

**PELAKSANAAN TUGAS RESERVATION DEPARTMENT DALAM
MELAYANI CHECK-IN DAN CHECK-OUT DI LABERSA GRAND
HOTEL DAN CONVENTION CENTER**

Trysha Elisabeth Nainggoan, Syafri Harto
tryshaenainggolan@gmail.com

*Tourism Study Program – Administration Science Department
Faculty of Social Science and Political Science
University of Riau
Pekanbaru*

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

LATAR BELAKANG

Pariwisata di Indonesia sangat beragam dan kaya akan budaya yang bisa dikatakan unik dan sulit ditemukan di tempat lain sehingga banyak menarik wisatawan nusantara dan mancanegara. Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan sementara waktu yang dilakukan oleh individu dari tempat tinggal asal ke arah tujuan yang baru bukan untuk mencari nafkah tapi sebagai media untuk memenuhi rasa ingin tahu, berlibur serta tujuan lainnya (Koen Mayers).

Pariwisata telah mendapat perhatian dari pemerintah, seiring dengan perkembangan dunia pariwisata jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun non domestik semakin meningkat. Wisatawan saat ini berkunjung untuk mencari hiburan di tengah kesibukan yang dihadapi di perkotaan. Mengingat pentingnya pariwisata, maka wisatawan yang hendak melakukan perjalanan wisata harus membuat perencanaan yang matang, agar kegiatan berwisata berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Telah tercantum dalam **UU No. 10 Tahun 2009**, "Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah". Dari uraian pengertian pariwisata, dapat disampaikan bahwa wisatawan adalah seorang atau sekelompok orang yang sedang melakukan perjalanan ke suatu daerah wisata.

Hotel salah satu yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan yang bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap, makan, minum dan jasa-jasa lainnya yang terdapat di hotel tersebut. Tercantum dalam

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013

bahwa. "Hotel merupakan penyedia akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan". Perhotelan ialah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis (**Tjiptono, 2000 : 105**). 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 peningkatan dari tahun ke tahun, peningkatan tersebut tidak lepas dari sektor-sektor pariwisata, terutama wisata MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*). 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. Lokasi hotel tersebut berada sepuluh menit dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim dan 20 menit dari pusat bisnis, perbelanjaan dan perkantoran. Yang terletak dengan landscape yang sangat luas dan berudara segar lengkap dengan pepohonan dan rerumputan yang ditata dengan khas yang membawa pemandangan dan suasana semakin indah dan menakjubkan.

Berikut daftar hotel bintang lima yang ada di kota Pekanbaru :

Tabel 1.1 Hotel Bintang Lima di Pekanbaru

1.	Labersa Grand Hotel dan Convention Center
2.	Grand Jatra Hotel

Sumber : Traveloka.com, 2019

Lokasi Labersa Grand Hotel & Convention Center terletak di sudut Kota Pekanbaru dan memiliki akses yang sangat dekat dengan Wahana 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 dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Adapun jumlah dan jabatan karyawan *Front Office Department* Labersa GrandHotel dan Convention Center.

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

Jabatan	Jumlah
<i>Front Office Manager</i>	-
<i>Asst. Front Office Manager</i>	-
<i>Front Office Duty Manager</i>	1
<i>Front Office Supervisor</i>	2
<i>Reception</i>	5
<i>Bell Captain</i>	1
<i>Bell Boy</i>	4
<i>Reservation</i>	1

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

Setiap harinya para karyawan front offie department dapat menghasilkan waktu selama 24 jam untuk melakukan proses pelaksanaan kerja operasional di hotel labersa. Sehingga adanya jadwal kerja untuk menyeimbangkan pelaksanaan kerja selama 24 jam tersebut, ada tiga waktu pembagian kerja dan masih terbagi lagi setiap shiftnya untuk para karyawan front office department hotel labersa.

Peran penting karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing akan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu apabila hal tersebut dapat berjalan dengan baik. Misalkan karyawan front office dapat cepat dan mampu dalam

mempersiapkan kedatangan tamu dan keberangkatan tamu. Jumlah karyawan hotel labersa tersebut juga menentukan pembagian waktu operasional kerja.

