

PENCATATAN RESERVASI PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* LABERSA GRAND HOTEL and CONVENTION CENTER

Oleh : Romi Wahdiromodon

Pembimbing : Rd. Siti Sofro Sidiq

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This research aims to determine about the procedure for reservations form of Front Office Department at Labersa Grand Hotel and Convention Center Pekanbaru. Reservation form is the process of making a list of guest orders in accordance with existing procedures. Labersa is an abbreviation of "Eight Brothers" which was inaugurated in 2009, Labersa Grand Hotel and Convention Center is located on the road Labersa - Parit Indah, Pekanbaru which is a subsidiary of PT. LABERSA HUTAHEAN. This research to make use qualitative method to analysis set of case, wich to become the key informan in this research as much as three people's. That is 1 Duty Manager, 1 Reservation Staff and 1 Front Desk Agent. Sources were obtained through interview, observation, and documentation. Based on result of this research, the conckusions of this research ate reservation form of front office department has been done, but still needs to be improved raising required so that reservation form will be better in the future.

Keywords : Reservation form, Front Office, Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan suatu akomodasi yang dikelola secara komersial serta disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum. (SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77). Hotel juga dapat di artikan sebuah tempat penginapan modern yang digunakan sementara waktu bagi orang yang melakukan perjalanan. Hotel berdiri

dengan adanya berbagai departemen didalamnya seperti, *Personnel Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Front Office Department, Food & Beverage Department, Engineering Department* dan *Security Department*.

Perkembangan industri perhotelan di kota Pekanbaru terus mengalami peningjatan dari tahun ketahun, peningkatan tersebut tidak lepass dari sektor-sektor pariwisata, terutama wisata MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibiton*). Hal ini tidak terlepas dari

pengaruh perkembangan perekonomian Kota Pekanbaru yang terus mengalami peningkatan dan di tunjang oleh beberapa perusahaan seperti perusahaan minyak, perusahaan kertas dan perusahaan perkebunan sawit yang luas.

Saat ini telah banyak dan berkembang industri perhotelan di kota Pekanbaru, baik dari hotel kelas melati sampai hotel bintang lima dengan fasilitas dan pelayanan yang berbeda dan bervariasi. Salah satu hotel bintang lima di Pekanbaru adalah Labersa Grand Hotel & Convention Center yang berlokasi di Jl. Labersa Parit Indah, Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia. Labersa Grand Hotel & Convention Center memiliki 219 kamar dan menawarkan akomodasi bisnis dan rekreasi di dukung dengan lingkungan hijau serta subur dilengkapi taman, selain itu juga ada fasilitas rekreasi air dan Golf Course dengan 27 Holes.

Sebagai salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, peran *Front Office Department* ini menjadi sangat berarti bagi hotel. **Agusnawar (2002 : 2)** menerangkan bahwa “Kantor depan merupakan departemen yang langsung melayani tamu, mulai dari calon tamu melakukan pemesanan kamar / *pre-arrival* hingga tamu menetap dan pergi. **Bagyono (2012)** menjelaskan departemen kantor depan misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel. Sebab produk yang menjadi pendapatan utama (*main revenue / income*) hotel adalah berasal dari penjualan kamar. Peran *Front Office Department* pada sebuah hotel dapat dilihat dari saat proses *Reservasi* yang efisien untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu, namun tetap dalam kondisi berkomunikasi yang baik saat tamu melakukan *Reservasi*. Berikut daftar hotel bintang lima yang ada di kota pekanbaru :

Tabel 1.1 Hotel Bintang Lima di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Alamat
1	Labersa Grand Hotel dan Convention	Jl. Labersa Parit Indah, Kota Pekanbaru, Riau (0761) 41555

	Center	
2	Grand Jatra Hotel	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1 Komplek Mall Pekanbaru +62 761 850888 -62 761 850999

Sumber : *Traveloka.com, 2019*

Dari tabel 1.1 diatas di kota Pekanbaru saat ini memiliki dua hotel dengan bintang lima dan besar kemungkinan akan bertambah lagi jumlah hotel bintang lima di Pekanbaru. Dari perkembangan industri perhotelan yang semakin pesat ini, perusahaan mendorong untuk lebih mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menghadapi persaingan yang ada.

Lokasi Labersa Grand Hotel & Convention Center terletak di sudut Kota Pekanbaru dan memiliki akses yang sangat dekat dengan wahan Riau Fantasi & Theme Park serta Golf Course , Labersa Grand Hotel & Convention Center sangat cocok untuk menginap jika ingin ketenangan,kenyamanan serta jauh dari hiruk pikuk perkotaan. Labersa Grand Hotel Convention & Center juga cocok untuk melakukan kegiatan Mice karena di lengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Adapun jumlah dan jabatan karyawan *Front Office Department* Labersa Grand Hotel dan Convention Center.

