

**USE OF THE SYSTEM RESERVATIONS IN THE FRONT OFFICE
DEPARTMENT OF THE GRAND SUKA HOTEL PEKANBARU**

Oleh : Ibnu Farhan

Pembimbing: Prof. Dr. Dra. Siti Sofro Sidiq, M.Si

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 find out about the procedures for ordering forms for the Front Office Department at the Grand Suka Hotel Pekanbaru. The reservation form is the process of creating a list of incoming guest orders in accordance with existing procedures. Suka is an abbreviation for "Sultan Kasim" which was inaugurated in 2016, Grand Suka Hotel Pekanbaru is centrally located on Jalan Soekarno-Hatta, Pekanbaru, which is a subsidiary of PT. SUKA SURYA INTERNUSA. This research uses qualitative methods to analyze a collection of cases consisting of three key informants in this research. That is 1 Duty Manager, 1 Reservations Staff, and 1 Front Desk Agent. Sources were obtained through interviews, observation and documentation. Based on the results of the research, the conclusion of this research is that the front office department reservation form has been implemented, but improvements still need to be made so that the reservation form will be better in the future.

Keywords: Reservation form, Front Office, Hotel

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan utama yang digunakan untuk menyediakan penginapan. Hotel mempunyai arti unik bagi setiap individu. Sebaliknya, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (Widjaja, 2005), hotel ialah suatu bangunan multi-kamar yang disewakan secara pribadi kepada wisatawan dengan tujuan menyediakan penginapan dan makan. Untuk dapat berfungsi sebagai industri sektor jasa, hotel dituntut dapat mengakomodasi berbagai kebutuhan dengan fasilitas yang sesuai, personel yang kompeten, dan manajemen yang kompeten. Maka sebab itu hotel mempunyai beberapa

departemen yakni, *Accounting, Front Office, Housekeeping, Marketing and Sales, Food and Beverage, Human Resources, , Engineering, Security* (Sulastiyono 2011).

Setiap tahunnya, industri perhotelan di Kota Pekanbaru mengalami ekspansi yang tidak dapat dipisahkan dari sektor pariwisata, khususnya pariwisata MICE (*Meeting, Incentive, Convention and Exhibition*). Hal ini tidak terlepas dari dampak pembangunan perekonomian Kota Pekanbaru yang semakin kokoh, yang didukung oleh berbagai sektor antara lain pertanian & amp, pertambangan, industri, pariwisata, dan jasa.

Saat ini telah banyak industri perhotelan di Kota Pekanbaru, salah satu hotel bintang tiga di Pekanbaru ialah Grand Suka Hotel Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Soekarno - Hatta No.KAV. 148, Delima, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru. Gran Suka Hotel memiliki 120 kamar yang menyediakan akomodasi bisnis dan rekreasi di tengah suasana hijau yang dihiasi taman hijau. Selain itu, Grand Suka Hotel memiliki lokasi yang sangat menguntungkan, dekat dengan pusat kota dan berbagai pusat perbelanjaan. Berikut data room occupancy Grand Suka Hotel dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.2

Data Room Occupancy di Grand Suka Hotel

No	Tahun	Occupancy (%)
1	2020	16%
2	2021	31%
3	2022	36%

Sumber : *Front Office Department* Grand Suka Hotel Pekanbaru

Dari tabel 1.2 bisa kita perbandingan tingkat *occupancy* setiap tahunnya di Grand Suka Hotel, pada tahun 2020 mengalami penurunan pada angka 16% dikarenakan *covid-19*, lalu mengalami peningkatan Kembali pada tahun 2021 diangka 31%, pada tahun 2022 Grand Suka Hotel mengalami peningkatan kembali diangka 36%.

Front office dikenal juga dengan ‘*the first and the last impression of the guest*’. Oleh karena itu, saat pertama kali tiba di hotel, tamu langsung menuju *front office* untuk menyelesaikan prosedur *check-in*; departemen ini merupakan titik kontak awal dan akhir dengan pelanggan. Tamu juga harus menjalin kembali komunikasi dengan

staf *front office* selama proses *check-out*.

Front Office Department memegang peranan penting bagi hotel karena statusnya sebagai salah satu departemen yang berinteraksi langsung dengan pengunjung. *Front office* ialah departemen yang memberi pelayanan langsung kepada pengunjung, dimulai dari calon tamu melaksanakan reservasi kamar atau pre-arrival dan berlanjut hingga tamu melakukan *check in* dan *check out*, seperti yang didefinisikan oleh Agusnawar (2002).

