

ANALYZING THE RELATIONSHIP BETWEEN THE NUMBER OF ROOMS CANCELLATION WITH ROOM OCCUPANCY IN REDTOP HOTEL AND CONVENTION CENTER JAKARTA.

*Iswayudi Wio¹, Rauf Achmad²
Mahasiswa STEIN, Jakarta¹, Dosen STEIN, Jakarta²*

Abstract

The study was conducted to determine the relationship between the number of rooms cancel with room occupancy in Redtop Hotel and Convention Center Jakarta. In this study researchers using secondary data that is number of rooms cancel and room occupancy each day for 3 months, starting on May – July 2011. To complete this study the authors analyzed the data by measuring the average and variability the number of rooms cancel and room occupancy by day. Normality and homogeneity of variance was tested with the Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilks. For inferential statistics the authors use the Rank Spearman correlation analysis followed by t test. Based on the data held, it is known that on May and June found significant relationship between the number of rooms cancel to the room occupancy. On July found no significant relationship between the number of rooms cancel to the room occupancy. Overall obtained significant relationship between the number of rooms cancel the room occupancy at Redtop Hotel and Convention Center Jakarta.

Keyword: Cancel, Room Occupancy, Hotel, Rank Spearman Correlation

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor perhotelan memegang peranan strategis dalam pembangunan industri pariwisata di Indonesia. Ini dapat dilihat secara nyata dengan adanya tindakan – tindakan pemerintah atas kegiatan perhotelan, serta adanya peraturan pemerintah yang berkenaan dengan industri perhotelan yaitu peraturan No : PM.101.PW.3011.PHB -77 yang menyatakan “Bahwa karena perhotelan sebagai salah satu kegiatan usaha penting karena itu perkembangannya perlu diarahkan secara lebih mantap agar dapat dicapai hasil dan daya usia perusahaan yang lebih tinggi”.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang sangat berperan di dalam mendukung para *business traveller* dalam melakukan perjalanan. Hotel dianggap sebagai sarana yang paling akomodatif terhadap keperluan bisnis karena selain memiliki sarana akomodasi berupa kamar, juga memiliki sarana lain yang mendukung kegiatan para *profesional traveller* seperti

fasilitas MICE (*Meeting, Incentive, Convesion, Exhibition*), sarana telekomunikasi seperti telephone, fax dan internet serta pusat layanan bisnis (*Business Center*) yang menyediakan jasa personal sekretaris, layanan professional dari seorang penerjemah bahasa, dan lain – lain.

Dengan semakin banyak pembangunan hotel disekitar kita maka semakin leluasa pula para konsumen memilih hotel mana yang sesuai dengan keinginan dan memberikan keuntungan bagi mereka. Untuk itu para pelaku jasa sudah selayaknya memberikan pelayanan yang terbaik dan didukung dengan fasilitas yang modern dan lengkap agar tamu tetap merasa nyaman dan betah tinggal di hotel dan akan datang lagi pada kesempatan berikutnya.

Seperti layaknya hotel – hotel berbintang yang tergolong bisnis hotel, fasilitas yang ditawarkan dari Redtop Hotel dan *Convention Center* Jakarta ini lebih banyak ditawarkan untuk para pebisnis seperti terdapatnya fasilitas ruang

meeting dan *ballroom*, yang siap digunakan kapan saja untuk keperluan bisnis.

Salah satu indikator dari tingkat keberhasilan suatu hotel dalam mencapai target profit adalah tingkat hunian kamar. Semakin tinggi tingkat huniannya semakin tinggi pula profit yang dihasilkan hotel tersebut. Namun, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi tingkat hunian suatu hotel misalnya adanya reservasi yang batal check in tanpa pemberitahuan sebelumnya yang lebih dikenal dengan istilah *No Show Reservation* maupun adanya pembatalan (*Cancellation*) dari pihak pemesan dengan berbagai alasan. Hal inilah yang membuat perkiraan kita akan tingkat hunian yang sebelumnya cukup tinggi menjadi berubah turun menjadi beberapa persen yang dapat merugikan pihak hotel, karena pada umumnya pihak hotel tidak bisa menjual kamar tersebut pada pihak lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa pentingnya membahas masalah diatas dengan judul **“Pengaruh Cancellation Reservasi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Redtop Hotel Dan Convention Center Jakarta”**.

1.2 Tujuan Penelitian:

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *Cancellation reservasi* terhadap tingkat hunian kamar di Redtop Hotel dan Convention Center Jakarta.
2. Untuk memenuhi persyaratan akademi di STEIN.

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Perhotelan merupakan industri jasa karena menyediakan berbagai macam jasa serta fasilitas, seperti jasa untuk menyewakan kamar tidur, penjualan makan dan minum, penyediaan ruang *meeting* dan sebagainya. Adapun perhotelan merupakan industri manufaktur karena adanya industri restoran yang menyediakan berbagai macam makanan

dan minuman. Selain itu hotel merupakan industri perdagangan bila dilihat dari adanya usaha penjualan produk sehari – hari di hotel tersebut.