Tabel 1.2 Data Jumlah Karyawan Front Office Department di Labersa Grand Hotel & Convention Center

No.	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Front Office Manager</i>	-
2.	<i>Asst. Front Office Manager</i>	-
3.	<i>Front Office Duty Manager</i>	1
4.	<i>Front Office Supervisor</i>	-
5.	<i>Reception</i>	5
6.	<i>Bell Captain</i>	1
7.	<i>Bell Boy</i>	4

8.	<i>Reservation</i>	1
----	--------------------	---

Sumber : *Front Office Department Labersa Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru*

Dari tabel 1.2 di atas bias kita lihat jumlah staff reservasi di Labersa Grand Hotel dan Convention Center hanya satu orang. Aktivitas pemesanan yang dilakukan oleh wisatawan selaku calon tamu ataupun pihak hotel sebagai penyedia layanan akomodasi saat ini telah mendatangkan manfaat besar bagi kedua belah pihak. Bagi wisatawan, kegiatan reservasi dapat meminimalisir adanya kemungkinan ketidaknyamanan selama berlibur/berwisata. Dengan begitu liburan yang di impikan oleh wisatawan bisa terwujud karena hotel sebagai penyedia akomodasi telah terencana dengan baik dan matang.

Tabel 1.3
Room Occupancy Hotel Bintang Lima di Pekanbaru
2017-2019

No	Nama Hotel	Occupancy		
		2019	2018	2017
1	Labersa Grand Hotel dan Convention Center	30%	30,05%	30,15%
2	Grand Jatra Hotel	59%	58,36%	58%

Sumber : Competitor Statistic Report 019 Labersa Grand Hotel and Convention Center

Dari 1.3 diatas bisa kita perbandingan tingkat occupancy kamar antara dua hotel bintang lima, yang mana Grand Jatra Hotel selalu meningkat setiap tahunnya, sedangkan Labersa Grand hotel dan Convention Center mengalami penurunan dan tingkat huniannya jauh di bawah Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Pada dasarnya setiap usaha perhotelan bertujuan untuk mencari keuntungan dengan menjual jasa atau penyewaan fasilitas kepada para tamu atau pengunjungnya.

Setelah melakukan observasi langsung di *Front Office* Labersa Grand Hotel dan Convention Center, Penulis menemukan masalah terkait dengan teori yang dijabarkan, yaitu pencatatan reservasi yang terdapat masalah seperti pencatatan tanggal tamu check in, salah dalam menuliskan nama tamu saat reservasi. Karena staff reservasi hanya satu orang ini

menyesuaikan dengan tingkat occupancy di Labersa Grand Hotel dan Convention Center.

Melihat hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul. **“Pencatatan Reservasi Pada Front Office Department Labersa Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di jelaskan diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut **“ Bagaimana Pencatatan Reservasi Pada Departemen Front Office Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru.**

1.3 Batasan Penelitian

Untuk membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan dan berdasarakan uraian latar belakang diatas, penulis membatasinya dengan pencatatan reservasi berdasarakan pencatatan reservasi yang bersumber dari reservasi individual di Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah dari penelitian yang telah dirumuskan diatas sehingga penelitian ini akan mengkaji tentang :

1. Untuk mengetahui Prosedur Pencatatan reservasi di Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru
2. Mengetahui solusi untuk menangani kesalahan atau kendala dalam pencatatan reservasi di Labersa Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian Pencatatan Reservasi Pada Departemen Front Office Labersa Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru ini adalah :

1. Bagi pihak hotel, Sebagai bahan masukan bagi Hotel untuk menetapkan kebijaksanaan dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu.
2. Bagi penulis, Untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perhotelan dan menambah wawasan mengenai Front Office
3. Bagi pembaca, Sebagai tambahan informasi atau menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan khususnya dalam pencatatan reservasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Dalam **Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI** di jelaskan hotel merupakan suatu enis penyedia akomodasi yang terdapat kamar-kamar dalam suatu bangunan, serta dilengkapi dengan pelayanan makan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lain secara harian dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan (PM.53/HM.001/MPEK/2013).

Bagyono dalam buku (Pariwisata dan Perhotelan : 2005) Hotel merupakan “jenis akomodasi dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.