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.

Front Office mempunyai fungsi penting pada penyelenggaraan hotel secara menyeluruh, fungsi tersebut salah satunya reservasi yang merupakan ujung tombak *Front Office* dalam menjual fasilitas hotel, terutama kamar.

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.

Fenomena 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 *system*, permasalahan lain dalam proses reservasi adanya kekeliruan data tamu yang di berikan kepada hotel, ini sangat merugikan baik itu dari pihak hotel maupun tamu itu sendiri dan bagaimana pihak hotel menangani permasalahan tersebut.

Ketika tamu melakukan pemesanan atau reservasi pada sebuah hotel tetapi dalam pencatatan formulir reservasinya kurang baik dan benar, dikarenakan *error* yang disebabkan oleh *system* yang digunakan, karena proses pencatatan reservasi merupakan pelayanan pertama bagi tamu terhadap keputusan tamu agar menginap atau tidak di hotel, oleh karena itu perlu peningkatan secara signifikan untuk tamu pada setiap hotel, dengan pencatatan reservasi yang baik dan tepat maka dapat terhindar dari kesalahan-kesalahan pada saat tamu melakukan reservasi di hotel dan hotel bisa memenumalisir penirinan dan meningkatkan pendapatan. Memperhatikan hal tersebut penulis tertarik menjalankan penelitian berjudul “**Penggunaan system reservasi pada departemen front office Grand Suka Hotel Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakan masalah yang di jelaskan diatas, maka penulis menyatakan rumusan masalah yakni berikut “ Bagaimana penggunaan *system* reservasi pada departemen *front office* Grand Suka Hotel Pekanbaru”.

1.3 Batas Penelitian

Sebagaimana dijelaskan pada latar belakang sebelumnya, penulis membatasi penelitian ini dengan cara-cara berikut agar tidak menyimpang dari permasalahan:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pencatatan reservasi di Grand Suka Hotel Pekanbaru?
2. Untuk mengetahui bagaimana solusi untuk menangani kendala dalam penggunaan *system* dalam proses pencatatan reservasi di Grand Suka Hotel Pekanbaru?

Berdasarkan pencatatan reservasi yang bersumber dari reservasi individuali di Grand Suka Hotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah guna mendapat data serta informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian yang sudah dikemukakan sebelumnya. Secara khusus, penelitian ini akan menyelidiki hal-hal berikut:

1. Untuk mengetahui Prosedur Pencatatan reservasi di Grand Suka Hotel Pekanbaru
2. Mengetahui solusi untuk menangani kendala pada penggunaan *system* dalam pencatatan reservasi di Grand Suka Hotel Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat atas penelitian pencatatan Reservasi pada Departemen Front Office Grand Suka Hotel Pekanbaru ini ialah :

1.5.1. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perhotelan dan menambah wawasan mengenai *Front Office*

1.5.2. Manfaat Bagi Perusahaan

Menjadi bahan masukan bagi Hotel untuk menetapkan kebijaksanaan dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap tamu.

1.5.3. Manfaat Bagi Pembaca

Sebagai tambahan informasi atau memperluas wawasan serta ilmu pengetahuan di bidang perhotelan terkhusus dalam pencatatan Reservasi

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Hotel

Pengertian hotel, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, adalah suatu kategori akomodasi yang terdiri dari kamar-kamar dalam suatu bangunan yang menyediakan hiburan sehari-hari, pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya untuk tujuan menghasilkan keuntungan. (PM.53/HM.001/MPEK/2013).

Suatu perusahaan yang beroperasi secara komersial dan mematuhi ketentuan keputusan ini dapat memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menawarkan dan menyiapkan akomodasi, makanan dan minuman, atau layanan lainnya untuk masyarakat umum (SK : KM 34/HK 103/MPPT-87 dalam buku Operasional Kantor Depan Hotel : Endar Sugiarto : 1997).