Dengan adanya ketiga industri yang berbeda – beda tersebut, dalam perhotelan akan mempengaruhi proses manajemen dan pengelolaannya. Secara garis besar industri manufaktur dan perdagangan memiliki persediaan baik berupa barang jadi yang siap dijual, bahan mentah yang akan diolah, dan barang dalam proses yang akan mengalami pemrosesan lebih lanjut, khususnya industri manufaktur. Sedangkan industri jasa yang merupakan ciri utama dari industri perhotelan tidak memiliki persediaan karena jasa tidak dapat disimpan seperti halnya barang, sehingga bila jasa yang tersedia saat ini tidak terjual maka pendapatan potensial dari jasa ini akan hilang selamanya.

Sebelum membahas yang lebih jauh, penulis akan menjabarkan tentang pengertian atau definisi hotel. Hotel menurut buku *Managing Front Office Operation* dari AHMA (*American Hotel & Motel Association*) yang ditulis oleh *Charles E. Steadman* dan *Michael L. Kasavana* menyatakan hotel sebagai berikut:

“A Hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following service, food and beverage service, room attendant service, uniformed service, laundering of linens, and use of furniture and fixtures”

Yang diartikan oleh Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum sebagai berikut :

“Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan menikmati hiasan – hiasan yang ada didalamnya”.

Pemerintah menurunkan Peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel Bab I, Pasal I, Ayat (b) menyebutkan bahwa:

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Sedangkan menurut Heldin Manurung dan Trisno Tarmoezi :

“ Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hotel itu adalah bentuk akomodasi umum yang merupakan suatu tempat tinggal sementara atau tempat menginap bagi setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat dimana juga merupakan akomodasi yang menyediakan makanan dan minuman serta *personal service* lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan yang menginap. Dalam hal ini wisatawan yang menginap sudah tentu dikenakan biaya baik berupa sewa kamar, harga makanan, minuman, atau *service* lainnya.

2.2 Reservasi

2.2.1 Pengertian Reservasi dan Cancellation

Harapan para pelanggan yang melakukan proses reservasi adalah mendapatkan kamar sesuai pesanan pada saat mereka tiba di hotel. Keinginan tersebut hanya dapat tercapai apabila hotel memiliki sistem penanganan reservasi yang efektif dan efisien. Dalam sistem reservasi terdapat beberapa faktor yang menentukan, seperti perlengkapan penunjang, Prosedure standar operasi, dan tentu saja staf yang kompeten dalam

menangani, memproses, dan mengarsip reservasi sampai tamu *check-in*.

Secara singkat Agus Sambodo & Bagyono menuturkan yang dimaksud dengan reservasi adalah:

Suatu proses pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu agar mendapatkan jaminan tersedianya kamar pada hari yang diinginkan dan sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan yang dimaksud dengan *cancellation* menurut Agus Sambodo & Bagyono adalah: *Cancellation Of Reservation* adalah pembatalan suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan karena alasan tertentu.

Menurut pengertian diatas peneliti mengambil sebuah kesimpulan bahwa *cancellation* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pembatalan reservasi yang dilakukan oleh calon tamu dengan alasan tertentu. Bukan suatu penundaan reservasi dan juga *no show* reservasi.

2.2.2 Klasifikasi Reservasi

Tugas seksi / Bagian Reservasi adalah memastikan bahwa kamar – kamar hotel dapat dipesan oleh calon tamu jauh hari sebelum mereka datang. Hotel tidak mungkin hanya mengandalkan tamu – tamu yang datang tanpa pesan kamar terlebih dahulu (*Walk in Guest*). Lagi pula tren kebutuhan perjalanan dewasa ini menempatkan reservasi kamar sebagai prioritas utama. Dengan mengadakan reservasi kamar sebelum tamu datang, semua kebutuhan akomodasi dapat diprediksi dan disiapkan secara matang. Disamping itu pihak hotel akan dapat menyiapkan kamar dan kebutuhan lainnya dengan lebih baik.

Dilihat dari sumbernya reservasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Reservasi Perorangan (*Individual Reservation*).

Individual reservation adalah pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan atau sebuah keluarga.

Reservasi ini biasanya dilakukan sendiri oleh calon tamu atau oleh agen. Harga yang diberikan adalah harga normal atau harga paket (Normal Rate / Package Rates / Family Plan Rate).

2. Reservasi Rombongan / *Tour (Group / Tour Reservation)*.

Group / Tour Reservation adalah pemesanan kamar yang umumnya dibuat oleh agen atau biro perjalanan untuk para pelanggannya. Pesanan dibuat untuk tamu yang datang berombongan. Sering kali harga yang diberikan adalah harga diskon (*Discounted Rate / Group Rate*).

3. Reservasi Konferensi (*Conference Reservation*).

Conference reservation adalah pemesanan kamar untuk sebuah rombongan yang akan melakukan sebuah pameran atau pertemuan di Hotel. Reservasi ini umumnya dibuat oleh sebuah organisasi, perusahaan atau suatu asosiasi. Harga yang diberikan untuk reservasi konferensi adalah harga komersial (*Commercial Rates*). Data reservasi untuk tamu rombongan dimasukkan kedalam formulir tersendiri (*Group Reservation Form*). Sedangkan data reservasi perorangan dimasukkan kedalam formulir *Individual reservation form*.

