

PELAKSANAAN SISTEM LAYANAN RESERVASI KAMAR PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT GRAND ROCKY HOTEL KOTA BUKITTINGGI

Indah Intan Permata Sari, Rd Siti Sofro Sidiq
indah.intan2853@student.unri.ac.id, sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRACT

The Reservation Section which is affiliated with the Telephone Operator at the Front Office Department of Grand Rocky Hotel Bukittinggi has the main task of handling the guest room reservation process. The Reservation Section certainly has procedures that are used as guidelines in serving guest room reservations. Therefore, the authors are interested in examining the implementation of a room reservation service system at the Front Office Department of the Grand Rocky Hotel Bukittinggi. This study aims to analyze the room reservation service system at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. The history of the establishment of the Grand Rocky Hotel began with its sister Hotel Rocky in Padang – West Sumatra, namely the Rocky Plaza Hotel. Grand Rocky Hotel was established in 2012, which is located at Jl. Yos Sudarso No.29, Kayu Kubu, Kec. Guguk Panjang, Bukittinggi City, West Sumatra. This study uses a qualitative method to analyze a set of cases, which became the key informants in this study as many as three people. Namely 1 Front Office Manager, 1 Front Office Supervisor and 1 Front Desk Agent. Sources obtained through interviews, observation, and documentation. Based on the results of this study, the conclusion of this study is that the reservation service system at the Front Office Department of Grand Rocky Hotel Bukittinggi has followed the procedure, but still needs to be improved so that the reservation service system in the future is even better.

Keywords: Service, Reservation, Front Office, Hotel

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel memainkan peran penting dalam industri pariwisata karena hotel merupakan salah satu perusahaan yang berorientasi untuk mendapatkan keuntungan dari menyediakan layanan kepada tamu, layanan seperti resepsi, pembersihan kamar, penyediaan makan dan akomodasi (Permana, 2013 : 2). Pada abad ke-19, kancan industri perhotelan berkembang sangat pesat. Banyak hotel-hotel modern mulai bermunculan di kota besar di Eropa seperti Paris, London, Boston, New York, San Francisco dan lainnya. Untuk pengelola hotel selain menawarkan fasilitas pertemuan dan konferensi namun juga menawarkan paket akomodasi sementara seperti penyediaan kamar dan makan bagi para pengunjung yang ingin menginap. Sejak masa penjajahan Belanda, industri perhotelan sudah tumbuh dan berkembang di Indonesia, untuk itu dirasakan juga peningkatan yang sangat jelas dalam permintaan untuk akomodasi. Oleh sebab itu, perkembangan pada industri jasa perhotelan sangat berkembang pesat dan terus berkembang.

Berikut beberapa data Hotel Bintang 4 di Bukittinggi yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Hotel Bintang Empat Di Bukittinggi

No	Nama Hotel	Alamat
1	Grand Royal Denai	Jalan Yos Sudarso, Kayu Kubu, 26136
2	Grand Rocky	Jl. Yos Sudarso No. 29 Kayu Kubu, 26128
3.	The Hill /Novotel	Jl Laras Datuk Bandaro, Guguk Panjang, 26115

4.	Pusako	Jalan Soekarno Hatta No. 7 Mandiangin Koto Selayan, 26129
----	--------	---

Sumber : Traveloka.com, 2021

Dari tabel 1.1 diatas di Kota Bukittinggi saat ini memiliki 4 hotel dengan bintang empat. Adapun hotel di Bukittinggi seperti Grand Royal Denai, Grand Rocky Hotel, The Hill/Novotel dan Pusako Hotel semuanya berada di pusat kota Bukittinggi, lokasinya dekat dengan Jam Gadang yaitu ikon Bukittinggi.

Salah satu hotel bintang empat di Bukittinggi adalah Grand Rocky Hotel Bukittinggi, Grand Rocky Hotel merupakan cabang Rocky Plaza Hotel Padang. Grand Rocky Hotel Bukittinggi berjarak 5 menit berjalan kaki dari menara Jam Gadang, dan 80 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Grand Rocky Hotel Bukittinggi menawarkan akomodasi yang luar biasa dengan bangunan yang terdiri dari 143 kamar dan rangkaian perabotan yang elegan dengan fasilitas modern dan sarapan gratis memberikan kenyamanan rumah bagi para *travelers*.