Berikut perbandingan room occupancy Labersa Grand Hotel dan Conventation Center dengan Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1.3
Perbandingan Room Occupancy
2017-2019

No.	LG HCC	Occupancy (%)	Grand Jatra Hotel	Occupancy (%)
1.	2019	30	2019	59
2.	2018	30,05	2018	58,36
3.	2017	30,15	2017	58

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

Dari tabel 1.3 di atas 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 Convetion Center mengalami penurunan dan tingkat huniannya jauh di bawah Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Tabel 1.4
Data Pembagian Waktu Kerja
Front Office Department
Di Hotel Labersa Pekanbaru

Shift	Waktu Kerja
Morning 1	06.00 WIB-14.00 WIB
Morning 2	07.00 WIB-15.00 WIB
Afternoon 1	14.00 WIB-22.00 WIB
Afternoon 2	15.00 WIB-23.00 WIB
Night	23.00 WIB-07.00 WIB

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

Pada dasarnya setiap usaha perhotelan bertujuan untuk mencari keuntungan dengan menjual jasa atau penyewaan fasilitas kepada para tamu atau pengunjungnya. Namun dalam operasional yang terjadi sehari-hari dalam lingkungan hotel tersebut tidaklah mudah seperti yang terlihat dikesehariannya, sangat banyak kendala yang ditemukan dilapangan, baik antar sesama karyawan maupun dengan manager, baik kendala yang kecil maupun berbagai kendala yang besar lainnya. Penulis melihat beberapa masalah yang terjadi di *Front Office Department* Hotel Labersa Pekanbaru, seperti masing-masing tugas dan tanggung jawab yang begitu banyak dan berbeda tetapi jumlah karyawan *Front Office Department* yang relative sedikit sehingga terjadinya rangkap jabatan. Adapula pembagian waktu kerja yang begitu beragam tetap karena kurangnya koordinasi penempatan jadwal kerja karyawan *Front Office Department* yang tidak sesuai sehingga dapat terganggunya aktivitas *check-in* dan *check-out*. Berdasarkan masalah tersebut dapat dilihat bahwa betapa pentingnya *Front Office Department* dalam memberikan pelayanan pada kesan pertama bagi tamu dan juga merupakan jantung utama dari setiap kegiatan hotel, sehingga hal tersebutlah yang menjadi factor pendorong bagi penulis untuk mengangkat dan menganalisa proses *check-in* dan proses *check-out* melalui penulisan skripsi. Melihat hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul. **“Pelaksanaan Tugas Reservation Department dalam Melayani Check-in dan Check-out**

di Labersa Grand Hotel& Convention Center Pekanbaru”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan reservation dalam melayani *check-in* dan *check-out* di Labersa Grand Hotel dan Convention Center?
2. Kendala apa saja yang terjadi pada tugas reservation dalam melayani *check-in* dan *check-out* di Labersa Grand Hotel dan Convention Center?

BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempuna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis hanya membatasi pada pelaksanaantugas reservation dalam melayanicheck-in dan *check-out* diLabersa Grand Hotel dan Convention Center. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas maupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

TUJUAN PENELITIAN

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

1. Mengetahui terlaksananya pelaksanaan tugas reservation dalam melayani *check-in* dan

check-out diLabersa Grand Hotel dan Convention Center.

2. Mengetahui kendala pada pelaksanaan tugas reservation dalam melayani *check-in* dan *check-out* diLabersa Grand Hotel dan Convention Center.

MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian bermanfaat untuk :

1. Bagi pihak hotel, sebagai bahan masukan bagi Hotel untuk menetapkan kebijaksanaan dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu.
2. Bagi penulis, untuk menambahkan 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 proses *check-in* dan *check out*.
4. Bagi peneliti berikutnya , diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman atau sumber informasi untuk melakukan penelitian berikutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

PELAKSANAAN TUGAS

Pengertian pelaksanaan Tugas dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas. Dengan danya penyampaian informasi yang jelas, serta komunikasi yang tepat, dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan manajer maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang yang diterima. Tanpa

adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Pelaksanaan Tugas adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisiensi dan efektif (**Handoko 2003 : 195**). Menurut **Malayu S.P Hasibuan** berpendapat bahwa pelaksanaan tugas adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur management dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan tugas menurut **Moekijat** adalah penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama. Menurut **G.R Terry** dalam **Malayu Hasibuan** pelaksanaan tugas adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaannya untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang ditentukan. Sedangkan pelaksanaan tugas menurut **Sondang P.Siagian** dalam **Moekijat** koordinasi adalah pengaturan tata hubungan dari usaha bersama untuk memperoleh kesatuan tindakan dalam usaha pencapaian tujuan bersama pula. Pelaksanaan tugas adalah suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok dapat tersusun menjadi suatu kebutuhan yang terintegrasi dan efisien.