2.2.3 Jenis – Jenis Reservasi

Kegiatan reservasi yang terjadi antara calon tamu sebagai pemesan dan hotel sebagai penyedia layanan pada prinsipnya mengandung suatu kesepakatan yang harus ditaati oleh kedua pihak. Calon tamu mengajukan permintaan jenis dan jumlah kamar, pada tanggal dan untuk jangka waktu tertentu disertai dengan permintaan-permintaan tertentu. Sementara itu pihak hotel menyepakati atau menolak permintaan tersebut. Hotel akan menerima permintaan apabila, kamar yang di pesan tersedia sebaliknya kamar yang di pesan itu tidak tersedia, maka permintaan calon tamu akan di tolak. Setelah sebelumnya di berikan alternatif-

alternatif lain. Permintaan dapat disampaikan oleh calon tamu melalui berbagai macam media, baik secara lisan maupun tertulis. Konfirmasi reservasi oleh pihak hotel sebagian besar di lakukan secara tertulis. Hal terpenting dalam proses reservasi adalah adanya komitmen bahwa kamar yang telah di pesan akan tersedia pada waktu kedatangan.

Untuk memudahkan penanganannya, reservasi di bedakan menjadi dua jenis, yaitu Reservasi Bergaransi (*Guaranteed Reservation*) dan Reservasi tidak Bergaransi (*Non-Guaranteed Reservation*). Berikut ini penjelasan selengkapnya.

1. Reservasi Bergaransi

Reservasi Bergaransi atau *guaranteed reservation* adalah suatu pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari penjaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Jaminan di perlukan oleh hotel, untuk meminimalisasi kemungkinan kerugian hotel akibat tindakan tamu yang telah memesan kamar tetapi tidak datang tanpa pemberitahuan (*no show*). Sistem jaminan juga sangat efektif di terapkan terutama saat tingkat hunian kamar sedang tinggi (*Peak Season/High Season*). Suatu reservasi dapat di katakan di garansi apabila telah di berikan jaminan berupa:

a. *Pre-payment*

Adalah pembayaran yang di lakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang di pesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/ menepati kamar itu.

b. *Credit Card*

Permainan pemesanan kamar dengan menggunakan tagihan kartu kredit. Pada saat reservasi petugas hanya menanyakan nama dan nomor kartu kredit. Ini hal

yang paling umum di gunakan untuk saat ini.

c. *Advance Deposito*

Adalah pembayaran yang di kirimkan / dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu, paling sedikit harga kamar untuk satu kamar atau lebih, dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.

d. Kontrak kesepakatan (*Corporate*)

Jaminan yang di sertai kesepakatan kontrak antara pihak hotel dengan suatu perusahaan, sebuah bentuk kerja sama dimana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel. Pembayaran tersebut dilakukan apabila kamar, di gunakan atau tidak di gunakan.

e. Agen perjalanan (*Travel Agent*)

Adalah penjaminan pemesanan kamar yang dilakukan oleh pihak agen perjalanan. Alat yang di pakai untuk penjaminan berbentuk *voucher*.

2. Reservasi Tidak Bergaransi
Reservasi tidak bergaransi atau *non-guaranteed reservation* adalah satu pemesanan kamar yang tidak di sertai jaminan apapun. Pihak hotel hanya memastikan kamar yang telah di pesan tersedia sampai pada batas waktu yang telah di tentukan saat tanggal kedatangan. Biasanya batas waktu tersebut adalah pukul 18.00 waktu setempat. Hal ini sering di sebut juga dengan istilah *state reservation cancellation time*.

2.2.4 Media dan Sumber Reservasi

Media reservasi adalah alat, media, metode, atau cara yang di gunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar. Media yang di gunakan untuk proses reservasi antara lain: telepon, surat, faksimili, *e-mail* (Elektronik mail melalui jaringan internet), dan *personal* (tamu

datang langsung). Sumber reservasi adalah orang atau pihak-pihak yang menjadi sumber datangnya reservasi. Sumber-sumber ini sebagian besar telah memiliki jalinan kerjasama yang di tuangkan dalam bentuk kontrak kerjasama.