Adapun jumlah dan jabatan karyawan *Front Office Department* Hotel Novotel Kota Bukittinggi :

**Tabel 1.2
Data Jumlah Karyawan Front Office Department
di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Front Office Manager</i>	-
2.	<i>Asst. Front Office Manager</i>	1
3.	<i>Front Office Night Manager</i>	1
4.	<i>Front Office Supervisor</i>	2

5.	<i>Reception</i>	8
6.	<i>Bell Captain</i>	-
7.	<i>Bell Boy</i>	3
8.	<i>Reservation</i>	-

Sumber : *Front Office Department*
Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi

Dari tabel 1.2 di atas bisa kita lihat jumlah staff reservasi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tidak ada, karena petugas yang melakukan bagian reservasi yaitu petugas resepsionis. Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, resepsionis merangkap sebagai *receptionist*, *reservation* dan *telepone operator*. Dalam aktivitas pemesanan yang dilakukan oleh tamu dan hotel sebagai penyedia jasa akomodasi membawa keuntungan besar bagi kedua belah pihak. Bagi tamu, kegiatan reservasi ini dapat meminimalisir adanya kemungkinan ketidaknyamanan selama berwisata. Dengan begitu liburan yang di impikan oleh wisatawan bisa terwujud karena hotel sebagai penyedia akomodasi telah merencanakan secara baik dan matang.

Berikut Perkembangan Tingkat Hunian (*Occupancy*) Grand Rocky Hotel Bukittinggi dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.3
Perkembangan Tingkat Hunian
(*Occupancy*) Grand Rocky Hotel
Kota Bukittinggi

No	Tahun	Occupancy
1	2017	51,7 %
2	2018	50,92 %
3	2019	49,06 %
4	2020	12,67 %
5	2021	31,23%

Sumber : *Grand Rocky Hotel Bukittinggi, 2021*

Pada tabel 1.3 dapat dilihat pada tahun 2020 persentase *occupancy* Grand Rocky Hotel Bukittinggi mengalami penurunan yang disebabkan pandemi

Covid-19, namun pada tahun 2021 persentase *occupancy* sudah mengalami kenaikan. Hal ini dapat membuktikan bahwa Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki standar yang baik dan diminati para wisatawan yang berkunjung.

Front office dikenal juga dengan ‘*the first and the last impression of the guest*’. Yang berarti, department ini adalah departemen pertama terakhir yang berinteraksi dengan tamu, tempat pertama kali tamu tiba di hotel terlebih dahulu menuju bagian *front office* untuk melakukan “proses *check-in*, dan pada waktu akan *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan staff di front office kembali”.

Sebagai salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, peran *Front Office Department* ini menjadi sangat penting bagi hotel. **Agusnawar (2002 : 2)** menerangkan bahwa “Kantor depan merupakan departemen yang langsung melayani tamu, mulai dari calon tamu yang melakukan reservasi sebelum kedatangan ke hotel hingga pelanggan menetap atau pergi. **Bagyono (2012)** menerangkan bahwa departemen kantor depan misi yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis hotel. Hal ini dikarenakan produk utama (pendapatan utama) hotel berasal dari penjualan kamar. Front Office memiliki fungsi-fungsi penting dalam manajemen hotel secara umum, salah satunya adalah reservasi yang merupakan ujung tombak Front Office dalam menjual fasilitas hotel, terutama kamar. Peran Front Office Departement 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.

Keberhasilan pelayanan ini di pengaruhi oleh kemudahan calon tamu dalam mengakses jalur-jalur reservasi seperti nomor bebas pulsa, internet dan komunikasi lain yang dijadikan media atau alat bantu reservasi. Ketika telah melakukan reservasi, tamu akan merasa tenang dan aman karena saat sampai di tujuan tempat menginap sudah ada dan bisa langsung menuju hotel yang sudah dipesan sebelumnya, pihak hotel bisa memberikan citra baik dan membuat kesan pertama kepada tamu saat tamu melakukan reservasi.