2.2 Pengertian *Standart Operastional Procedure* (SOP)

Pengertian *standard operating procedure* menurut **Arini Soemohadiwijojo (2014:11)** merupakan pedoman yang biasanya digunakan agar kegiatan operasional perusahaan ataupun organisasi berjalan lancar. *Standard oprating procedure* menurut **Atmoko (2011)** adalah acuan atau panduan dalam melakukan dan melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan fungsi unit kerja yang bersangkutan. *Standard operational procedure* merupakan dokumen tertulis mengenai prosedur yang berkaitan dengan

menyelesaikan suatu pekerjaan yang dilakukan secara kronologis dengan tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif.

2.3 Pengertian Front Office

Front Office merupakan departmen yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai menangani sistem pembayarannya (Drs. A. Bambang Sujanto, CHA, Hotel Courtesy : 2006). Front Office berawal dari kata “Front dan office.” Dalam bahasa inggris yang berarti kantor depan, dapat disimpulkan bahwa kantor depan merupakan suatu departement yang terletak di bagian depan hotel dan tempat pelayanan awal bagi tamu ketika masuk ke hotel (Menurut Bgayono 2012 : 21), Front Office adalah department yang bertanggung jawab pada penjualan kamar hotel baik pemesanan (reservasi) sebelumnya maupun tanpa pe mesanan, dilanjutkan dengan (registrasi) dan penunjukan kamar (room assignment) bagi tamu, **Richard Sihite, (2001:8)**

Bisa di simpulksn bshwa Front Office merupakan “department yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan dengan cara yang sistematik melalui pemesanan kamar hingga penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel serta memberikan pelayanan informasi kepada tamu hotel selama mereka menginap di hotel”.

2.4 Fungsi Kantor Depan Hotel

Menurut Bagyono dan Sambodo (2006) Fungsi departmen kantor depan adalah”:

1. Menjual kamar

Fungsi utama kantor depan adalah menjual kamar dalam rangkaian kegiatan penjualan kamar, terdapat tugas dan tanggung jawab yang harus di selesaikan, berikut fungsi kantor depan dalam

- kaitannya dengan kegiatan menjual kamar :
- a. Menerima pesanan kamar
 - b. Menangani tamu tanpa pemesanan kamar sebelumnya
 - c. Menangani tamu dengan reservasi
 - d. Melaksanakan pendaftaran
 - e. Menentukan kamar
2. Memberikan informasi tentang layanan di dalam dan luar hotel , informasi yang di berikan meliputi :
- a. Produk atau layanan yang ada di hotel
 - b. Fasilitas umum dan segala yang berkaitan dengan objek maupun atraksi wisata.
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu, meliputi :
- a. Berkomunikasi dengan bagian-bagian hotel
 - b. Menangani berbagai masalah dan keluhan tamu
4. Menyusun laporan status kamar, meliputi :
- a. Kamar yang dihuni
 - b. Kamar yang sedang dibersihkan
 - c. Kamar yang sedang diperbaiki
 - d. Perpindahan kamar.
 - e. Kamar out of order
5. Menyelenggarakan pembayaran tamu, meliputi :
- a. Membuka rekening tamu
 - b. Mencatat transaksi pada rekening tamu
 - c. Membatasi jumlah kredit
 - d. Menyusun dan mencatat berbagai transaksi tamu
 - e. Mempersiapkan pembayaran tamu
 - f. Melaksanakan prosedur check-out
6. Menyusun riwayat kunjungan tamu
- Riwayat kunjungan tamu merupakan nafas kehidupan bagi suatu hotel, tamu yang pernah menginap dicatat dan di arsip

dengan baik, supaya apabila tamu tersebut kembali datang untuk menginap lagi di hotel, maka hotel telah memiliki data-data penting tentang tamu tersebut, seperti kamar yang diinginkannya dan hal-hal lain yang dapat dipersiapkan untuk memberikan layanan pribadi. Selain itu, riwayat kunjungan tamu bisa digunakan untuk membuat statistik hotel.

7. Menangani barang-barang btamu, meliputi :
- a. Menangani barng-barang tamu yang baru tiba
 - b. Menangani barang-barang tamu yang hendak meninggalkan hotel
 - c. Menangani perpindahan tamu
 - d. Menangani penitipan barang bawaan tamu

2.5 Peranan Front Office

Department Kantor Depan memikul misi yang sangat vital bagi kelancaran maupun keberhasilan bisnis suatu hotel. Karena produk yang menjadi pendapatan utama (*main revenue / income*) dari suatu hotel adalah kamar.