HOTEL

Hotel adalah sebuah organisasi besar yang memiliki beberapa bagian atau yang biasa disebut department dengan sarana penginapan yang berperan sangat penting dalam rangka menunjang kemajuan pariwisata. Badan pusat statistik provinsi riau mengatakan bahwa usaha akomodasi atau perhotelan merupakan suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara lebih khusus, dan setiap orang dapat menginap, makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lain dengan pembayaran. Hotel merupakan jenis industry yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa. Dengan demikian hotel tidak hanya menjual produk yang berwujud tetapi juga menjual produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, hiburan, suasana atau lingkungan yang nyaman, bersih dan indah (**Dimiyati, 1989**)

STANDART OPERASIONAL PROCEDURE (SOP)

Menurut **Joko Dwi Santoso** *standard operasional procedure* adalah sangat tergantung dengan konteks dan sangat bervariasi, baik berkaitan misalnya dengan perusahaan, kesehatan, pendidikan, penerbangan, perindustrian, atau juga militer. Jika diurai satu persatu, yaitu standar, operating, dan procedure, masing-masing mempunyai definisi tersendiri. Pengertian *standard operasional procedure* menurut **Arini Soemohadiwijojo (2014:11)** merupakan pedoman yang biasanya digunakan agar kegiatan operasional perusahaan ataupun organisasi berjalan lancar. *Standrad operating*

procedure menurut **Atmoko (2011)** adalah acuan panduan dalam melakukan dan melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan fungsi unit kerja yang bersangkutan. *Standart operasional procedure* merupakan dokumen tertulis mengenal prosedur yang berkaitan dengan menyelesaikan suatu pekerjaan yang dilakukan secara kronologis dengan tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif.

FRONT OFFICE

Menurut **Bagyono**, Front Office berasal dari bahasa inggris 'front' yang artinya depan, dan 'office' berarti kantor. Front office merupakan departement yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai menangani sistem pembayaran (Drs. A. Bambang Sujanto, CHA, Hotel Courtesy: 2006). Front Office berawal dari kata "Font dan Office." Dalam bahasa inggris yang berarti kantor depan, dapat disimpulkan bahwa kantor depan merupakan suatu departement yang terletak dibagian depan hotel dan tempat pelayanan awal bagi tamu ketika masuk ke hotel (menurut Bayono 2012: 21), Front Office adalah departement yang bertanggung jawab pada penjualan kamar hotel baik pemesanan (reservasi) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan (registrasi) dan penunjukan kamar (room assigment) bagi tamu, **Richard Sihite, (2001: 8).**

CHECK-IN

Menurut **Bagyono** dan **Sambodo** Check-in adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel mulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh Door Man, dibawakan barangnya oleh Bell Boy, diterima oleh *Receptionist*; proses registrasi, sampai pada tahap terakhir, yaitu tamu diantar oleh Bell Boy menuju kamar. Check-In merupakan suatu proses kesinambungan yang melibatkan sebagian besar seksi di department kantor depan hotel. Keberhasilan kejajaran department kantor depan dalam menangani proses Check-in merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap. Sasaran akhirnya adalah agar tamu akan kembali lagi untuk menginap di hotel.