Permasalahan yang terjadi dalam proses reservasi ada kalanya tamu sudah melakukan pemesanan kamar dengan type tertentu tetapi malah mendapatkan type kamar yang berbeda, hal ini dikarenakan pencatatan yang kurang baik dan teliti oleh karyawan, permasalahan lain yang terjadi dalam proses reservasi adanya kekeliruan data tamu yang diberikan kepada hotel, ini sangat merugikan baik itu dari pihak hotel maupun tamu itu sendiri dan bagaimana pihak hotel menangani permasalahan tersebut.

Pelayanan reservasi kamar perlu dilakukan dengan hati-hati agar tidak terjadi kesalahan, karena sangat mempengaruhi tingkat okupansi kamar dan keuntungan hotel. Untuk itu jika tamu datang untuk melakukan *check-in* maka keinginan mereka terhadap pelayanan reservasi kamar bisa terpenuhi. Oleh sebab itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Kamar Pada Front Office Departement Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi”**.

1.1 Rumusan Masalah

Atas dasar masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis

mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan SOP pelayanan reservasi pada *Front Office Departement* Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?
2. Apa saja kendala yang dialami pada saat pelaksanaan pelayanan reservasi pada *Front Office Departement* Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?

1.2 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis membatasi penelitian ini agar tidak keluar dari permasalahan. Oleh sebab itu, penulis membatasinya dengan layanan reservasi kamar berdasarkan layanan reservasi kamar yang bersumber dari reservasi individual di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian diatas dengan pertimbangan tentang :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan SOP Layanan Reservasi Kamar pada *Front Office Department* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami pada saat pelaksanaan pelayanan reservasi kamar pada *Front Office Department* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian Layanan Reservasi Kamar Pada *Front Office Department* Grand Rocky Hotel Bukittinggi ini adalah :

1. Untuk bagian akademis, Penelitian ini di harapkan sebagai dokumen pembelajaran dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagi bahan

- pertimbangan untuk studi lebih lanjut.
2. Untuk pihak hotel, dalam upaya masukan untuk menetapkan kebijakan hotel dan upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu.
 3. Bagi penulis, Untuk menambah wawasan penulis khususnya dalam bidang perhotelan dan menambah wawasan mengenai Front Office.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Salah Wahab (2003: 143) pariwisata adalah kegiatan perpindahan sementara organisasi dari berbagai macam pemukiman, kepercayaan dan agama, gaya hidup yang berbeda, harapan yang berbeda, banyak jenis hal yang disukai dan tidak disukai serta motivasi-motivasi yang tidak dapat dibuat standarnya karena kesemuanya ini merupakan manifestasi dari pikiran dan perilaku yang berubah dari waktu ke waktu dan ruang. Sedangkan pariwisata menurut Hari Karyono (1997:27) menjelaskan bahwa pariwisata itu merupakan kombinasi kegiatan pemerintah, komersial dan masyarakat yang bertujuan untuk mengatur, mengelola dan melayani kebutuhan wisatawan.

2.2 Hotel

2.2.1 Pengertian Hotel

Menurut Bagyono pada buku (Pariwisata dan Perhotelan : 2005) Hotel merupakan “kita menginap di hotel yang dikelola secara profesional dan komersial, dan kita memastikan bahwa setiap orang mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan layanan lainnya.”

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Sugiarto mengategorikan hotel berdasarkan faktor yang relevan yang berkaitan satu sama lainnya (Sugiarto, 2000). Berikut klasifikasinya:

- 1) Klasifikasi hotel berdasarkan jenis tamu yang menginap, hotel dibagi menjadi 6 kategori:
 - a) Hotel Keluarga
 - b) Hotel Bisnis (*Bussines*)
 - c) Hotel Wisatawan (*Tourist Hotel*),
 - d) Hotel Transit (*Transit Hotel*),
 - e) Hotel Perawatan Kesehatan (*Cure Hotel*),
- 2) Hotel Konvensi (*Convention hotel*), Klasifikasi Hotel berdasarkan lokasi, hotel dibagi menjadi 5 kategori :
 - a) *City Hote*, merupakan hotel yang terletak di kawasan perkotaan
 - b) *Resort Hotel*, adalah hotel yang terletak di kawasan wisata
 - c) *Motor Hotel*, merupakan hotel yang terletak di sebelah jalan raya yang menghubungkan kota-kota besar dan menawarkan pilhan tempat parkir yang terpisah.
 - d) *Mountain Hotel*, merupakan hotel yang lokasinya ada di pegunungan.
 - e) *Beach Hotel*, merupakan hotel yang berlokasi di dekat pantai
- 3) Klasifikasi hotel berdasarkan lama menginap, hotel dibedakan atas:
 - a) *Transit Hotel*,
 - b) *Semi-Residential*
 - c) *Residential Hotel*,
- 4) Pengelompokkan hotel dari *low end* ke *high class*, hotel dibedakan atas:

Menurut Drs. A. Bambang Sujanto, CHA, (Hotel Courtesy : 2006), Front

Office adalah departmen yang mengelola proses penjualan kamar, mulai dari pengiriman kunci kamar hingga reservasi, penerimaan tamu, pendaftaran tamu, hingga sistem penanganan pembayaran .

Jadi dapat disimpulkan bahwa Front Office merupakan “department yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan dengan cara yang sistematis melalui pemesanan kamar hingga penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel serta memberikan pelayanan informasi kepada tamu hotel selama mereka menginap di hotel”.

2.3.2 Fungsi Front Office

Menurut Agustinus Darsono (2001 : 11) Fungsi departemen kantor depan adalah :

1. Menerima pesanan kamar, termasuk kegiatan penjualan kamar (reservasi, pendaftaran tamu yang akan menginap dan tamu yang ingin *check out*).
2. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel seperti informasi tentang produk yang ditawarkan di hotel dan fasilitas yang disediakan hotel.
3. Mengoordinasikan layanan kepada tamu, dengan cara mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh tamu dan berkomunikasi dengan department lain yang ada di hotel.
4. Membuat susunan tentang laporan status kamar, yang berisi jumlah kamar hunian kamar, jumlah kamar yang rusak, jumlah kamar yang dalam status sedang dibersihkan, laporan tentang perpindahan kamar, kamar out of order.
5. Menyelenggarakan sistem pembayaran tamu, yang meliputi pembukaan buku rekening tamu seperti deposit, pencatatan transaksi di rekening tamu, kemudian menyusun dan mencatat semua transaksi tamu yang menginap di hotel tersebut, lalu menyiapkan pembayaran tamu, dan apabila tamu ingin *check out* melaksanakan prosedur sesuai SOP.
6. Selanjutnya kita susun riwayat kunjungan tamu (untuk tujuan peningkatan pelayanan)
7. Alat-alat komunikasi, seperti : *handle* telepon, faksimili, dan email yang masuk.
8. Menangani barang-barang tamu dan barang-barang bawaannya, seperti : menangani barang tamu yang tiba dan barang tamu yang ingin meninggalkan hotel, menangani barang tamu jika ada perpindahan kamar, dan juga penitipan barang bawaan tamu.

2.3.3 Bagian-bagian di dalam Front Office yaitu :

- a) *Front Office Manager*
- b. *Night Duty Manager*
- c. *Front Office Supervisor*
- d. *Guest Relation Officer*
- e. *Front Office Cashier*
- f. *Receptionist*

2.4 Pelayanan Hotel

2.4.1 Pengertian *Standard Operational Procedure* (SOP)

Dalam pelaksanaan pelayanan pemesanan kamar minimal harus ada suatu prosedur standar operasional yang baik, efektif, dan efisien. Hal itu dikarenakan pelayanan pemesanan kamar adalah hal yang penting bagi hotel oleh karena itu dibutuhkan suatu prosedur standar operasional agar tujuan

yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik.

2.4.2 Pengertian Pelayanan

Kotler (2002,83) menjelaskan bahwa pelayanan yaitu suatu kegiatan yang ditawarkan kepada orang lain, yang tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Jadi, pelayanan adalah tindakan perilaku produsen untuk memuaskan kebutuhan sendiri dan memenuhi kebutuhan yang gunanya untuk mencapai kepuasan konsumen.