Peranan Front Office bagi Hotel sebagai berikut menurut Bagyono (2012 : 22)

1. Tempat munculnya kesan pertama dan terakhir bagi tamu yang menginap terhadap hotel.
2. Saraf pusatnya Hotel
3. Sebagai pusat komunikasi di Hotel
4. Menjaga hubungan dengan tamu dan departmen lain di hotel
5. Urat nadi yang utama Hotel
6. Jantung dan sumbunya Hotel
7. Pusat informasi dan koordinasi pelayanan Hotel

8. Sumber informasi potensial bagi penjualan dan pemasaran hotel.

2.6 Catatan Reservasi

Saat permintaan reservasi diterima oleh reservation section, maka semua data tentang tamu di catat dalam formulir reservasi (Bagyono : 2012). Desain dan bentuk formulir reservasi disetiap hotel tidak selalu sama, namun data-data yang di masukkan dan ditanyakan sama.

a. Formulir Reservasi pada Sistem Reservasi Manual

Bagyono (2012:35) formulir reservasi dalam sistem reservasi manual sebagai berikut :

1. Full Name

Mencatat surname (nama keluarga) dan first name (nama depan). Harus di pastikan nama depan tamu ditulis dengan baik dan benar.

2. Date of Arrival

Mencatat tanggal kedatangan tamu, sistem pencatatan menyesuaikan dengan kebijakan hotel.

b. Formulir Reservasi pada Sistem Reservasi Komputer

Bagyono (2012:35) formulir reservasi dalam sistem reservasi komputer sebagai berikut :

- 3 Date of Departure, Mencatat tanggal keberangkatan tamu
- 4 ETA (Estimated Time of Arrival). Membuat perkiraan tamu tiba di hotel.
- 5 Number Of Nights, Mencatat jumlah berapa malam tamu menginap, informasi ini bertujuan memastikan jika tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu benar.
- 6 Room Type, Jenis kamar yang di pesan tamu
- 7 Number Of Rooms, Jumlah kamar yang tamu pesan
- 8 Number Of Persons, Jumlah tamu yang akan menempati kamar yang di pesan
- 9 Rate Quated, Harga kamar yang sudah ada kesepakatan

- 10 Home Adress, Alamat tinggal tamu
- 11 Caller. Nama orang yang melakukan pemesanan
- 12 Company Name, Diisi dengan nama perusahaan apabila perusahaan yang melakukan reservasi.
- 13 Company Adress, Alamat perusahaan jika perusahaan yang melakukan reservasi
- 14 Telephone and Fax Number, Nomor telepon dan nomor fax yang dapat di hubungi baik perusahaan maupun perorangan
- 15 Methode Of Paymen, Cara pembayaran yang digunakan untuk membayar rekeningnya nanti
- 16 Guaranteed atau Non Guaranteed Reservation, Reservasi yang dilakukan digaransi atau tidak
- 17 Card Number, Nomor kartu kredit yang akan digunakan tamu ketika check out
- 18 Confirmation, Konfirmasi reservasi sudah disampaikan kepada tamu atau belum
- 19 Taken by, Date , Inisial petugas reservasi yang menangani reservasi
- 20 Remarks, Permintaan khusus tamu bila ada.

c. Konfirmasi Reservasi

Menurut Bagyono (2012:35) Konfirmasi reservasi dikenal juga dengan surat konfirmasi yang dikirimkan kepada tamu yang memesan, surat konfirmasi oleh sebagian hotel dapat dijadikan sebagai bukti bahwa tamu telah reservasi ketika tiba di hotel.

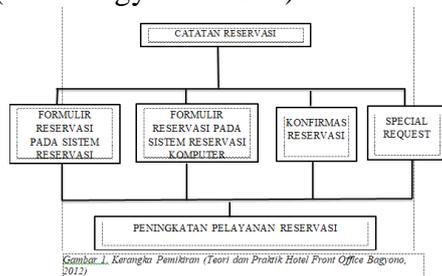
d. Special Request

Merupakan permintaan khusus tamu saat melakukan reservasi, berikut contoh-contoh permintaan tamu pada umumnya saat reservasi :

- a. *Room view*
- b. *Floor*
- c. *Smoking or non smokking room*
- d. *Extra bed*
- e. *Flower arrangement*

2.7 Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya, berikut kerangka pikir (teori Bagyono : 2012)



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sudjana (1989:203), deskriptif kualitatif adalah penelitian yang datanya berupa kata-kata bukan angka, yang berasal dari wawancara, catatan laporan, dokumen, dan lain-lain atau penelitian yang didalamnya mengutamakan untuk pendeskripsian secara analisis sesuatu peristiwa atau proses yang terjadi.