Sumber reservasi bagian hotel meliputi:

1. Perorangan
Setiap orang yang mengadakan reservasi merupakan sumber pemesanan bagi hotel, baik pesanan untuk perorangan maupun rombongan.
2. Perusahaan Penerbangan (*Airline*)
Perusahaan penerbangan, sering memesan kamar hotel untuk :
 - a. Para penumpang, yaitu apabila ada penundaan keberangkatan pesawat yang mengharuskan para penumpang menginap. Dalam hal ini perusahaan penerbangan akan menanggung semua biaya akomodasi untuk penumpangnya.
 - b. Para awak pesawat singgah dan bermalam di suatu kota, terdiri dari kapten, pilot, co-pilot, pramugari, teknisi dan lain sebagainya. Karena kegiatan mereka sudah terjadwal, maka hotel pun dapat dengan mudah mengakomodasikan kamar-kamar untuk mereka.
3. Biro Perjalanan (*Travel Bureau*)
Biro perjalanan merupakan sumber pemesanan kamar yang amat potensial bagi hotel. Dalam kegiatannya, biro perjalanannya menjual paket wisata yang di dalamnya termasuk akomodasi. Pemesanan hotel di lakukan biro perjalanan apabila:
 - a) Tamu membeli paket wisata yang meliputi akomodasi di dalamnya. Dalam hal ini biro perjalanan akan mendapatkan keuntungan dari harga kamar khusus.
 - b) Tamu meminta biro perjalanan untuk memesan kamar saja tanpa membeli paket wisata. Dalam hal ini biro perjalanan juga akan

- mendapatkan komisi atas jasa atau rekomendasinya. Komisi yang di berikan hotel kepada biro perjalanan untuk jasa ini bervariasi, dari 10 hingga 15 persen dari harga kamar sebelum di tambahkan pajak dan pelayanan (*Tax & Service*).
4. *Company / Corporate*
Sudah cukup lazim dalam dunia bisnis, perusahaan menugaskan manajemen dan karyawan untuk tugas keluar, baik dalam lingkup nasional maupun internasional. Untuk keperluan akomodasi perusahaan tersebut akan memesan kamar hotel di tempat tujuan selain itu, perusahaan dapat juga memesan kamar untuk tamu-tamunya.
 5. *Pemerintahan (Government)*
Pemerintah memesan kamar hotel untuk para pejabat yang sedang dalam perjalanan dan mengharuskan mereka menginap ataupun untuk para tamu Negara yang datang atau dari manca negara.pembayaran pesanan jenis ini sepenuhnya di tanggung oleh pemerintah.
 6. *Kantor Pemesanan Pusat (Central Reservation Office)*
CRO adalah sebuah kantor jaringan pemesanan kamar yang memiliki kerjasama dengan hotel-hotel di seluruh dunia.
CRO di bedakan menjadi dua jenis, masing – masing sebagai berikut :
 - a) *Affiliate Reservation Network*
Yaitu jaringan pemesanan kamar untuk hotel, yang memiliki mata rantai (*Hotel Chain*) dengan sistem Reservasi *online*, seperti *Holidex (Holiday Inn Group)*, *Maxial (Hyatt Group)*, *Accor (Novotel Group)*.
 - b) *Non-Affiliate Reservation Network*
Yaitu jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel atau independen,

seperti *LHW (Learning Hotel of the World)*, *SRS (Steingerberger Reservation Service)*, dan lain sebagainya.

7. *Perwakilan Hotel Bandara (Airport Representatives)*
Hotel seringkali menempatkan karyawannya untuk menjemput tamu yang akan tiba di bandara. Di samping itu petugas ini juga bertugas mencari tamu yang belum mendapatkan hotel untuk menginap.
8. *Perusahaan Menyewakan Mobil*
Di negara-negara barat, Perusahaan penyewaan mobil menjadi sumber pemesanan kamar yang cukup prospektif. Para pelancong yang ingin mengadakan perjalanan menggunakan mobil dapat sekaligus memesan kamar. Perusahaan penyewaan mobil kemudian memesan kamar ke hotel-hotel yang biasanya menjadi partnernya.
9. *Penyelenggara Acara (Event organizer)*
Penyelenggara acara berhubungan dengan para pelanggan yang sering membutuhkan akomodasi, misalnya rombongan konfe-rensi. Kesempatan ini dapat dimanfaatkan *event organizer* untuk memesan akomodasi untuk mereka.

2.2.5 Manfaat Reservasi

1. Calon tamu dapat memprediksi dengan jelas biaya yang akan dikeluarkan untuk akomodasi selama perjalanan
2. Calon tamu akan merasa aman dan nyaman karena setibanya didaerah tujuan tamu tidak perlu repot – repot mencari hotel untuk menanyakan apakah masih ada kamar yang tersedia
3. Dengan persiapan yang matang, hotel dapat menyajikan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada tamu, misalnya penjemputan, permintaas khusus, dan lain – lain

4. Ketika tamu mereservasi kamar, petugas dapat menjual fasilitas dan produk lain seperti restoran. Hotel mendapatkan reservasi dan data calon tamu yang akan datang sehingga dapat menjadi bahan informasi bagi departemen lain untuk menyiapkan pelayanan.

2.2.6 Sistem Penanganan Reservasi

Sistem penanganan reservasi ada dua macam, yaitu penanganan Reservasi secara manual dan penanganan Reservasi secara komputer. Keterangan selengkapnya tentang sistem reservasi tersebut adalah seperti di bawah ini.