CHECK-OUT

Menurut **Bagiono** dan **Sambodo**, *check-out* merupakan suatu proses dimana tamu hendak meninggalkan hotel, mulai dari tamu keluar dari kamar, menuju *receptionist*, mengembalikan kunci kamar, membayar rekening kamar sampai tamu naik mobil untuk meninggalkan hotel. Kegagalan dalam menangani proses check-in dapat berpengaruh buruk terhadap kesan tamu pada saat terakhir berada di hotel (*The Last Impression*). Inti dari proses check-in adalah penyelesaian rekening kamar milik tamu yang didalamnya termasuk biaya kamar, makan, minum, telepon, transportasi, laundry, dan sebagainya. Pengelolaan yang baik

atas rekening tamu adalah dengan menghindari kesalahan dalam membebankan biaya pada rekening. Menangani check-out merupakan salah satu tugas dari kasir kantor depan, atau dapat juga receptionist (Adi Sornarno).

METODE PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sukmadinata berpendapat, "penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang diperuntukkan pada deskripsi fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia".

LOKASI PENELITIAN DAN WAKTU PENELITIAN

- a. Lokasi Penelitian
Penulis melakukan penelitian di Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru, Jl. Labersa Parit Indah, Pekanbaru, Riau. Telp : +627614155
- b. Waktu Penelitian
Waktu penelitian Pencatatan Reservasi Kamar pada Departmen Front Office Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru dilaksanakan pada September 2020 s.d. februari 2021.

SUBJEK PENELITIAN

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah *Key Informan*. Informan adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latarbelakang penelitian. Key Informan dalam

penelitian ini yaitu *Front Office Manager, Night Duty Manager, Guest Relation Officer, Front Office Supervisor, Reception, Bell Captain, Concierge*, dan tamu regular yang sering menginap dihotel Labersa. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

JENIS DATA DAN SUMBER DATA

- a. Data Primer
Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, sumber penelitian primer diperoleh dari responden dan pihak hotel untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai *Front Office Manager, Staff Reception dan Staff Reservation* di Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru. Data merupakan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi.
- b. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel yang berbentuk arsip/dokumen, literature, majalah, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

- a. Observasi
Dipaparkan oleh Basrowi dan Suwandi "observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan

cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Observasi ini dilakukan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala masalah yang terjadi”. Penulis akan mengamati kegiatan karyawan dalam pelaksanaan kerja melayani tamu check-in dan check- out di hotel Labersa.

b. Wawancara

Wawancara dipaparkan oleh Sugiono bahwa “Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang digunakan apabila penulis akan melaksanakan studi pendekatan dalam mencari permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil”. Dalam hal ini, penulis akan mewawancarai front office manager, night duty manager, guest retention officer, front office supervisor, reception, bell captain, concierge, dan tamu regular yang sering menginap di hotel Labersa. Untuk memperoleh informasi tersebut serta data yang lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai penguat yakni dengan memberikan pertanyaan yang sudah penulis siapkan sebelumnya.

c. Dokumentasi

Seperti yang dinyatakan Sugiono, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi dalam berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto dan video yang

digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi. Dokumentasi dianalisis sebagai peran pendukung wawancara untuk melihat keabsahan data. Dokumentasi diambil pada saat kegiatan karyawan dalam pelaksanaan kerja melayani tamu check-in dan check-out di hotel laborsa. Dokumentasi membantu peneliti mendeskripsikan tema penelitian.

TEKNIK ANALIS DATA

a. Reduksi Data

Dimulai dari proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, dilakukan pengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis saat di lapangan yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Penyajian Data

Dengan data disusun sedemikian rupa kemudian dapat ditarik kesimpulan serta pengambilan tindakan, bentuk yang digunakan dalam data kualitatif adalah berupa teks naratif dengan penyajian data.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam hal ini akan diungkapkan makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentative , kaku, dan meragukan , sehingga kesimpulan tersebut perlu di verifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM LABERSA GRAND HOTEL DAN CONVENTION CENTER PEKANBARU

Labersa merupakan singkatan dari Delapan Bersaudara, hal ini dikarenakan Bapak H. W. Hutahaean memiliki delapan orang anak. Jauh sebelum Labersa Grand Hotel dan Convention Center dibangun, PT. Labersa Hutahaean Group telah memiliki lapangan golf yang dilengkapi dengan fasilitas, seperti penginapan dan cottage. Namun, fasilitas penginapan tersebut dirasa masih kurang. Ketika banyak golfer (pemain golf) lebih memilih menginap di hotel-hotel di Pekanbaru daripada di cottage yang dimiliki oleh Labersa Golf Country karena memiliki keterbatasan seperti tidak adanya pelayanan ketika tamu membutuhkan pelayanan di malam hari.