2.5 Reservasi

2.5.1 Pengertian Reservasi

Pengertian *Reservation* menurut Bagyono dalam buku *Teori dan Praktek Hotel Front Office* yang berarti pemesanan atau reservasi. Reservasi yang di maksud adalah reservasi kamar atau “Booking” juga dapat di gunakan sebagai pengganti dari Reservation. Tugas dan tanggung jawab seorang Reservation menurut **Bagyono (2012:29)** adalah sebagai berikut :

2.5.2 Manfaat reservasi menurut Bagyono (2012) adalah sebagai berikut :

1. Hotel berusaha memberikan kesan pertama yang sopan
2. Tamu yang menginap dapat dengan jelas memperkirakan
3. Tamu yang menginap tidak perlu lagi mencari hotel
4. Hotel dapat menyajikan pelayanan
5. Saat tamu melakukan reservasi,
6. Hotel menerima informasi

2.5.3 Layanan Reservasi Kamar

Menurut Bagyono dalam buku *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan (2006 : 106)*, layanan reservasi kamar ketika seorang tamu hendak memesan kamar, maka ia akan

menghubungi seksi Pemesanan Kamar (*Reservation*). Seksi ini berada di bawah koordinasi Departemen Kantor Depan (*Front Office*). Tugas utama seksi Pemesanan Kamar adalah menerima atau memproses semua pemesanan kamar yang masuk melalui berbagai macam media, baik itu melalui surat, faksimili, e-mail, maupun telepon.

2.5.4 Sumber reservasi kamar

Menurut Bagyono (2014 : 106), Sumber reservasi kamar sebagai berikut :

- 1) Biro perjalanan (*Travel Bureau*)
- 2) Perusahaan (*Company*)
- 3) Pemerintahan (*Government*)
- 4) Perwakilan di Bandara (*Airport Representatives*)
- 5) Perorangan (*Individual*)

2.5.5 Sistem reservasi

Menurut Bagyono (2012 : 31) Ditinjau dari sistem pengerjaannya, semua data tamu diperoleh, dikerjakan melalui proses manual dan menggunakan komputer. Adapun ciri-ciri dari kedua sistem tersebut adalah :

- a) *Manual* (Konvensional)
- b) *Computerized*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian diperlukan adanya suatu metode yang biasa disebut dengan metode penelitian. Metode penelitian adalah kerangka teori digunakan untuk menganalisis, mengolah, dan memecahkan masalah, oleh karena itu metode penelitian adalah metode dan proses ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian yang dimulai dengan identifikasi variabel,

penomoran, pendefinisian populasi, penetapan sampel, pengumpulan data, pengolahan data dan menulis laporan (Wardiyanta, 2006).

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang beralamat di Jl. Yos Sudarso 29 Kayu Kubu, Kec. Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumbar, Indonesia. Sedangkan penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2021– Maret 2022.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian mempunyai peran yang penting pada sebuah penelitian karena di subjek penelitian memiliki data terhadap objek penelitian. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditemukan dengan sengaja. Subjek di sebut dengan informan yang akan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan selama penelitian. Berkaitan mengenai penelitian yang akan diteliti, maka subjek penelitian yang terkait layanan reservasi kamar di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, maka penulis akan mengambil 3 orang informan sebagai kunci subjek penelitian, yaitu 1 orang *Ass. Front Office Manager* , 1 orang *Front Office Supervisor*, 1 orang *Staff Reception* dan 1 orang pengunjung..

3.4 Jenis Data Dan Sumber Data

Untuk jenis data dan sumber data yang diperlukan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data primer

3.4.2 Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

3.5.2 Observasi

3.5.3. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009: 91) ada tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan.

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan yang mempertajam, menggolongkan, merampingkan, menghilangkan data yang berlebihan, dan mengatur data sehingga kesimpulan akhir dapat diambil dan diverifikasi.