Dalam penelitian dekriftif tujuannya mengumpulkan informasi secara rinci dan aktual dengan menggambarkan fenomena yang ada, kemudian melakukan identifikasi fenomena yang terjadi, dilanjutkan dengan menentukan dan menetapkan rencana serta keputusan dari melihat apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah untuk diterapkan pada waktu yang akan ddatang (Febria, 2011).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih “Labersa Grand Hotel dan Convention Center” sebagai tempat penelitian karena Labersa Grand Hotel merupakan satu dari dua hotel bintang lima yang ada di Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 sampai bulan Februari 2020.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak ada yang namanya populasi dan sampel, Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditemukan dengan sengaja. Subjek ini yang di sebut dengan informan yang akan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan selama penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengambil 3 orang informan sebagai kunci subjek penelitian, yaitu 1 orang *Front Office Manager* , 1 orang *Front Office Staff* dan 1 orang *Staff Reservation*

3.4 Jenis dan Sumber Data

- Data Primer
- Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara
- Observasi
- Dokumentasi

a. Teknik Analisis Data

Untuk menelaah permasalahan yang diangkag dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu *interactive model* dengan mengklasifikasi analisis data dalam tiga langkah (konsep Huberman & Miles :1992). sebagai berikut :

- Reduksi Data (*Data Reduction*)
- Penyajian Data (*Dispalay Data*)
- Penarikan Kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru

Labersa Grand Hotel and Convention Center adalah salah satu anak perusahaan PT. LABERSA HUTAHAEAN GROUP, merupakan salah satu perusahaan perkebunan sawit yang cukup besar di Provinsi Riau. PT. LABERSA HUTAHAEAN GROUP mencoba mengembangkan sayap usahanya ke sektor pariwisata dengan mendirikan hotel bintang lima di Kota Pekanbaru, Labersa merupakan singkatan

dari delapan bersaudara dikarenakan Bapak H.W Hutahean sebagai Direktur Utama PT. Hutahean memiliki delapan orang anak. pada tahun 2009 tepatnya tanggal 28 maret 2009 Labersa Grand Hotel and Convention Center yang memiliki fasilitas bintang 5, mulai beroperasi dan diresmikan oleh Gubernur Riau yang ketika itu dijabat oleh Bapak Rusli Zainal. Labersa Grand Hotel and Convention Center terdiri dari 8 lantai dan memiliki 217 kamar dengan berbagai tipe: *deluxe, deluxe elite, executive suite, ambassador suite, diplomat suite, dan presidential suite.*

Data Tipe dan Jumlah Kamar di Labersa Grand Hotel dan Convention Center

No.	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1.	Deluxe Twin	22 kamar
2.	Deluxe King	34 kamar
3.	Deluxe Elite Twin	50 kamar
4.	Deluxe Elite King	88 kamar
5.	Executive Suite	18 kamar
6.	Ambassador Suite	2 kamar
7.	Diplomat Suite	2 kamar
8.	Presidential Suite	1 kamar

Sumber: Front Office Department Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru

Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru memiliki berbagai type kamar yang berbeda dengan type paling rendah yaitu Deluxe, sedangkan type paling tinggi yaitu Presidential Suite Keberadaan Labersa Hotel & Country sebagai Hotel berbintang 5 di pekanbaru dituangkan dalam visi dan misi perusahaan sebagai berikut:

Visi

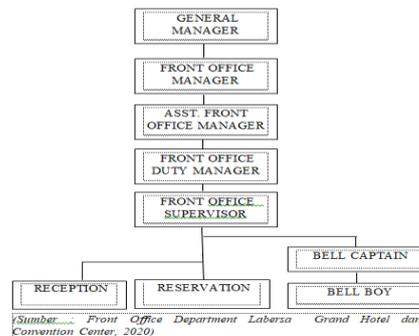
Untuk secara global diakui yang paling inspiring & ambisius manajemen kawasan terpadu di wilayah Labersa Group Hutahaean.

Misi

- a) Didedikasikan untuk mempromosikan kawasan terpadu dan profesionalisme, memberikan nilai terbaik kepada para pemangku kepentingan agar Provinsi Riau menjadi dikenal secara Nasional dan Internasional.

- b) Mengelola Hotels, Golf, Rekreasi, Mall dan Property pada tahun 2020.

4.1.2 Struktur Organisasi Front Office Department di Labersa Grand Hotel dan Convention Center



4.2 Standar Operasional Prosedur Pencatatan Reservasi pada Department Front Office Labersa Grand Hotel dan Convention Center

Pencatatan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses untuk menginput suatu data kedalam formulir atau system yang telah ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku. Sebagai standar operasional prosedur setiap karyawan Front Office Department di Labersa Grand Hotel dan Convention Center harus memenuhi standar kerja yang telah dimuat dalam standar operasional kerja. Mengenai hal tersebut, dari hasil wawancara yang penulis lakukan memperoleh tanggapan dari key informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan jika sejauh ini pencatatan reservasi di Labersa grand Hotel dan Convention Center sudah sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure), bahkan dengan adanya SOP dapat membantu seorang karyawan front office dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, dengan mengikuti SOP yang berlaku kesalahan dalam melakukan pencatatan reservasi bisa di minimalisirkan dan untuk standar operasional procedure pencatatan reservasi dimulai dari tanyakan kapan tamu tiba di hotel kemudian tanyakan type kamar yang diinginkan selanjutnya tanyakan nama tamu dan

nomor handphone tamu lalu tanyakan perkiraan waktu tamu tiba di hotel kemudian ulangi semua data yang di dapat kemudian ucapkan terimakasih kepada tamu.

