintaan akan di setujui dan bagian reservasi akan mengirim *official letter* melalui email kepada tamu yang mengajukan *reschedule*.

Berikut ini merupakan proses *reschedule* :



Gambar 2. Proses Reschedule

Sumber: Accor (2014)

Prosedure untuk *reschedule* tidak mengalami perubahan, hanya saja saat ini kebijakan yang diberikan oleh hotel lebih mudah. Setiap prosedur yang berlaku digunakan untuk seluruh tamu baik untuk tamu domestik maupun tamu dari mancanegara.

**Cancel**

Dalam kondisi saat ini pilihan untuk *cancel* menjadi tren tamu mancanegara. Ditemukan fakta sebagian hotel yang berada di Labuan Bajo, banyak mendapati tamu yang melakukan *cancel*. Tamu ini di dominasi oleh tamu *FIT* dan *GIT* dari mancanegara. Hal ini berkaitan dengan dihentikannya kunjungan wisata dari mancanegara oleh berbagai maskapai. Ketidakpastian kapan akan berakhir pandemi saat ini menjadi bahan pertimbangan yang paling utama bagi sebagian besar wisatawan mancanegara.

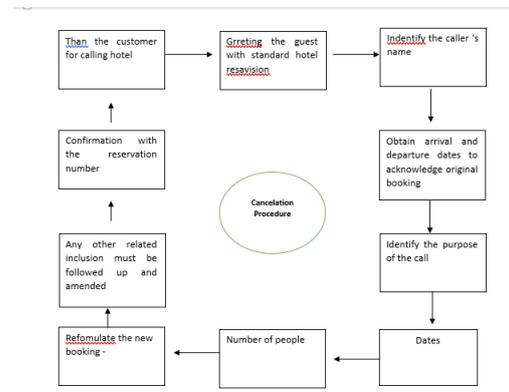
Segala upaya telah diusahakan oleh hotel untuk dapat mempertahankan kunjungan tamu, namun karena situasi *Force majeure* membuat tamu harus memutuskan untuk *reschedule* atau *cancel*.

Yang dimaksud dengan *cancel* dalam kebijakan ini adalah tamu yang sudah melakukan pemesanan atau reservasi di dalam sebuah hotel dan sudah melakukan deposit kepada pihak hotel. Kebijakan lama yang berlaku ketika tamu mengajukan pembatalan pemesanan kamar, pihak hotel akan mengambil kebijakan dengan memberikan *charge* atau membayar denda.

Kebijakan yang dimaksud dengan memberikan denda ini pun beragam, yang paling umum adalah bagi tamu yang menginap lebih dari satu malam akan dikenakan charge satu malam, sedangkan tamu yang menginap hanya satu malam deposit yang telah diberikan kepada hotel akan hangus. Pada dasarnya kondisi ini disesuaikan dengan kapan *cancel* itu dilakukan.

Jika pemesanan dilakukan melalui Travel agent ketika tamu hanya menginap satu malam dan berkeinginan untuk *cancel* atau *refund* pemesanan, dikembalikan lagi melalui apa tamu memesan kamar tersebut. Karena sebagian besar OTA memang tidak memberlakukan adanya refund, namun ketika ada kebijakan refund dikembalikan lagi berdasarkan mekanisme dari OTA.

Kebijakan pembatalan didalam hotel dapat dilihat prosesnya pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Proses Pembatalan

Sumber : Accor (2014)

Dari gambar diatas menunjukkan proses yang harus dilalui oleh tamu ketika mengajukan pembatalan pemesanan kamar. Dalam proses pembatalan pemesanan kamar didalam hotel berlaku untuk untuk semua jenis tamu baik tamu domestik maupun mancanegara.

Sehubungan dengan adanya situasi saat ini seluruh hotel pun akhirnya mengeluarkan kebijakan yang mana ketika terjadi *Force majeure* hotel akan memberikan alternative lain.