Akomodasi yang dikelola secara komersial memastikan bahwa semua tamu memiliki akses ke berbagai layanan, termasuk penginapan, makanan, dan minuman. Bagyono (2005) mendefinisikan hotel sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara profesional dan komersial, memastikan bahwa semua tamu memiliki akses terhadap penginapan, layanan makanan dan minuman, dan fasilitas tambahan. Adapun department – department yang ada di hotel menurut Arief dan Rahman (2005) dalam buku pangantar ilmu

perhotelan dan restoran sebagai berikut:

1. *Front office Department*
2. *Housekeeping Department*
3. *Food and Beverage Department*
4. *Human Resource Department*
5. *Sales and Marketing Depaartment*
6. *Engnering Department*
7. *Accounting Department*
8. *Security Department*

Kesimpulannya, hotel dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang melayani individu atau kelompok yang mencari layanan penginapan, makanan, dan minuman yang telah dimodifikasi untuk mencerminkan perubahan tren dan kebutuhan. Hotel dikategorikan berdasarkan kelas yg dikenal dengan bintang, sebuah sistem yang menetapkan tolok ukur akomodasi berdasarkan standar ini.

2.1.2 Standart *Operational Procedur (SOP)*

Pengertian *standard operating procedure* menurut Arini Soemohadiwijoyo (2014) 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 dilaksanakan secara kronologis dengan tujuan guna menyelesaikan pekerjaan agar mendapat hasil kerja yang efektif.

Fungsi dan tujuan *standard operating procedure* tertulis sebagai berikut

1. Dapat membantu menguatkan regulasi perusahaan atau organisasi.
2. Membantu menjelaskan segala peralatan untuk efektifitas kerja.
3. Dapat memperbaiki kualitas pegawai.
4. Menyediakan,,rekam aktivitas dan pengoperasian secara prktis serta menyediakan informasi yang konsisten.
5. Membentuk disiplin kepada semua anggota maupun *staff* di organisasi atau perusahaan.
6. Sebagai referensi untuk menyaring,, menganalisa auntuk memperbaiki pekerjaan yang berkaitan dengan prosedur yang ada.

2.1.3 *Front Office*

Front Office ialah departemen yang bertanggung jawab atas seluruh prosedur penjualan kamar, termasuk reservasi kamar, penerimaan pengunjung, registrasi tamu semalam, distribusi kunci, dan manajemen sistem pembayaran (Drs. A. Bambang Sujanto, CHA, 2006). *Front Office* berawal dari kata "*Front* serta *office*." Di bahasa inggris yang berarti kantor depan, bisa disimpulkan bahwasanya kantor depan merupakan suatu departement yang berada di bagian depan hotel dan tempat pelayanan awal bagi tamu ketika masuk ke hotel (Bgayono 2012). *Front Office* adalah departemen yang bertugas memfasilitasi penjualan akomodasi hotel, termasuk yang tersedia untuk pemesanan di muka (*reservasi*), selain memastikan pendaftaran pengunjung dan penetapan kamar

(*room assignment*). (Richard Sihite, 2000).

Bisa di simpulkan bahwa *Front Office* ialah departemen yang bertugas melakukan penjualan kamar hotel secara sistematis, termasuk mulai dari pemesanan kamar hingga pendistribusian kunci kamar kepada personel hotel, serta penyediaan layanan informasi kepada pengunjung hotel selama mereka menginap.

2.1.4 Fungsi Kantor Depan Hotel

Berdasar pada Bagyono dan Agus Sambodo (2006) Fungsi departmen kantor depan ialah:

1. Menjual Kamar

Tujuan utama dari kantor depan ialah untuk memfasilitasi penjualan kamar melalui serangkaian kegiatan penjualan kamar. Selain tugas serta tanggung jawab tersebut, kantor depan juga melaksanakan hal-hal berikut sehubungan dengan kegiatan penjualan kamar:

2. Memberikan rincian mengenai fasilitas dan operasional baik di dalam ataupun di luar hotel. Informasi yang harus disampaikan
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu,
4. Menyusun laporan kamar,
5. Menyiapkan pembayaran tamu,
6. Menyusun Riwayat kunjungan tamu

Riwayat kunjungan tamu hotel sangat penting untuk operasionalnya; tamu yang bermalam didokumentasikan dan diarsipkan dengan baik. Hal ini memastikan bahwa jika ada tamu yang kembali, hotel akan memiliki informasi terkait mengenai tamu tersebut, termasuk kamar pilihannya dan rincian lainnya yang dapat

digunakan untuk menyesuaikan layanan yang dipersonalisasi. Selain itu, statistik hotel dapat diperoleh dari riwayat kunjungan pengunjung.