4.2.1 Responden Penelitian (Key Informan)

1. Bapak Jenni menjabat sebagai Duty Manager di Front Office Labersa Grand Hotel dan Convention Pekanbaru dan sudah bekerja selama 4 tahun.
2. Bapak Vantri sebagai Staff Reservasi dan sudah bekerja di Labersa Grnad Hoel dan Convention Center selama 1 tahun.
3. Ibu Putri Anugrah sebagai Front Desk Agent di Labersa Grand Hotel dan Convention Center dan sudah bekerja selama 3 tahun.

4.2.2 Standard Pencatatan Formulir Reservasi Manual

Dari hasil wawancara dengan ketiga informan dapat disimpulkan bahwa :

Berdasarkan kesimpulan dari hasil wawancara yang penulis lakukan mendapat jawaban dari key informan, dan semua jawaban key informan sama untuk form reservasi manual berkaitan dengan form reservasi system komputer. Maka dari itu penulis menyimpulkan bahwa dalam melakukan pencatatan formulir reservasi manual data yang harus di input yaitu nama tamu, kapan tamu tiba dan berangkat dari hotel, type dan harga kamar, permintaan khusus tamu, nomor hp/email tamu dan petugas yang menangani reservasi.

4.2.3 Standard Pencatatan Formulir Reservasi System Komputer

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan jika :

Dalam standar pencatatan formulir system komputer Labersa Grand Hotel dan Convention Center belum memiliki panduan atau regulasi tertulis, tetapi dalam pencatatan reservasi system komputer data

yang harus diisi menyesuaikan dengan siapa yang melakukan reservasi jika individu mulai dari nama tamu, kapan tamu check in dan check out, jenis kamar yang dipesan tamu, harga kamar, reservasi yang dilakukan guranted atau tidak, permintaan khusus tamu dan inisial atau nama petugas yang menangani reservasi tersebut, sedangkan jika yang melakukan reservasi perusahaan nama tamu di ganti dengan nama perusahaan.

4.2.4 Special Requests

Dalam penjabaran operasional konsep special requests atau permintaan khusus biasanya di lakukan tamu saat melakukan reservasi.berdasarkan hasil dari wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa :

permintaan khusus yang paling sering di minta tamu yaitu room view atau pemandangan luar kamar hal ini dikarenakan hotel memiliki view yang berbeda mulai dari kolam renang, kolam gajah, pepohonan hijau, atau lapangan golf yang hijau dan jika tamu memiliki permintaan seperti extra bed , rangkaian bunga, kue petugas yang menerima reservasi harus memasukkan permintaan tersebut kedalam system komputer, supaya resepsionist yang bertugas di hari tamu akan check in bisa mengkomunikasikan kepada department terkait.

4.2.5 Konfirmasi Reservasi

Setelah tamu melakukan reservasi petugas reservasi langsung membuat konfirmasi reservasi yang kemudian dikirim kepada tamu melalui email. Berikut kesimpulan hasil wawancara yang penulis lakukan :

Dalam konfirmasi reservasi berisi nama tamu, kapan tamu akan check in dan check out, harga kamar, jenis kamar, jumlah kamar yang dipesan serta permintaan yang di kenakan biaya tambahan, serta konfirmasi reservasi juga bisa dijadikan sebagai bukti reservasi ketika tamu tiba di hotel, jika tamu tidak memiliki bukti reservasi tamu bisa

menyebutkan nama dan nomor handphonenya saja.

4.3 Kendala dan Solusi dalam Pencatatan Reservasi Pada Department Front Office Labersa Grand Hotel dan Convention Center

Dalam melakukan pencatatan reservasi di hotel pasti selalu memiliki kendala masing-masing selain memiliki kendala setiap hotel maupun staff juga memiliki cara untuk mengatasi permasalahan atau kendala yang ada. Banyak hal yang mempengaruhi proses sehingga menimbulkan berbagai macam kendala. Kendala adalah penghambat dalam suatu proses kegiatan dalam menyelesaikan sesuatu, sedangkan solusi merupakan upaya untuk mengatasi suatu kendala atau masalah.