1. Penanganan Reservasi dengan cara Manual
Langkah-langkah penanganan reservasi dengan cara manual adalah sebagai berikut:
 - a. Seluruh informasi pemesanan kamar di catat pada formulir Reservasi (*Reservation Form*). Data Reservasi kemudian di pindahkan pada slip atau buku harian Reservasi (*Reservation Slip/Diary*).
 - b. Tabel yang di gunakan biasanya adalah *Conventional Reservation Chart (CRC)* atau *density chart* dimana seluruh pemesanan kamar yang telah di terima dimasukkan pada tabel tersebut berdasarkan bulan.
2. Penanganan Reservasi dengan Sistem Komputer
Computerized System dapat di gunakan sebagai bagian dari *manual system*. Informasi data pemesanan kamar di catat pada formulir pemesanan kamar secara manual kemudian data tersebut di pindahkan ke dalam komputer. Sebuah sistem reservasi dengan komputer tidak hanya mengontrol *room availability* tetapi juga untuk memproses seluruh data reservasi. Saat reservasi di terima, seluruh data di masukan kedalam sistem

komputer. Hal ini memungkinkan untuk menjaga agar seluruh data reservasi, tetap berguna untuk pengawasan kamar yang tersedia. Pada beberapa kasus, Komputer reservasi dapat di program untuk secara otomatis menolak permintaan reservasi bila hotel sedang *fully booked*, dan dapat langsung membuat daftar tunggu (*waiting list*) bila terjadi pembatalan reservasi.

2.2.7 Jenis Laporan Reservasi

Langkah terakhir dari suatu proses pemesanan kamar adalah melengkapi laporan – laporan. Mengapa laporan reservasi sangat Penting bagi hotel? Dengan adanya laporan – laporan reservasi itu maka hotel dapat memaksimalkan tingkat penjualan kamar (*room sales*) dengan melakukan pengawasan yang akurat tentang *Room Availability* (kamar yang tersedia untuk dijual) dan *forecasting of potential room sales* (ramalan tentang potensi tentang penjualan kamar dimasa mendatang). Seluruh departemen yang ada di hotel juga dapat menggunakan laporan reservasi ini untuk membantu perencanaan *budget* dan *forecast*.

Beberapa laporan reservasi dibuat secara harian dan ada pula yang dibuat secara mingguan atau bulanan. Tiap hotel memiliki jenis laporan reservasi yang berbeda. Hal ini sangat tergantung pada kebutuhan manajemen. Dibawah ini adalah jenis – jenis laporan reservasi :

1. *Reservation Transaction Report*
Ringkasan tentang kegiatan reservasi di Hotel yang disusun secara harian. Laporan ini memberikan tentang ringkasan jumlah reservasi yang masuk, perubahan – perubahan reservasi, dan pembatalan yang terjadi.
2. *Expected Arrival and Expected Departure List*
Daftar tamu yang diharapkan tiba dan berangkat pada tanggal tertentu

3. *Room Availability Report*
Daftar yang memberikan informasi tentang kamar – kamar yang tersedia dan yang dipesan.
4. *Group Status Report*
Laporan tentang tamu – tamu rombongan yang tiba dan berangkat, termasuk informasi tentang jumlah tamu rombongan dan pemesanan kamar rombongan yang menggunakan jaminan ataupun tidak menggunakan jaminan.
5. *Special Arrival List*
Daftar tentang tamu – tamu penting, VIP, atau tamu – tamu dengan permintaan khusus.
6. *Turn Away Report*
Laporan tentang jumlah reservasi yang ditolak. Laporan ini dibuat bila hotel mengalami *fully booked* atau *over booking*.
7. *Revenue Forecast Report*
Laporan tentang pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan pada masa yang akan datang.
8. *Reservation Histories*
Merupakan statistik dari seluruh proses reservasi, meliputi jumlah tamu, kamar terisi, sumber pemesanan, *No-Shows*, *Walk-in*, *Overstays*, dan *Understays*.

2.3 Tingkat Hunian Kamar

2.3.1 Pengertian Tingkat Hunian Kamar

Suatu hotel dapat dikatakan baik dan sukses bilamana tingkat hunian hotel tersebut tinggi. Semakin tinggi tingkat hunian suatu hotel, semakin tinggi pula tingkat pendapatan hotel tersebut. Tingkat hunian kamar memiliki arti yang sangat penting bagi hotel yang digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana keberhasilan hotel menjual kamarnya.

Endar Sugiarto, menyatakan bahwa : Tingkat hunian kamar menyatakan suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar terjual, jika diperbandingkan

dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual.

Djanuraga menyatakan bahwa : Tingkat hunian kamar adalah perbandingan antara jumlah kamar yang terhuni dengan jumlah kamar yang tersedia untuk dijual.

Jadi dapat disimpulkan bahwa : tingkat hunian kamar adalah jumlah seluruh kamar yang terjual dibanding seluruh kamar hotel yang tersedia dalam bentuk periode atau dalam jangka waktu tertentu (hari, bulan, tahun) yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

2.3.2 Jenis Tingkat hunian kamar

Endar Sugiarto menyatakan bahwa : hal yang paling biasa dilakukan oleh hotel untuk menghitung tingkat *occupancy* dalam operasional hotel adalah menggunakan perhitungan *single occupancy* dan *double occupancy*.