7. Menangani barang-barang tamu, 2.1.5 Peranan *Front Office*

Department Kantor Depan memainkan peran penting dalam memastikan operasi yang efisien dan kemakmuran perusahaan hotel. Karena sumber pendapatan atau pendapatan utama (*main revenue / income*) sebuah hotel terdiri dari akomodasinya.

Peranan *Front Office* bagi Hotel sebagai berikut berdasar pada Bagyono (2012).

1. Lokasi dimana kesan awal dan akhir terhadap hotel dibentuk oleh pengunjung.
2. Hotel berfungsi sebagai pusat saraf.
3. Membangun hub komunikasi di dalam hotel
4. Menjalin hubungan dengan pelanggan hotel dan departemen lainnya
5. Lorong tengah penginapan
6. Hub pusat dan pilar hotel
7. Pusat koordinasi dan informasi pelayanan hotel
8. Sumber informasi potensi pemasaran dan penjualan hotel.

Berikut bagian-bagian di dalam *front office*:

a. *Front Office Manager*

Front Office Manager (FOM) merupakan jabatan tertinggi di *front office* sekaligus pimpinan di department. Bagyono (2012) menguraikan kewajiban dan tanggung jawab Menetapkan protokol yang berkaitan dengan pengelolaan *over booking*, reservasi, *no-show*, serta *early arrival*.

b. *Night Duty Manager*

Menurut Agustinus Darsono (2001) tugas serta tanggung jawab seorang *Night Duty Manager* ialah Menyelesaikan seluruh masalah yang tertunda yang ada di bagian atau seksi-seksi yang biasanya dilakukan dimalam hari. Mengecek atau memeriksa kebersihan *lobby* dan sekitarnya. Mengecek dan memberi saran kepada bawahan dalam memberi pelayanan tamu yang sudah ditentukan serta standar. Mengecek bawahan atas menjalankan administrasi di setiap bagian atau seksi. Memberikan usulan atau saran untuk *Front Office Manager* guna menaikkan pelayanan tamu. Menyiapkan pertemuan dengan para *chief* ataupun bawahan. Menjalankan penggantian harga kamar selaras dengan program dari *Sales & Marketing* ataupun *Front Office Manager*. Bekerjasama dengan perusahaan / kantor lain, taksi, biro perjalanan, *airlines*, dan lainnya yang berpotensi bagi hotel.

c. *Guest Relation Officer*

Tugas utama *Guest Relation Officer* bertanggung jawab untuk menyapa pengunjung hotel, khususnya VIP, dan membantu penyelesaian masalah, seperti keluhan tamu. Tanggung jawab seorang *Guest Relation Officer* menurut Agustinus Darsono (2001) adalah Memberikan layanan teladan kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan masalah atau menyampaikan keluhan lainnya. Membantu *concierge* dalam penyiapan kamar tamu terhormat (VIP)

dengan melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap kamar tamu dan fasilitas lainnya sesuai dengan kriteria VIP. Mengawasi proses check-in pengunjung rombongan, termasuk pengelolaan tugas acara rombongan, pembagian kunci kamar, sarapan pagi, dan makan malam. Membantu pengunjung yang sakit dan memerlukan perhatian medis atau rawat inap. Membantu pelanggan di kantor polisi dalam pengurusan surat yang hilang (*police report*). Membantu pengunjung yang lupa kunci kamar dengan memberikan *grand master key*.

d. Front Office Supervisor

Tugas serta tanggung jawab Front Office Supervisor menurut Agustinus Darsono (2001) adalah Menyusun jadwal kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan pada saat proses *check-in* dan *check-out* bagi pengunjung, serta pada bagian *counter front office*. Mengkoordinasikan jadwal kerja bawahan untuk menjamin efisiensi operasional *counter front office*. Verifikasi status reservasi akomodasi, inventaris kamar, dan perkiraan hunian. Mengevaluasi kesiapan bawahan atas mengelola tamu-tamu yang dijadwalkan *check-in*, seperti tamu rombongan, VIP, serta tamu reguler. Mendorong dan menjalin kemitraan dengan *chief* lainnya yakni *FO Counter*, *Guest Relation Officer*, *Uniform Service*