4.3.1 Kendala

a. Formulir Reservasi Manual

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan jika kendala yang biasa dialami yaitu kesalahan dalam penulisan tanggal tamu tiba atau berangkat di hotel, penulisan nama tamu ketika high season tidak semua mengikuti standar yang ada.

b. Formulir Reservasi Komputer

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan jika kendala dalam formulir reservasi sistem komputer pertama adalah arus listrik yang terkadang padam dan sistem komputer error karena belum atau lupa di update.

c. Special Request

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan kendala dalam permintaan khusus yaitu ketika permintaan telah dilakukan tetapi tamu minta yang lebih lagi dan kendala yang umum dialami ketika high season tamu sebelumnya tidak melakukan permintaan khusus tetapi setelah check in baru meminta hal lain

d. Konfirmasi Reservasi

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan jika konfirmasi reservasi tidak memiliki kendala, akan tetapi jika konfirmasi reservasi salah jika dalam pencatatan data tamu di sistem awal baik komputer maupun manual terjadi kesalahan.

e. Jumlah Karyawan

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat diambil kesimpulan jika jumlah karyawan *Front Office Department* di Labersa Grand Hotel dan Convention Center menurut sudah cukup tidak lebih dan tidak kurang karena sesuai dengan occupancy, tetap jika sedang high season informan satu sebagai *Front Office Duty Manager* ikut ambil alih dalam menerima dan mencatat reservasi tamu. Maka dari hasil jawaban diatas, tugas dan tanggung jawab karyawan dalam pencatatan reservasi sudah berjalan dengan baik, hanya saja terkadang ada kendala dijumlah staff reservasi yang hanya satu orang sehingga dalam pengeperasionalannya kurang begitu baik dan karyawan harus bisa multitasking.

4.3.2 Solusi

a. Formulir Reservasi Manual

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan untuk solusi yang dilakukan meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu, kemudian memperbaiki kesalahan yang ada dengan cepat, dan untuk menghindari timbulnya kesalahan-kesalahan dalam formulir reservasi manual selalu melakukan briefing guna mengingatkan kembali pedoman kerja kepada semua staff yang bertugas.

b. Formulir Reservasi Komputer

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan untuk solusi yang dilakukan ketika sistem komputer error dan listrik padam dengan menggunakan input data secara manual terlebih dahulu, setelah sistem diperbaiki dan listrik nyala baru di input kembali data tamu kedalam sistem komputer.

c. Special Request

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan solusi untuk kendala dalam permintaan khusus adalah dengan meminta maaf terlebih dahulu, kemudian tanyakan apa yang menjadi permasalahan kepada tamu baru bisa di perbaiki jika memang terdapat kesalahan, jika tidak kita jelaskan kembali kepada tamu tersebut.

d. Konfirmasi Reservasi

Dari wawancara yang penulis lakukan semua key informan menjawab tidak memiliki kendala, karena konfirmasi reservasi tahap akhir dalam pemesanan, tetapi jika kesalahan terjadi di proses awal maka konfirmasi reservasi harus diperbaiki kembali dan meminta maaf kepada tamu.

e. Jumlah Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis mendapat jawaban yang sama dari semua informan, maka penulis menyimpulkan solusi untuk kurangnya staff dengan saling bantu dan backup serta dituntut untuk bisa multitasking dalam pekerjaan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan tentang pencatatan reservasi pada *department front office* di Labersa Grand Hotel dan Convention Center bahwa :

- a) Dalam melakukan pencatatan data tamu perlu ketelitian dan hati – hati agar tidak adanya kekliruan dalam mencatat data tamu, dalam *Standard operational procedure* dalam pencatatan reservasi di Labersa Grand Hotel dan Convention Center sudah berjalan dengan baik, walaupun masih memiliki kekurangan seperti yang penulis simpulkan di bawah ini :
- a) Dalam formulir reservasi manual sudah sesuai dengan SOP yang ada akan tetapi terkadang ada kekliruan saat menuliskan tanggal tamu tiba di hotel.

b) Untuk formulir reservasi computer juga sudah sesuai SOP tetapi jika high season SOP tidak berjalan sesuai dengan urutan pengisian data tamu, karena untuk menefisiensi waktu.

c) Dalam special request sudah sesuai SOP dan setiap ada permintaan khusus,petugas reservasi mengulangi permintaan tamu tersebut sebelum di tutup telephoneya.

d) Sedangkan untuk konfirmasi reservasi sudah sesuai SOP untuk mengirimkn konfirmasi rservasi kepada tamu terkendala kepada tamu yang tidak memiliki email.