Kegiatan ini dimulai dari proses seleksi yang difokuskan pada penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah yang dihasilkan dari catatan lapangan tertulis berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam beberapa bentuk yakni uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, penjelasan mengenai data yang telah dikumpulkan. Penyajian data kualitatif dalam bentuk teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Setelah data tersebut dikumpulkan, baru menghasilkan kesimpulan yang belum pasti dan meragukan hingga harus di verifikasi, hal ini dilakukan dengan mengontrol reduksi data dan penyajian data agar hasilnya tidak berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi kamar pada *Front Office Department* Grand Rocky Hotel Bukittinggi

4.2.1 *Standard Operational Procedure* layanan reservasi kamar pada *Front Office Departement*

Dalam mencapai tujuan yang ingin ditetapkan kita memerlukan standar operasional prosedur agar layanan reservasi kamar dapat berjalan dengan baik dan efisien. Untuk standar operasional prosedur berisi aturan yang akan menjadi acuan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab setiap karyawan di perusahaan. Berdasarkan wawancara diatas, bisa kita lihat informan 1 mengatakan bahwa ini pelayanan reservasi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP (*Standard Operational Pocedure*) yang berlaku. Pedoman SOP (*Standard Operational Procedure*) reservasi yang berlaku di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yaitu dengan peraturan “memasukkan reservasi secara detail” maksudnya adalah petugas yang menjalankan reservasi harus melengkapi data tamu secara rinci untuk mengetahui dengan jelas kedatangan, keberangkatan, permintaan tamu, dll. Hal yang pertama kali kita lakukan adalah melakukan pengecekan untuk tamu yang akan datang hari ini, terus memasukkan bookingan ke sistem, mengkonfirmasi ke tamu-tamu yang akan datang melalui telepon, fax, online travel agent dan apabila tamu nya sudah membooking dan membayar harga kamar maka kita kirimkan confirmation letter tersebut ke tamu. Informan dua mengatakan kita membutuhkan SOP (*Standard Operational Procedure*) sebagai pedoman dalam pelayanan reservasi, jika reservasi melalui email maka kita harus mengirimkan surat

konfirmasi sebagai bukti reservasi sedangkan reservasi melalui telepon harus kita catat dulu sebagai bukti. Sebelum melakukan pemesanan kamar kita harus mengecek berapa kamar yang tersedia pada sistem. Sedangkan informan ketiga menyampaikan bahwa reservasi di Grand Rocky Hotel sudah mengikuti SOP (*Standard Operational Procedure*) dengan baik.

Dari jawaban yang diberikan key informan mengenai standar operasional prosedur layanan reservasi kamar, pertama jika reservasi melalui telepon kita greeting seperti mengucapkan salam, lalu menanyakan kapan tamu tiba dihotel kemudian tanyakan type kamar yang diinginkan dan jelaskan harga sesuai type kamar yang ada, tanyakan berapa lama tamu menginap dan berapa kamar yang dipesan, selanjutnya tanyakan nama tamu dan nomor handphone tamu lalu tanyakan pembayarannya apakah dengan transfer, credit card atau tamu datang langsung mengantarkan deposit ke hotel, kemudian kita ulangi reservasi tamu tersebut. Terakhir, kita ucapkan terimakasih kepada tamu.

4.2.2 Responden Penelitian (Key Informan)

Dalam melakukan penelitian di Grand Rocky Hotel Bukitinggi mengenai pelayanan reservasi kamar pada *Front Office Department* penulis dibantu oleh empat orang key informan yaitu Asst Front Office Manager, Front Office Supervisor, Front Desk Agent dan pengunjung. Berikut penjabaran mengenai key informan:

1. Bapak Agung Budiman menjabat sebagai Asst Front Office Manager Grand Rocky Hotel dan sudah bekerja selama 4 tahun.
2. Ibu Ayu sebagai Front Office Supervisor dan sudah bekerja

di Grand Rocky Hotel selama 11 tahun.

3. Ibu Sania sebagai Front Desk Agent di Grand Rocky Hotel dan sudah bekerja selama 4 tahun.
4. Ibu Dina Indria sebagai pengunjung yang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

4.2.3 Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Manual (Konvensional)

Dari operasional konsep berikut pembahasan mengenai pelaksanaan sistem layanan reservasi kamar untuk reservasi manual (konvensional) :

Berdasarkan wawancara dari key informan diatas, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa sistem reservasi manual sangat berkaitan dengan sistem reservasi komputer, untuk sistem reservasi manual kita menggunakan formulir reservasi yang akan diberikan kepada tamu sebagai bukti saat tamu akan melakukan check in, di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menggunakan reservation form yang berisi data tamu yaitu nama tamu yang memesan, tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu dari / ke hotel, type kamar dan harga kamar, metode pembayaran berupa kredit card atau transfer, no hp tamu / email yang digunakan, permintaan khusus tamu bila ada, nama petugas reservasi yang melayani tamu saat reservasi, jangan lupa ulangi reservasi tamu tersebut.