e. Reception

Reception atau dikenal dengan *receptionist* merupakan seksi atau bagian yang memiliki tugas dan bertanggung jawab

atas kedatangan tamu (*check-in*) serta tamu yang keluar (*check-out*). Tugas dan tanggung jawab seorang *reception* menurut Bagyono (2012) ialah Melakukan registrasi tamu dan menugaskan mereka ke akomodasi yang telah disiapkan sesuai permintaan mereka. Mengatur prapendaftaran dan memesan akomodasi Memahami kebijakan pembayaran hotel sehubungan dengan kartu kredit, mata uang, dan metode lainnya. Berkolaborasi dan berkoordinasi dengan bagian *housekeeping* untuk memperbarui dan menyiapkan laporan status ruangan dan memantau perbedaan status Waspadai konfigurasi dan lokasi kamar, serta tarif kamar yang tersedia Melakukan *check-out* terhadap tamu sesuai prosedur Menjamin pendaftaran tamu dan memastikan layanan yang efisien dan ramah bagi semua peserta. Menggunakan *safety box* dan mengoperasikan peralatan *front office*, termasuk mesin cetak kunci Perhatikan protokol telepon yang benar Melaksanakan latihan secara reguler untuk meningkatkan keterampilan kerja Menjaga dengan baik data semua tamu selama tinggal di hotel Memahami keselamatan dan prosedur emergensi.

f. Bell Captain

Seorang *Bell Captain* memiliki tugas dan tanggung jawab menurut Agustinus Darsono (2001) sebagai berikut :

1. Memeriksa laporan pelayanan *check-in*,

check-out pengunjung, serta penitipan bagasi.

g. Reservation

Pengertian *reservation* menurut Bagyono(2012) yang berarti pemesanan, yang di maksud adalah reservasi kamar atau “*Booking*” juga dapat di gunakan sebagai pengganti dari *Reservation*.

Berikut manfaat reservasi menurut Bagyono (2012) :

1. Untuk menarik pengunjung, hotel mempunyai kemampuan untuk menghadirkan citra yang baik. Hal ini akan menjadi insentif bagi pelanggan untuk segera hadir di hotel.
2. Biaya yang terkait dengan penginapan sepanjang perjalanan mereka mudah diperkirakan oleh calon pengunjung.
3. Di tempat tujuan, calon pengunjung merasakan rasa aman dan nyaman, sehingga tidak perlu mencari hotel untuk menanyakan ketersediaan akomodasi yang saat ini kosong. Untuk membantu calon tamu yang baru tiba di bandara, pelabuhan, atau stasiun, sejumlah hotel menyediakan layanan antar-jemput. Selain itu, terlibat dalam spekulasi sebagai “*walk-in guest*” (tamu tanpa reservasi kamar) selama “*high season*”, ketika sebagian besar kamar hotel sudah dipesan sepenuhnya (*fully booked*), merupakan upaya yang sangat berbahaya.

4. Pihak hotel dapat memberikan pelayanan optimal kepada tamunya melalui persiapan yang matang, termasuk namun tidak terbatas pada mengatur permintaan khusus dan memfasilitasi layanan penjemputan.

5. Staf mungkin menawarkan akomodasi, restoran, dan jamuan makan untuk dijual bersamaan dengan pemesanan kamar.

6. Untuk membantu departemen lain dalam persiapan pelayanan, pihak hotel mengumpulkan informasi dan data calon pengunjung yang diperkirakan akan check-in.

Pada prinsipnya, informasi tentang data tamu yang tiba di hotel hendak bermanfaat untuk :

- a. Menyiapkan perkiraan penjualan hotel
- b. Menyiapkan jadwal bulanan/mingguan staf, menu serta keperluan belanja hotel
- c. Menetapkan budget
- d. Mengontrol biaya , termasuk tenaga kerja
- e. Menyiapkan perencanaan jangka panjang contoh: renovasi kamar atau perubahan kamar.

2.1.6 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.