1. *Single Occupancy*.
2. *Double Occupancy*

Endar Sugiarto menyatakan bahwa “Tingkat persentase tingkat hunian kamar ganda (*double occupancy*) dapat digunakan untuk memeperkirakan:

1. Penyedia *stock* barang atau bahan makanan pada *food and beverage departement*.
2. Penyiapan *room supplies*.
3. Perhitungan *average daily room rate*.

2.3.3 Jenis – Jenis Perkiraan Tingkat Hunian Kamar

Dilihat dari waktu pelaksanaannya, perkiraan tingkat hunian kamar dapat dikategorikan jadi dua (2) jenis yaitu:

1. Dilaksanakan Per 3 hari (*Three days forecast Occupancy*) adalah: Perkiraan tingkat hunian yang paling *up to date* kedekatan kebenarannya (tingkat kebenaran mencapai 95%). Dalam menggapainya hal – hal yang dilakukan adalah:
 - a) Adanya penambahan atau pengurangan tingkat hunian.

- b) Melakukan booking kamar untuk tamu yang akan datang.
 - c) Melakukan *VIP Preparation*.
 - d) Mempersiapkan kamar – kamar untuk tamu group.
2. Dilaksanakan per 10 hari (*Ten days forecast Occupancy*)
Merupakan perkiraan tingkat *occupancy* sehari – hari, umumnya meliputi :
- a) Jumlah kedatangan tamu (EA)
 - b) Jumlah keberangkatan tamu (ED)
 - c) Jumlah kamar yang terjual.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dari sisi kehadiran variabel, metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Penelitian Deskriptif.

3.2 Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable - X*) yaitu jumlah kamar yang menyatakan *cancel* pada Redtop Hotel and *Convention Centre* Jakarta mulai bulan Mei sampai Juli 2011.
2. Variabel tidak bebas (*dependent variable- Y*) yaitu tingkat hunian kamar yang ada pada Redtop Hotel and *Convention Centre* Jakarta mulai bulan Mei-Juli 2011.

3.3 Populasi dan sampel

Populasi objek pada penelitian ini adalah jumlah kamar di Redtop Hotel and *Convention Centre* Jakarta. Jumlah kamar yang *cancel* dan tingkat hunian kamar yang menjadi sampel diambil selama 3 bulan berturut-turut terhitung sejak bulan tanggal 1 Mei 2011 sampai tanggal 31 Juli 2011.

3.4 Metode Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Untuk mempermudah perhitungan dan penyajian grafik, penulis

menggunakan bantuan *software SPSS 17* dan *Microsoft Excel* versi 2007.

2. Analisa Bivariat

Analisa *bivariat* berfungsi untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Untuk menguji kepastian sebaran data yang diperoleh, peneliti akan menggunakan uji kenormalan data dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dan uji *Shapiro Wilks*.

Tabel 3.1 Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	sangat rendah
0,20 – 0,399	rendah
0,40 – 0,599	sedang
0,60 – 0,799	kuat
0,80 – 1,000	sangat kuat

3. Uji Signifikansi dengan Uji t

Untuk menguji tingkat signifikansi antara jumlah kamar yang menyatakan *cancel* (x) dengan tingkat hunian kamar (y), uji signifikansi yang digunakan adalah uji “ t “ dengan formula sebagai berikut :

$$\text{Uji t : } t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Jika $|t_{hitung}| \leq t_{\alpha/2, (n-2)}$ maka H_0 diterima ;

Jika $|t_{hitung}| > t_{\alpha/2, (n-2)}$ maka H_0 ditolak.

4. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui berapa besar kemampuan dari harga kamar dalam menjelaskan keragaman besaran pendapatan pada Redtop Hotel dan *Convention Center* Jakarta atau berapa besar pengaruh/ kontribusi yang diberikan oleh harga kamar dalam menentukan besaran pendapatan dapat diketahui dengan menghitung besaran Koefisien Penentuan (*Koefisien Determinasi*) dengan formulasi sebagai berikut:

$$Kp = r^2 \times 100 \%$$

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Hubungan antara Jumlah Kamar *Cancel* dengan Tingkat Hunian Kamar

4.1 Uji Normalitas dan Homogenitas Data

Untuk pengujian normalitas data digunakan dengan menggunakan Uji

Normalitas *Kolmogorov Smirnov*. Dengan bantuan software SPSS, hasil perhitungan uji normalitas data disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Uji kenormalan dengan *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro Wilk*
Tests of Normality

	jenis	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
		<i>Statistic</i>	df	Sig.	<i>Statistic</i>	df	Sig.
Jumlah	<i>cancel</i>	.108	92	.010	.968	91	.022
	Hunian	.133	92	.000	.909	92	.000

a. *Lilliefors Significance Correction*

Dari tabel 4.1 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas jumlah kamar *cancel* dengan menggunakan uji *Shapiro-Wilk*=0.22, untuk uji *Kolmogorov Smirnov* adalah 0.010, dengan demikian sebaran variabel jumlah kamar *cancel* tidak berdistribusi normal karena < 0.05 . Untuk variabel tingkat hunian kamar ditemukan bahwa dengan menggunakan metode *Shapiro-*