b) Penulis melihat kendala dalam pencatatan reservasi pada *department front office* di Labersa Grand Hotel dan Convention Center serta solusi permasalahan tersebut :

a) Ketika melakukan pencatatan reservasi manual kesalahan yang terjadi biasanya menuliskan tanggal kedatangan tamu, untuk solusi permasalahan ini dengan menetapkan penulisan dengan konvensi Amerika yaitu bulan-tanggal dan tahun contoh Maret 20 2020.

b) Dalam melakukan pencatatan reservasi system komputer kendala yang ada ketika system mengalami error saat menginput data tamu menjadi terhambat solusi mengani hal tersebut dengan mencatat data tamu tersebut secara manual terlebih dahulu,ketika system sudah kembali update baru di input data tamu tersebut.

c) Ketika melakukan pencatatan reservasi jika tamu memiliki permintaan khusus harus di ulangi lagi permintaannya seperti apa dan bagaimana supaya tidak ada kesalahan dalam pencatatan permintaan khusus tamu tersebut.

- d) Seharusnya konfirmasi reservasi harus selalu dikirimkan kepada tamu sebagai bukti hitam diatas putih atas reservasi yang dilakukan, tetapi ada tamu yang tidak menginginkan konfirmasi reservasi tersebut, solusi yang kita lakukan dengan tetap mengarsipkan konfirmasi reservasi tamu yang bersangkutan, jika tamu complaint karena tidak sesuai dengan permintaannya, maka kita minta maaf dan menunjukkan bukti konfirmasi tamu tersebut.
- e) Tugas dan tanggung jawab *staff front office department* berdasarkan jumlah karyawan sudah terlaksana, namun tidak berjalan dengan baik. Jumlah karyawan disesuaikan dengan tingkat hunian kamar / occupancy. Ketika high season, ada saatnya tugas dan tanggung jawab masing-masing saling back up serta multitasking sehingga operasional bias berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis akan memberikan saran kepada pihak Labersa Grand Hotel dan Convention Center untuk meningkatkan pelayanan pencatatan reservasi pada *department front office* yaitu :

1. Untuk meningkatkan pelayanan dalam pencatatan reservasi perlu dilakukan training mengenai penulisan data tamu, memupdate system minimal sebulan sekali, dan mengikuti SOP yang ada saat menerima reservasi, agar dalam pencatatan reservasi lebih baik lagi.
2. Labersa Grand Hotel dan Convention Center harus menambahkan anggota *front office department* terkhusus untuk staff reservasi karena staff reservasi di Labersa Grand Hotel dan Convention Center sangat kurang

hanya satu orang apalagi untuk standar hotel bintang lima.

3. Management Labersa Grand Hotel dan Convention Center harus lebih memperhatikan karyawan dan memberikan penghargaan untuk karyawan minimal setahun sekali untuk menghargai kerja keras karyawan dan untuk meningkatkan semangat karyawan.
4. Untuk meminimalisir kendala dan kesalahan yang ada beberapa hal yang harus dilakukan seperti :
 - a. FOM harus selalu mengingatkan kepada semua karyawan saat briefing dalam pencatatan reservasi harus di ulang kembali setelah tamu menyelesaikan permintaannya.
 - b. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian mengenai pencatatan reservasi pada department front office di bidang perhotelan, penulis berharap supaya pihak manajemen Labersa Grand Hotel dan Convention Center dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam pencatatan reservasi pada department front office, agar nantinya pelayanan dalam reervasi semakin baik dan meningkatnya pelayanan reservasi di Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Resepsionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bagyono. 2012. *Teori dan praktik Hotel Front Office*. Bandung: Cv Alfabeta
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung : Cv Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Grasindo

- Diarta, I Ketut dan I Gde Pitana. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda
- Manurung, Heldin dan Trizona Tarmoezi.2002. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta : Kesaint Blanc
- Nawawi, Hadiri dan M. martini. 1991. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Pendit, Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Pradya Paramita
- Pitana, I Gde. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta : Cv Andi
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77
- Soemohadiwijojo, Arini. 2014. *Konsep Dasar Standar Operasional Prosedur*. Jakarta :Penebar Swadaya
- Sudjana. Nana. 1989. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiato, Endar.1997. *Operasional Kantor Depan Hotel* . Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Cv Alfabeta
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Cv Andi Offset
- Sulastiyino, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*.Bandung: Cv Alfabeta
- https://www.academia.edu/23505879/Job_Training_Sobar
- http://repository.uin-suska.ac.id/15454/9/9.%20BAB%20IIV_2018140KOM.pdf

Sumber Internet

Etd.repository.ugm.ac.id
https://www.academia.edu/28840850/BAB_II_URAIAN_Teoritis_TENTANG_Reservasi_Hotel_2.1_Pengertian_Reservasi