1. **Formulir Reservasi pada Sistem Reservasi Komputer**

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

- a. *Full Name*
- b. *Date of Arrival*
- c. *Date of Departure*
- d. *ETA (Estimated Time of Arrival)..*
- e. *Number Of Nights*
- f. *Room Type*
- g. *Number Of Rooms*
- h. *Number Of Persons*
- i. *Rate Quated*
- j. *Home Adress*
- k. *Caller*
- l. *Company Name*
- m. *Company Adress*
- n. *Telephone and Fax Number*
- o. *Methode Of Paymen*
- p. *Guaranted* atau *Non Guaranted Reservation*
- q. *Card Number*
- r. *Confirmation*
- s. *Taken by, Date*
- t. *Remarks*

2. **Konfirmasi Reservasi**

Menurut Bagyono (2012) 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, pada umumnya di buat dalam bentuk :

- a. Slip formulir yang sudah dicetak sebelumnya
- b. Surat standar yang diketik menggunakan computer

3. **Special Request**

- a. Room view
- b. Floor

- c. Smoking atau non smoking room
- d. Birthday cake on arrival
- e. Flower arrangement
- f. Extra bed

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2005), pendekatan deskriptif kualitatif adalah metodologi penelitian yang mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata dan gambar, bukan nilai numerik. Dokumentasi pribadi, memorandum, wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dan bentuk dokumentasi tambahan dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi ini.

Di penelitian dekriftif tujuannya mengumpulkan informasi dengan rinci serta aktual dengan mencerminkan fenomena yang ada, kemudian melakukan identifikasi fenomena yang terjadi, dilanjutkan dengan menentukan dan menetapkan rencana serta keputusan dari melihat apa yang dilaksanakan orang lain atas menghadapi masalah untuk diterapkan pada waktu yang akan datang (Moleong 2005).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

3.2.2. Waktu Penelitian

3.3 Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif tidak mengenal konsep populasi dan sampel. Subyek penyelidikan yang menjadi fokus penelitian sengaja diidentifikasi. Subjek ini disebut sebagai informan, dan dia akan memberikan berbagai data penting kepada peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengambil 3 orang informan

sebagai kunci subjek penelitian, yaitu 1 orang *Human Resource Manager*, 1 orang *Front Office Staff* dan 1 orang *Staff Reservation*.

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan di penelitian ini terdiri atas data primer serta sekunder.

3.4.1. Data Primer

3.4.2. Data Sekunder.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang diterapkan oleh penulis:

3.5.1. Wawancara

3.5.2. Observasi

3.5.3. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menyelidiki permasalahan yang dikemukakan di penelitian ini, penulis mempergunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yakni *interactive model* dengan mengklasifikasi analisis data atas 3 Langkah yakni berikut:

3.6.1. Reduksi Data

Rijali (2018) mengartikan reduksi data sebagai suatu proses seleksi yang menekankan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan ke dalam bentuk catatan tertulis. Proses ini berlangsung sepanjang penelitian, sebelum pengumpulan data sebenarnya, sebagaimana dibuktikan dengan pemilihan pendekatan pengumpulan data, kerangka konseptual, dan masalah penelitian. Proses yang terlibat dalam reduksi data adalah peringkasan data, pengkodean, eksplorasi tema, dan pembentukan cluster.

3.6.2. Penyajian Data

Rijali (2018) mendefinisikan penyajian data sebagai proses pengorganisasian kompilasi informasi sedemikian rupa sehingga memudahkan penarikan kesimpulan dan pelaksanaan tindakan selanjutnya. Data kualitatif dapat disajikan dalam format berikut: teks naratif, catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini mengintegrasikan data yang terorganisir secara sistematis dan mudah diakses, sehingga memfasilitasi pemahaman tentang proses yang ada dan memastikan ketepatan pemotongan yang diberikan.

3.6.3. Penarikan Kesimpulan

Sebagaimana dikemukakan oleh Gunawan (2013), proses menarik kesimpulan dari penelitian adalah bagaimana hasil analisis data memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Berpedoman pada kajian penelitian, kesimpulan disampaikan dalam bentuk deskripsi deskriptif terhadap objek penelitian. Pada awalnya, kesimpulannya tidak tepat; namun, seiring dengan semakin meningkatnya validitas data yang diperoleh, data tersebut secara bertahap akan semakin kokoh.