Pada masa pandemic kerugian tidak hanya dirasakan oleh tamu namun pihak industri pun tentunya juga terdampak. Sebagian hotel di Labuan Bajo memberlakukan beberapa pilihan dimana opsi untuk *cancel* dengan mengembalikan deposit 100% namun belum menjadi pilihan terbaik yang ditawarkan kepada tamu, atau *reschedule*

Ada beberapa *alternative* yang di tawarkan kepada tamu yaitu dengan memberikan kemudahan untuk melakukan *reschedule* dengan bentuk *voucher* yang dapat digunakan kapanpun oleh tamu dengan beberapa ketentuan yang telah dibahas pada pembahasan *reschedule*.

Selanjutnya pilihan yang diberikan oleh manajemen hotel yaitu kepada tamu – tamu yang tergolong *loyal guest* atau *repeater guest* dan sudah melakukan reservasi, pihak hotel akan mengembalikan

uangnya 100%, pilihan ini dilakukan dalam rangka menjaga *bussines comitment* atau kerjasama meskipun dalam konteks ini hotel memilih untuk merugi.

Dengan adanya *Force majeure* dan akhirnya menimbulkan banyak tamu yang melakukan *cancel* menimbulkan banyak sekali kerugian bagi tamu maupun bagi pihak *hotel*, situasi tersebut tentunya akan memberikan dampak pada seluruh pegawai hotel dan terhambatnya operasional hotel yang akhirnya sebagian hotel memutuskan untuk menutup hotelnya sementara waktu.

## PENUTUP

Pembahasan mengenai *reservation policy* dari beberapa hotel di Labuan Bajo dapat digaris bawahi pada beberapa point penting. Kebijakan dalam pemesanan kamar dapat dikategorikan menjadi tiga point penting yaitu *refund*, *reschedule* dan *cancel*. Perubahan yang terjadi saat ini dengan kondisi *Force majeure* yang artinya seluruh hotel harus memberlakukan kebijakan khusus dalam masa pandemi.

Kebijakan baru yang diberlakukan meskipun ada sisi saling merugikan, merugikan salah satunya atau sama sama menguntungkan. Yang harus dihadapi ketika sebagian besar tamu di Labuan Bajo memutuskan untuk membatalkan perjalanannya, dimana manajemen dituntut untuk dapat mempertahankan tamu agar tetap menginap dihotel tersebut. Upaya terus dilakukan supaya *revenue* terus masuk dimasa seperti ini.

Dapat disimpulkan bahwa saat ini terdapat beberapa kebijakan baru yang disesuaikan dengan adanya pandemi.

Kebijakan baru yang muncul ketika tamu menginginkan untuk *refund* dan *cancel* saat ini hotel memberikan kebijakan dengan memberikan *voucher* menginap dalam bentuk *open date* yang artinya tidak ada batas waktu sehingga kapanpun *voucher* tersebut dapat digunakan dengan *term and condition* tertentu salah satunya seminggu sebelum *voucher* digunakan atau sebulan sebelum *voucher* digunakan untuk melakukan reservasi terlebih dahulu.

Sebelum adanya *Force majeure* setiap tamu yang melakukan *cancel* akan dikenakan *charge* satu malam atau masa pemesanan hotel akan hangus jika hanya menginap satu malam. Dalam hal ini dapat dilihat melalui apa reservasi itu dilakukan dan kapan waktu untuk melakukan pembatalan pemesanan kamar. Karena bagi pemesanan yang melalui OTA waktu itu akan berpengaruh terhadap *presentase refund*.

Ketentuan *reschedule* tentunya akan disesuaikan dengan kondisi dimana tamu menginginkan kapan waktu akan menginap apakah pada saat *high season* atau *low season*.

Namun ada pengecualian bagi sebagian hotel ketika *repeater guest* menginginkan untuk *cancel*, deposit yang sudah masuk didalam hotel akan di *refund* 100% kepada *loyal guest*.

Pada kesimpulannya metode pemesanan kamar pada hotel sebagian besar diarahkan untuk *reschedule* dengan ketentuan dapat dilakukan berkali kali atau dapat menggunakan *voucher* tanpa *expire date*. Langkah ini merupakan salah satu solusi terbaik bagi tamu dan manajemen. Sehingga tidak ada yang dirugikan diantara keduanya.