Labersa Grand Hotel 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 GRUP mencoba mengembangkan sayap usahanya ke sektor pariwisata dengan mendirikan hotel bintang lima di Kota Pekanbaru.

Melihat peluang yang cukup besar tersebut, pada tahun 2005 dilakukan peletakan batu pertama oleh Bapak H. W. Hutahaean selaku Dirut PT. Labersa Hutahaean untuk pengembangan Labersa Grand Hotel and Convention Center yang berada tepat di depan Labersa Golf & Country. Dan pada tahun

2009 tepatnya tanggal 28 maret 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.

Letaknya persis berhadapan dengan Labersa Golf Course. Hotel ini didisign dengan dilengkapi Ateliar atau ruang kerja sebanyak 6 ruangan dan tampilannya sangat unik. Arsitektur dan interiornya mengekspresikan citra hotel masa kini, modern namun tidak terikat dan terkait dengan aliran tertentu sehingga diharapkan akan tetap langgeng (*timeless design*).

Bangunan hotel berbentuk persegi bercabang tiga, masing-masing memiliki balkon, disesuaikan dengan view hamparan lapangan golf dan alam sekitar yang menghijau sejauh mata memandang. Hotel didandani dengan pepohonan dan tanaman hias berbagai jenis. Di samping lobi terdapat kolam air mancur yang luas. Di dalam kolam terdapat 4 ekor gajah berwujud patung, besar dan kecil, seukuran aslinya (gajah termasuk binatang khas Riau).

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.

Kamar hotel ditata secara elegan dan dilengkapi dengan fasilitas terbaik dan modern seperti televisi LCD plat, AC, balkon, *bathrodes*, *coffe and tea maker*, *safe defisit digital*, minibar, kunci kamar elektronik proximity, akses internet, *bathtub*, dan *rain head shower*. Hotel juga dilengkapi

dengan ruang pub, karaoke, restoran, dan kolam renang. Di lantai 8 terdapat Orient Restaurant yang bernuansa oriental dan memiliki balkon luas menghadap ke lapangan golf.

Sedangkan untuk Conventiom Center dilengkapi dengan 6 meeting room masing-masing seluas 80 meter persegi; 3 diantaranya terkoneksi atau terhubung untuk kapasitas lebih dari 100 orang. selain itu, untuk melakukan kegiatan atau hajatan besar ada 3 ballroom masing-masing seluas 936 meter persegi yang terkoneksi menjadi grand ballroom seluas 2.808 meter persegi dan mampu mengakomodasi lebih dari 5.000 orang.

Meeting room dan ballroom dibangun dibagian belakang hotel dan terhubung. Convention Center sudah menjadi langganan bagi berbagai hajatan besar di Pekanbaru. Ruang parkirnya luas bisa menampung ratusan kendaraan roda empat. Kelebihan lain yang tidak dimiliki hotel manapun adalah karena terintegrasi dengan lapangan golf dan waterpark/theme park, Riau Fantasi.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENCATATAN RESERVASI PADA DEPARTMENT FRONT OFFICE LABERSA GRAND HOTEL AND CONVENTION

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.

KENDALA DAN SOLUSI DALAM PELAKSANAAN RESERVASI DEPARTMENT PADA CHECK-IN DAN CHECK- OUT DILABERSA GRAND HOTEL DAN CONVENTION CENTER

KENDALA

a. Formulir Reservasi Manual

Berikut penjelasan Pak Jenni mengenai kendala dalam pencatatan reservasi manual yang ditemui pada 14 Februari 2021.