Hasil dan Pembahasan

4.2 Penggunaan System Dalam Pencatatan Reservasi pada Front Office di Grand Suka Hotel Pekanbaru

4.4.1 Standar Operasional Prosedur Penggunaan System Dalam Pencatatan Reservasi

pada Front Office Grand Suka Hotel Pekanbaru

Pencatatan berdasar pada kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah proses untuk menginput suatu data kedalam formulir atau *system* yang sudah ditetapkan selaras dengan standar yang berlaku. Sebagai standar operasional prosedur setiap karyawan *front office department* di Grand Suka Hotel Pekanbaru harus memenuhi standar kerja yang telah dimuat dalam standar operasional kerja. Mengenai hal tersebut, atas temuan wawancara yang penulis laksanakan memperoleh tanggapan dari *key informan*.

Setelah penulis melakukan wawancara, bisa dilihat bahwa informan satu mengatakan jika sejauh ini pencatatan reservasi di Grand Suka Hotel Pekanbaru sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*), SOP memiliki tugas yang sangat penting dapat membatu seorang *staff front office* dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, dengan mengikuti arahan SOP yang berlaku membuat kesalahan dalam melakukan pencatatan reservasi bisa di minimalisirkan. Untuk informan kedua menyampaikaikan bahwa dengan adanya SOP pekerjaan yang kita lakukan bisa teratur dan tertata yang mana itu sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sejauh ini dalam pencatatan reservasi. Sedangkan untuk informan ke-tiga mengupkapkan SOP telah berjalan dengan baik tetap tidak sempurna terutama pada high season karena sumber daya kurang sehingga operasional sedikit terkendala.

Dari jawaban yang diberikan *key informan* mengenai *standar operasional prosedur* pencatatan

reservasi dimulai dari tanyakan kapan tamu tiba dihotel 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.

4.4.2 Standard Pencatatan Formulir Reservasi System Komputer

Dalam formulir resrvasi system komputer merupakan lanjutan dari form reservasi manual

Dari hasil wawancara diatas, penulis mendapatkan jawaban dari *key informan* satu bahwa dalam formulir *system* komputer belum ada regulasi mengenai urutan yang jelas dalam memasukkan data tamu kedalam *system*, tapi untuk data tamu yang harus diisi didalam *system* komputer yaitu nama tamu, tanggal tamu tiba di hotel, kapan tamu berangkat dari hotel, jenis kamar yang dipesan, harga kamar, nomor telephone tamu, permintaan khusus tamu. *Key informan* dua dan tiga memiliki jawaban yang hampir sama untuk urutan memasukkan data tamu kedalam *system* dilihat dulu siapa yang melakukan reservasi, jika individu maka dimulai dari nama tamu, kapan tiba dan berangkat dari hotel (berapa lama menginap), nomor handphone tamu, harga yang telah disepakati, jenis kamar yang dipesan, reservasi yang dilakukan *guranted* atau tidak, untuk data lain yang belum bisa dilengkapi saat reservasi bisa dilengkapi saat tamu *check in*, sedangkan untuk regulasi atau panduan tertulis belum ada untuk *system* komputer.

4.4.3 Special Request

Dalam Penjabaran Operasional Konsep *special requests* atau

permintaan khusus biasanya dilakukan tamu saat melakukan reservasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis mendapatkan jawaban yang hamper mirip dari semua *key informan*. Maka penulis menyimpulkan bahwa permintaan khusus yang paling sering dimintai oleh tamu yaitu *room view, smoking or non smoking room, dan high floor*. *Staff* yang menerima reservasi harus memasukan permintaan tersebut kedalam *system* komputer, supaya *resepsionist* yang bertugas di hari tamu akan *check in* bisa mengkomunikasikan kepada *department* terkait.

4.4.4 Konfirmasi Reservasi

Setelah tamu melakukan reservasi *staff* yang bertanggung jawab langsung membuat konfirmasi reservasi yang kemudian dikirim kepada tamu melalui email atau nomor yang bisa dihubungi.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, *key informan* memberikan jawaban yang hampir sama semuanya mengenai konfirmasi reservasi sehingga penulis menyimpulkan bahwa dalam konfirmasi reservasi berisi nama tamu, kapan tamu akan *check in* serta *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.

4.5 Kendala dan Solusi Dalam Penggunaan System Dalam Pencatatan Reservasi pada Front Office Department di Grand Suka Hotel Pekanbaru

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.

4.5.1 Kendala

1. Formulir Reservasi System Komputer

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis mendapatkan jawaban terkait kendala dalam formulir reservasi komputer, semua informan memberikan jawaban yang hamper sama, sehingga penulis menyimpulkan kendala dalam formulir reservasi *system* komputer adalah kurang ketelitian *staff* yang bertanggung jawab yang menyebabkan terjadinya *double book* dan juga *system* yang gagal *update* dan *error* menjadi faktor utama terjadinya kendala.