4.2.4 Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Computerized

Dalam sistem reservasi komputer untuk memasukkan data tamu ke dalam sistem dilihat dulu siapa yang melakukan reservasi apakah reservasi dari individual, online travel agent, atau company.

1. Urutan memasukkan data tamu dimulai dari nama pemesan, tanggal kedatangan dan

keberangkatan tamu, alamat pemesan, no hp/ email tamu, type kamar dan harga kamar, jumlah berapa lama menginap, jumlah berapa kamar yang dipesan, permintaan khusus tamu bila ada, *guaranted letter*, terakhir nama petugas yang menerima reservasi.

2. Untuk informasi yang langsung memasukkan data informasi tamu biasanya berasal dari reservasi company dan online travel agent karena sudah ada perjanjian bila menginap di hotel, biasanya pihak hotel akan memberikan voucher dengan type kamar dan harga kamar yang sudah ditentukan.

4.3 Kendala dalam Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Kamar Pada Front Office Department Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Dalam memberikan pelayanan reservasi di hotel pasti hotel akan melakukan yang terbaik agar dapat mengurangi kesalahan dan dapat menanggulangi kendala yang di hadapi. Kendala bisa disebabkan oleh berbagai hal seperti kesalahan petugas hotel dalam menyampaikan informasi kepada petugas yang lain, kesalahan petugas dalam menerima informasi, atau ada kendala yang datang dari tamu yang bisa berbentuk keluhan dan komplain. Maka hal yang menjadi kendali tersebut dapat merugikan pihak hotel atau tamu. Untuk itu petugas hotel memiliki cara untuk menghadapi kendala tersebut.

4.3.1 Sistem Reservasi Manual (Konvensional)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, ditarik kesimpulan bahwa kendala yang dialami di sistem reservasi manual yaitu kesalahan dalam melengkapi data formulir reservasi tamu seperti kesalahan

penulisan nama tamu, kesalahan dalam penulisan tanggal kedatangan tamu, serta tamu komplain kepada petugas hotel karena permintaan tamu tidak tersedia pada saat high season karena kondisi tamu yang ramai atau dikarenakan karena kesalahan informasi yang diterima pada saat reservasi melalui telepon.

4.3.2 Sistem Reservasi Computerized

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis diatas, penulis menyimpulkan kendala pada sistem reservasi komputer yaitu tidak tersedianya kamar yang ingin dipesan oleh tamu karena sering terjadinya gangguan jaringan dan sistem error disebabkan sistem yang ada di komputer belum update sehingga pada saat penginputan data tamu harus diulang kembali.

4.3.3 Jumlah Staff Front Office Department

Staff atau petugas sangat berpengaruh untuk kelancaran operasional dan sangat berperan penting bagi perkembangan sebuah perusahaan. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab di Front Office Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki 15 orang staff, berikut rincian jabatan dan jumlah staff.

Tabel 4.3
Data Jumlah Karyawan Front Office Department
di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi

No.	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Front Office Manager</i>	-
2.	<i>Asst. Front Office Manager</i>	1
3.	<i>Front Office Night Manager</i>	1
4.	<i>Front Office Supervisor</i>	2
5.	<i>Reception</i>	8

6.	<i>Bell Captain</i>	-
7.	<i>Bell Boy</i>	3
8.	<i>Reservation</i>	-

Sumber : *Front Office Department*
Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi

Berdasarkan data diatas terdapat ada 15 orang jumlah karyawan *Front Office Department* di Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi. Namun pada Grand Rocky Hotel Bukittinggi ini tidak ada karyawan yang khusus menangani reservasi maka bagian yang menangani reservasi tergabung dengan petugas receptionis dan telepon operator. Jadi untuk mengetahui apakah pelaksanaan sistem layanan reservasi kamar berjalan dengan baik dengan jumlah karyawan yang ada, maka penulis melakukan wawancara dengan key informan.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan penulis dengan ketiga key informan mengenai kendala dalam jumlah karyawan, maka penulis menyimpulkan bahwa jumlah karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sudah cukup namun terkendala pada saat tamu sedang ramai atau lagi high season karena dapat memperlambat operasional dan bisa menyebabkan tamu komplain kepada petugas yang melayani tamu tersebut. Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tidak ada petugas reservasi jadi bagian yang menangani reservasi merangkap sebagai resepsionis dan juga sebagai telepon operator yang disebut *Front Desk Agent*.