Dalam menindaklanjuti dari hasil penelitian ini tentunya dibutuhkan penelitian lanjutan mengenai bagaimana akhirnya hotel di Labuan Bajo bertahan dengan adanya pandemic, hal ini tentunya berkaitan dengan adanya *segment market* dan bagaimana strategi pemasaran yang di upayakan oleh Sebagian hotel untuk tetap mendapatkan *revenue* sehingga operasional hotel kembali normal.

## REFERENSI

- Sihite. (2000). *Hotel Management(Pengelolaan Hotel)*. Surabaya:SIC
- Sulastiyono.(2006). Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel.
- Pradiatiningtyas. 2017. *Pengaruh Web Experience , Sosial factor, dan ease of use terhadap penggunaan*

- reservasi hotel secara online*. Vol 8 Nomor.2. 70-76
- Prabowo & Retnoningsing. 2017. *Sistem Informasi Reservasi Kamar pada hotel Posters MICE*. Vol 1 Nomor 2.147-160
- Limbaro,. 2007, *Analisis dan perencanaan system reservasi hotel Berbasis internet ( studi kasus pada hotel classic pt, Buana mitra usaha*. Undergraduate thesis. Universitas Binus.
- Monaghan. 2009,. *The Travel Agen's Complete Desk reference 5<sup>th</sup> Edition*. Jakarta: Intrepid Traveler.
- Djamali, Radjab. 2019. *Reservation and Ticketing*.
- Wijaya. 2020. *Batalkan pesanan hotel dapat refund. Bagaimana caranya*. <https://travel.kompas.com/read/2020/01/31/123300727/batalkan-pesanan-hotel-dan-dapat-refund-bagaimana-caranya>
- Asian Destinasi. 2020. *Aturan pembatalan reservasi hotel terkait wabah virus corona*. <https://destinasian.co.id/aturan-pembatalan-reservasi-hotel-terkait-wabah-virus-corona/>
- Marina. 2021. Syarat dan ketentuan reservasi hotel. <https://id.marinabaysands.com/hotel/terms-and-conditions.html>
- The sultan jogja heritage. 2021. *Kebijakan hotel*. <https://www.sultanjakarta.com/id/page/policy>
- Booking. Com. 2021. Syarat dan ketentuan perjalanan. <https://www.booking.com/content/terms.id.html>
- IMF .2020. *Global Financial Stability Report: Bridge to Recovery* <https://www.imf.org/en/publications/gfsr>.
- BIODATA PENULIS**  
**Dyah Mustika Wardani**, dilahirkan di Kota Gunungkidul, 05 Januari 1992. Merupakan lulusan tahun 2013 dari Diploma III Perhotelan di STIPRAM,. Pada tahun berikutnya melanjutkan ke jenjang Sarjana Pariwisata (*Hospitality*) di STIPRAM dan telah diselesaikan pada tahun 2015. Telah bekerja pada berbagai bidang baik instansi pemerintah, dinas pariwisata, hotel, restaurant serta mendirikan Travel Agent dan pada tahun 2017 atas ijin tuhan dapat melanjutkan studi program Magister Manajemen STIPARY. Pada tahun 2018 mendapat kesempatan bergabung pada salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di NTT sebagai tenaga pengajar dalam bidang budaya, hotel dan manajemen, selain itu mendapat jabatan structural sebagai sekertaris Direktur. Pada tahun 2019 berhasil menyelesaikan Program Magister dan diangkat menjadi Wakil Direktur II bidang Non akademik. Selain itu tergabung sebagai sebagai tim penyusun desain perencanaan kuliner dan wisata dari Kementerian Pariwisata. Pada tahun 2020 penulis mendapat kesempatan untuk mengajar di UBSI Bekasi di Program Studi D3 Perhotelan dan saat ini selain mengajar juga sebagai Owner salah satu restaurant dan café di Kota Bekasi.