2. Special Request

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, penulis mendapatkan jawaban dari informan satu yaitu ketika permintaan telah dilakukan tetapi tamu meminta yang lebih atau tidak sesuai dengan permintaan mereka, informan dua dan tiga sama sama menjawab dengan mengatakan jika kendala umum yang dialami ketika high season tamu sebelumnya

tidak melakukan permintaan khusus tetapi setelah check in baru meminta hal lain.

3. Konfirmasi Reservasi

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis mendapat jawaban dari informan satu dan dua mengatakn hal yang hampir sama jika konfirmasi reservasi tidak memiliki kendala, sedangkan informan tiga mengatakn jika konfirmasi reservasi salah jika dalam pencatatan data tamu di sistem awal baik komputer maupun manual terjadi kesalahan.

4.5.2 Solusi

1. Formulir Reservasi System Komputer

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas penulis mendapatkan jawaban yang sama dari semua informan, maka penulis menyimpulkan solusi yang dilakukan ketika *system* komputer *error* terjadi biasanya *staff* menginput secara manual terlebih dahulu, sedangkan untuk kasus *double book* biasanya para *staff* mengutamakan menjual kamar yang terjadi *double book* terlebih dahulu.

2. Special Request

Dari hasil wawancara diatas penulis mendapat jawabawan 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 di perbaiki jiika memang terdapat kesalahan, jika tidak kita jelaskan kembali kepada tamu tersebut.

3. Konfirmasi Reservasi

Setelah melakukan 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.

Daftar Pustaka

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Penerbit PT. Perca.
- Ahmad Rijali. (2018). *Analisis Data Kualitatif*. UIN Antasari Banjarmasin
- Al-Bahra Meyers, Koen. (2009). *Pengertian Pariwisata*. Jakarta: Unesco Office.
- Anggita Permata Yakup. (2019). *Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia*, Universitas Airlangga.
- Ari Prabowo. (2016). *Sistem informasi reservasi kamar hotel pada posters MICE*. Jurnal Mahasiswa Bina Insani
- Arief, Abdul Rahman, (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Peneba Pila
- Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung
- Bagyono (2005), *Pengetahuan Dasar Pariwisata & Perhotelan*, Bandung : Cv Alfabeta.

- _____ dan Agus Sambodo. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- _____ (2012). *Teori dan praktik Hotel Front Office*. Bandung: CvAlfabeta
- Darsono, Agustinus. (2001). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta: Grasindo. Rumeckso.
- Drie Rona Maiziva (2017). *Peranan receptionist pada front office department hotel grand zuri pekanbaru*. Universitas Riau
- Endar Sugiarto, Ign. Haryadi. (1997). *Manajemen Kantor Depan Hotel*, Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori Dan Praktik*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Horngren, C. T., Datar, S. M., & Foster, G. (2006). *Akuntansi Biaya*. Diterjemahkan oleh P.A. Lestari. Jakarta : Erlangga
- Indah Intan Permata Sari. (2022). *Pelaksanaan sistem layanan reservasi kamar pada front office departement grand rocky hotel kota Bukittinggi*. Universitas Riau
- Jerry Wilson. (2022). *Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal Dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo*, Politeknik Pariwisata Medan.
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata dan EkonomiKreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel*.Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Jakarta.
- Lexy J. Moleong. (2005). *Meodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Nizar, M. A. (2011). *Pengaruh Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia*. Jurnal Kepariwisataan Indonesia,
- Prof. Drs. Haw. Widjaja. (2005). *Penyelenggaraan Otonomi Daerah Di Indonesia Dalam Rangka Sosialisasi Uu No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta:
- Romi Wahdiromodon. (2020). *Pencatatan Reservasi Pada front office department labersa grand hotel and convention center*. Universitas Riau
- Sihite, Richard, (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Surabaya: Penerbit Sic
- Sugiama, A. G. (2011). *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Cv Andi Offset

Victor Marudut Mulia Siregar.
(2021). *Sistem informasi front
office untuk peningkatan
pelayanan pelanggan dalam
reservasi kamar hotel.*
Politeknik Bisnis Indonesia.