4.4 Solusi dalam Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Kamar Pada Front Office Department Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Setiap kendala yang dihadapi oleh suatu perusahaan pasti akan menimbulkan dampak yang buruk terhadap perusahaan itu sendiri. Untuk itu kita pasti harus mencari solusi

untuk mengatasi hal tersebut agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

4.4.1 Sistem Reservasi Manual (Konvensional)

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang telah dilakukan penulis dengan key informan, penulis mendapatkan jawaban yang sama dari ketiga informan, untuk itu penulis menyimpulkan solusi dari kendala yang dihadapi saat sistem reservasi manual yaitu melakukan permintaan maaf kepada tamu terlebih dahulu kemudian kita tanyakan data tamu yang benar lalu kita perbaiki kesalahan tersebut dengan cepat, jika kendala yang diterima seperti tamu komplain karena permintaan kamar tidak tersedia maka solusinya kita minta maaf kepada tamu lalu kita berikan penawaran type kamar yang selisih harganya tidak terlalu tinggi dan kita sesuaikan dengan keinginan tamu, untuk menghindari timbulnya kesalahan dari reservasi manual kita adakan morning briefing untuk mengingatkan supaya petugas lebih berhati-hati dan teliti dalam bekerja agar operasional berjalan dengan lancar.

4.4.2 Sistem Reservasi Computerized

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis diatas, penulis mendapatkan jawaban yang sama dari ketiga informan, untuk itu penulis menyimpulkan dari kendala yang dihadapi saat sistem reservasi komputer maka solusi yang diterapkan pada saat sistem sedang error karena gangguan jaringan dan pada saat mati lampu yaitu petugas menginput data secara manual dan jika sistem sudah diperbaiki baru diinput data tamu tersebut ke dalam sistem komputer. Untuk permasalahan keterlambatan email reservasi yang diterima karena sistem error maka kita konfirmasi

email tersebut dengan meminta maaf terlebih dahulu lalu kita jelaskan alasan kenapa kamar yang diminta tidak tersedia kemudian kita tawarkan kamar yang serupa dengan pesanan tamu.

4.4.3 Jumlah Staff Front Office Department

Menurut wawancara yang telah dilakukan penulis dengan key informan, maka didapat kesimpulan solusi pada saat high season dan tamu sedang ramai dan untuk kekurangan staff adalah kita diharuskan untuk bisa multitasking dan harus bisa saling back up agar operasional berjalan dengan lancar dan baik.

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
- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- 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
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77
- Soemohadiwijoyo, Arini. 2014. *Konsep Dasar Standar Operasional Prosedur*. Jakarta :Penebar Swadaya
- Sudjana. Nana. 1989. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugianto, Endar.1997. *Operasional Kantor Depan Hotel* . Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. CV Alfabeta. Bandung
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Cv Alfabeta
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Cv Andi Offset
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*.Bandung: Cv Alfabeta
- Widia, Resto Kartiko. 2010. *Asas Metode Penelitian*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Sumber Internet

<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality>

-

[pariwisata/article/download/2461/190](https://journal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/kh/asanah/article/download/2461/190)
0

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/kh/asanah/article/view/516>

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/74305/Mzg3MTE2/Prosedur-Pelayanan-Reservasi-Kamar-Melalui-Travel-Agent-Online-Travel-Agent-dan-Company-Di-Hotel-Aston-Madiun-4.pdf>

<http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/114363>. Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Tamu oleh Reservasianis di Hotel Cavinton Yogyakarta AYU HAPSARI P E, Cerry Surya Pradana, S.S., M.Sc. ; Handayani Rahayuningsih, S.S., M.Sc.