“Untuk formulir manual di hotel kita data yang harus dimasukkan ini beragam ya, biasanya kesalahan terdapat pada penulisan tanggal. Karena ini manual, jadi sering khilaf. Jika seharusnya tanggal itu urutannya bulan-tanggal- tahun Variasi huruf dan angka, jangan angka semua. Contohnya jika tamu memesan untuk tanggal 10 November 2019, tetapi malah dibuat menjadi 11-10-2019. Hal ini cukup sering terjadi karena manual ya, beda dengan komputer yang sudah otomatis.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis mendapat jawaban. Menurut informan satu, kendala yang biasa dialami yaitu kesalahan dalam penulisan tanggal tamu tiba atau berangkat dari hotel. Sedangkan informan kedua menyatakan jika kendala terdapat pada penulisan nama tamu ketika high season. Tidak semua mengikuti standar yang ada. Kemudian informan tiga

memberikan jawaban yang sama dengan informan pertama.

b. Formulir Reservasi Komputer

Untuk mengetahui kendala dalam formulir reservasi komputer, penulis menemui Pak Jenni pada 14 Februari 2021.

“Ya untuk sistem komputer kendala yang kita hadapi ketika sistem kita pakai tiba-tiba eror karena terlambat update. Pernah kita alami hal seperti ini, terus juga ada kita kendala di listrik karena kita pakai daya sendiri bukan PLN. Jadi terkadang listrik padam ya komputer tidak bisa digunakan.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis mendapat jawaban terkait kendala dalam formulir reservasi komputer, semua informan memberikan jawaban yang hampir sama. Sehingga penulis menyimpulkan kendala dalam formulir reservasi sistem komputer pertama adalah arus listrik yang terkadang padam dan sistem komputer eror karena belum atau lupa di update.

c. Special Request

Penulis menemui Pak Jenni pada 14 Februari 2021.

“Kalau permintaan khusus ya jarang ada kendala. Tapi yang paling susah itu jika kita sudah memberikan apa yang diminta tapi malah minta yang lain lagi ketika sampai di kamar. Contoh sebelumnya tamu tersebut minta kamar 1iew kolam gajah. Sudah kita berikan, tetapi malah minta kolam gajah itu keliatan semuanya, minta pindahkan ke lantai atas lagi supaya view kolam gajahnya keliatan semua.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tersebut, penulis mendapat jawaban dari informan satu yaitu ketika permintaan telah dilakukan tetapi tamu minta yang lebih lagi. Informan dua dan tiga sama-sama menjawab dengan mengatakan jika kendala yang umum dialami ketika high season tamu sebelumnya tidak melakukan permintaan khusus tetapi setelah check in baru meminta hal lain.

d. Konfirmasi Reservasi

Untuk mengetahui kendala dalam konfirmasi reservasi penulis menemui Pak Jenni pada 14 Februari 2021.

“Untuk konfirmasi reservasi kita belum menemukan kendala ya, karena jika tamu tidak membawa bukti konfirmasi pun kita tetap bisa melanjutkan proses check in dengan memastikan KTP tamu. Konfirmasi reservasi kita gunakan sebagai bukti jika tamu komplain kepada kita. Karena biasanya ada tamu yang tidak terima atas apa yang telah kita service kan sudah kita perbaiki dan masih tetap komplain kita bisa tunjukkan bukti reservasi tamu tersebut sebagai hitam di atas putihnya.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis mendapat jawaban dari informan satu dan dua mengatakan hal yang hampir sama. Jika konfirmasi reservasi tidak memiliki kendala. Sedangkan infroman ketiga mengatakan jika konfirmasi reservasi salah jika dalam pencatatan data tamu di sistem

awal baik komputer maupun manual terjadi kesalahan.

e. Jumlah Karyawan

Tabel 4.1

Data Jumlah Karyawan Front Office Department di Labersa Grand Hotel dan Convention Center

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Front Office Manager	-
2.	Asst. Front Office Manager	-
3.	Front Office Duty Manager	1
4.	Front Office Supervisor	-
5.	Reception	5
6.	Bell Captain	1
7.	Bell Boy	4
8.	Reservation	1

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

Setiap karyawan Front Office Department di Labersa Grand Hotel dan Convention Center telah mempunyai tugas maupun tanggung jawab masing-masing. Walau begitu penulis ingin mengetahui apakah dengan jumlah karyawan yang ada, pencatatan reservasi sudah berjalan dengan baik melalui proses wawancara dengan key informan.

SOLUSI

a. Formulir Reservasi Manual

Untuk mengetahui solusi dari kendala formulir reservasi manual, penulis menemui Pak Jenni pada 14 Februari 2021.