Wilk dan *Kolmogorov Smirnov* tidak berdistribusi normal. Perhitungan Uji homogenitas data, dilakukan dengan uji Statistik Levene mengacu pada mean, hal yang sama terjadi jika mengacu pada median, dan median dengan derajat kebebasan yang sudah di *adjusted*. Dengan bantuan software SPSS dan hasilnya ditampilkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2 Uji Homogenitas
Test of Homogeneity of Variance

		<i>Levene Statistic</i>	df1	df2	Sig.
Jumlah	<i>Based on Mean</i>	295.462	1	182	.000
	<i>Based on Median</i>	205.065	1	182	.000
	<i>Based on Median and</i> <i>with adjusted df</i>	205.065	1	93.159	.000
	<i>Based on trimmed mean</i>	288.321	1	182	.000

Dari tabel di atas terlihat bahwa hasil penghitungan uji homogenitas varians dengan Levene Statistics yang mengacu pada mean, median, median dengan derajat kebebasan 1 diperoleh nilai signifikansi adalah 0.00. Dengan demikian kedua populasi tidak homogen. Untuk itu persyaratan lanjutan yang dapat dilakukan adalah menguji korelasi antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar dengan menggunakan statistik non

parametrik, yaitu dengan uji korelasi *Rank Spearman*.

4.2 Hubungan Jumlah Kamar *Cancel* dengan Tingkat Hunian Kamar

Dengan menggunakan uji *korelasi rank Spearman* diperoleh nilai koefisien korelasi disajikan pada Tabel 4.3 Dari tabel ditemukan bahwa pada bulan Mei nilai koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan antara jumlah kamar *cancel*

dengan tingkat hunian kamar memiliki nilai 0.470, yang berada pada kategori rendah. Pada bulan Juni 2011 ditemukan bahwa hubungan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar memiliki nilai 0.792 berada pada kategori kuat, sedangkan pada bulan Juli 2011

diperoleh nilai koefisien korelasi 0.198 yang berada pada kategori sangat rendah. Secara keseluruhan nilai koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan antara jumlah kamar yang *cancel* dengan tingkat hunian kamar adalah 0.588 yang berada pada kategori sedang.

Tabel 4.3 Uji Korelasi Rank Spearman, Uji t dan Koefisien Determinasi Hubungan jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar.

Indikator	Mei	Juni	Juli	3 bulan
r_s	0,470	0,792	0,198	0,588
N	31	30	31	92
Sig. (2-tailed)	0,008	0,000	0,285	0,000
t_{hitung}	4,775	20,148	1,329	13,539
Df	29	28	29	90
t_{tabel}				
Kesimpulan	H_0 ditolak	H_0 ditolak	H_0 diterima	H_0 ditolak
Koef. Determinasi	22,09	62,73	3,92	34,57

Untuk menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar yang *cancel* dengan tingkat hunian kamar dilakukan dengan menggunakan uji t, seperti disajikan pada Tabel 4.3. Dari tabel 4.3 ditemukan pada bulan Mei 2011, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa pada bulan Mei 2011 ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Mei 2011.

Pada bulan Juni 2011, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa pada bulan Juni 2011 ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Juni 2011.

Pada bulan Juli 2011, diperoleh bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 diterima, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa pada bulan Juli 2011 tidak ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Juli 2011.

Pada bulan Juli ditemukan tidak adanya korelasi antara kamar yang *cancel*

dengan tingkat hunian kamar karena disebabkan oleh beberapa faktor seperti: Banyak terjadinya *Additional Pick-Up* atau *Same Day Reservation*, yang sering dilakukan oleh group-group dari pemerintahan karena selalu *dibooking* secara tiba-tiba atau mendadak. Yang kedua, *walk in guest* banyak terjadi pada bulan ini. Sehingga kondisi kamar yang *tercancel* pada hari itu, bisa dijual kembali. Dan yang ketiga adalah karena pada bulan Juli terjadinya suatu event besar di Jakarta yaitu Jakarta Fair. Mengingat lokasi Redtop Hotel yang cukup dekat dengan tempat acara sehingga banyak dari para calon tamu yang memilih untuk menginap di Hotel Redtop dan *Convention Center* Jakarta.

Jika ketiga bulan digabung bersama-sama, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Juni 2011.