“Mengenai solusi yang sudah diterapkan saya sendiri selalu mengingatkan kepada rekan-rekan saat morning briefing bagaimana standard untuk penulisan nama tamu dan tanggalnya. Jika terdapat kesalahan yang disebabkan oleh petugas pasti kita minta

maaf dahulu kepada tamu dan langsung memperbaiki kesalahan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis mendapat jawaban yang sama dari ketiga informan. Maka, penulis menyimpulkan 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

Penulis menemui Pak Jenni pada 14 Februari 2021 untuk mengetahui solusi dari kesalahan yang ada,

“ Untuk sistem komputer kita selalu mengingatkan kepada tim IT untuk memeriksa kondisi sistem yang kita gunakan. Membuat jadwal kapan harus di update kembali walaupun itu tugas IT tapi kita juga harus buat seperti itu. Kalau listrik tiba-tiba padam kita bisa input data tamu di manual dulu, baru ke sistem komputer setelah listrik nyala kembali.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas, penulis mendapat jawaban sama dari semua informan, maka penulis menyimpulkan solusi yang dilakukan ketika sistem komputer eror dan listrik padam dengan menggunakan input data secara manual terlebih dahulu, setelah sistem diperbaiki dan listrik nyala baru di input

kembali data tamu ke dalam sistem komputer.

c. Special Request

Penulis menemui Pak Jenni pada 14 Februari 2021.

“ Kalau soal permintaan khusus pasti kita siapkan yang terbaik buat tamu. Tetapi jika tidak sesuai dengan kemauan tersebut kita minta maaf dahulu. Kemudian kita tanyakan yang tidak sesuai dengan permintaannya yang mana baru kita perbaiki kembali. Kita usahakan memenuhi permintaan tamu tersebut.”

Dari hasil wawancara di atas, penulis mendapat jawaban yang sama dari semua informan, jadi penulis menyimpulkan solusi untuk kendala dalam permintaan khusus adalah dengan meminta maaf terlebih dahulu. Kemudian, tanyakan apa yang menjadi permasalahan kepada tamu baru bisa diperbaiki jika memang terdapat kesalahan. Jika tidak kita jelaskan kembali kepada tamu tersebut.

d. Konfirmasi reservasi

Dari hasil wawancara penulis mengenai kendala dalam konfirmasi reservasi, 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

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan terdapat kendala dalam jumlah karyawan. Berikut menurut Pak

Jenni yang ditemui pada 14 Februari 2021.

“Untuk menutupi kurangnya jumlah karyawan, saya juga ikut turun langsung membantu apalgi saat high season. Terus kita harus bisa multitasking.”

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

SARAN

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

1. Untuk meningkatkan pelayanan dalam pencatatan reservasi perlu dilakukan training mengenai penulisan data tamu, mengupdate sitem 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 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 diulang kembali setelah tamu menyelesaikan permintaannya.
 - b. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak 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 reservasi semakin baik dan meningkatnya pelayanan reservasi di Labersa Grand Hotel dan Convention Center Pekanbaru.
- Handoko,T.Hani.2000.*Manajemen.Yogjakarta* : BPFE
- Hasibuan,Malayu.2005.*Manajemen(Dasar,Pengertian,danMasalah)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moekijat.1994.*Kordinasi (Suatu Tinjauan Teoritis)*.Bandung : CV.Mandar Maju
- P.Siagian, Sondang. 1987. *Fungsi Manajerial*. Jakarta : Bina Aksara
- Surgiato, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*.Yogjakarta : Andi
- Sulistiyono, Agus.1999.*Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV.Alfabeta
- Valen.2006.*Check-In dan Check-Out, Principles Of Effective Front Manajemen*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Cv Alfabeta
- Etd.repository.ugm.ac.id
[https://www.academia.edu/28840850/BAB_II_URAIAN_TENTANG](https://www.academia.edu/28840850/BAB_II_URAIAN_TENTANG_RESERVASI_HOTEL_2.1_Pengertian_Reservasi)
RESERVASI HOTEL 2.1 Pengertian Reservasi
https://www.academia.edu/23505879/Job_Training_Sobar
http://repository.uin-suska.ac.id/15454/9/920BAB_OIV_2018140KOM

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono.2002.*Kamus Istilah Kantor Depan Hotel*.Bandung : CV.Alvabeta