4.3 Koefisien Determinasi

Dari Tabel 4.3, ditemukan nilai koefisien korelasi pada bulan Mei adalah

22.09%, dengan demikian kontribusi yang diberikan oleh jumlah kamar yang *cancel* dalam menentukan tingkat hunian kamar pada bulan Mei adalah 22.09%, sisanya 77.91% dipengaruhi faktor lain, suatu jumlah yang cukup konstruktif. Pada bulan Juni 2011, diperoleh bahwa kemampuan jumlah kamar yang *cancel* untuk menentukan tingkat hunian kamar pada bulan Juni adalah 62.73%, sisanya 37.277% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibicarakan pada penelitian ini antara lain pelayanan, fasilitas, harga dan lain sebagainya. Pada bulan Juli 2011, diperoleh bahwa kemampuan jumlah kamar yang *cancel* untuk menentukan tingkat hunian kamar pada bulan Juli adalah 3.92%, sisanya 96.08% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibicarakan pada penelitian ini. Secara keseluruhan, diperoleh bahwa kemampuan jumlah kamar yang *cancel* untuk menentukan tingkat hunian kamar secara keseluruhan adalah 34.57%, sisanya 65.42% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibicarakan pada penelitian ini. Dari uraian di atas, beberapa faktor yang diduga turut memberi kontribusi dalam menentukan tingkat hunian kamar pada Redtop Hotel dan *Convention Center* Jakarta, antara lain pelayanan, fasilitas, harga dan lain sebagainya yang tidak dibahas pada penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah menyelesaikan penelitian ini, maka diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Jumlah kamar yang *cancel* paling banyak terjadi pada bulan Mei adalah pada hari Jumat dengan rata-rata 27.25 kamar dengan persentase rata-rata 6.99% terhadap jumlah kamar keseluruhan. Pada bulan Juni adalah hari Jumat dengan rata-rata 26.00 kamar dengan persentase rata-rata 6.67% terhadap kamar secara keseluruhan. Pada bulan Juli adalah hari Jumat dengan rata-rata 29 kamar

dan persentase rata-rata adalah 7.23%.

2. Hubungan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar memiliki nilai 0.470, yang berada pada kategori sedang. Pada bulan Juni 2011 ditemukan bahwa hubungan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar memiliki nilai 0.792 berada pada kategori kuat, sedangkan pada bulan Juli 2011 diperoleh nilai koefisien korelasi 0.198 yang berada pada kategori sangat rendah. Secara keseluruhan nilai koefisien korelasi yang menunjukkan hubungan antara jumlah kamar yang *cancel* dengan tingkat hunian kamar adalah 0.588 yang berada pada kategori sedang.
3. Bulan Mei 2011, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa pada bulan Mei 2011 ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Mei 2011.
4. Pada bulan Juni 2011, diperoleh bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa pada bulan Juni 2011 ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Juni 2011.
5. Pada bulan Juli 2011, diperoleh bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$. Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 diterima, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa pada bulan Juli 2011 tidak ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada bulan Juli 2011.
6. Jika ketiga bulan digabung bersama-sama, diperoleh bahwa $t_{hitung} >$

- t_{tabel} . Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan ada hubungan yang signifikan antara jumlah kamar *cancel* dengan tingkat hunian kamar pada Hotel Red Top Jakarta.
7. Nilai koefisien Determinasi pada bulan Mei adalah 22.09%, dengan demikian kontribusi yang diberikan oleh jumlah kamar yang *cancel* dalam menentukan tingkat hunian kamar pada bulan Mei adalah 22.09%, sisanya 77.91% dipengaruhi faktor lain, suatu jumlah yang cukup konstruktif. Pada bulan Juni 2011, diperoleh bahwa kemampuan jumlah kamar yang *cancel* untuk menentukan tingkat hunian kamar pada bulan Juni adalah 62.73%, sisanya 37.277% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibicarakan pada penelitian ini. Pada bulan Juli 2011, diperoleh bahwa kemampuan jumlah kamar yang *cancel* untuk menentukan tingkat hunian kamar pada bulan Juli adalah 3.92%, sisanya 96.08% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibicarakan pada penelitian ini. Secara keseluruhan, diperoleh bahwa kemampuan jumlah kamar yang *cancel* untuk menentukan tingkat hunian kamar secara keseluruhan adalah 34.57%, sisanya 65.42% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibicarakan pada penelitian ini.
 8. Beberapa faktor yang diduga turut memberi kontribusi dalam menentukan tingkat hunian kamar pada Redtop Hotel dan Convention Center Jakarta, antara lain pelayanan, fasilitas, harga dan lain sebagainya yang tidak dibahas pada penelitian ini.

5.2 Saran-saran

Setelah melaksanakan penelitian ini maka direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Redtop Hotel dan *Convention Center* hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam menentukan strategi untuk mengurangi *Cancellation* yang berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar.
2. Bagi para akademisi diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan pengaruh *cancellation* terhadap tingkat hunian kamar.
3. Bagi peneliti berikutnya perlu ada kajian lanjutan untuk meneliti pengaruh faktor lain di luar jumlah kamar yang *cancel* yang mempengaruhi tingkat hunian kamar, antara lain: pelayanan, harga pesaing, harga dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, Sembodo, Agus. 2006. *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Djanuraga, Agung I Gusti Ketut. 2006. *Kantor Depan Hotel Edisi 1*. Depdikbud : Jakarta.
- Heldin, Manurung dan Trizno Tarmoezi. 2000. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Steadman, Charles E. 1985. *Managing Front Office Operations, USA*: Educational Institute Of The American Hotel and Motel Association.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar. 1998. *Operational Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.