

**PROSEDUR PENANGANAN *RESERVATION ROOM INDIVIDUAL BY PHONE* DI DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL BATAM**

**PROYEK AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Profesional Ahli Muda (A.Ma)*



Oleh :  
**MONICA REFTIANDA**  
NIM.16215021/2016

**PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI DILUAR DOMISILI (PDD)  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGRI PADANG  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

**PROSEDUR PENANGANAN *RESERVATION ROOM INDIVIDUAL BY PHONE* DI DA VIENNA BOUTIQUE HOTEL BATAM**

**Nama** : Monica Reftianda  
**NIM/BP** : 16215021/2016  
**Program Studi** : D2 Perhotelan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

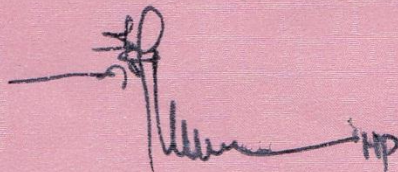
**Padang Pariaman, Agustus 2018**

**Disetujui oleh:  
Pembimbing**



**Ifnalia Rahayu, S.Pd**

**Ketua Prodi D2 Perhotelan**



**Heru Pramudia, S.ST. Par, M.Sc**

## HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir  
Program Studi D2 Perhotelan Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman  
Program Studi Di Luar Domisili Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : *Prosedur Penanganan Reservation Room  
Individual By Phone Di Da Vienna Boutique  
Hotel Batam*

**Nama** : Monica Reftianda

**NIM/BP** : 16215021/2016

**Program Studi** : D2 Perhotelan

**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Padang Pariaman, Agustus 2018

### Tim Penguji

**Nama**

**Tanda Tangan**

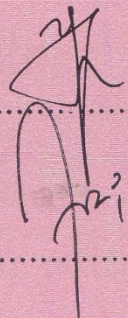
1. Ketua : Ifnalia Rahayu, S.Pd

()

2. Anggota : Dr. Yuliana, SP., M.Si

()

3. Anggota : Hendri Azwar, S.ST., M.Par

()



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
PROGRAM STUDI DI LUAR DOMISILI  
FALKUTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
RINTISAN AKADEMI KOMUNITAS NEGERI PADANG PARIAMAN  
PROGRAM STUDI D2 PERHOTELAN  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

### SURAT PERNYATAAN TINDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monica Reftianda  
Nim/Bp : 16215021/2016  
Program Studi : D2 Perhotelan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa prokyek akhir yang saya berjudul :

“Prosedur Penanganan *Reservation Room Individual By Phone* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam” adalah benar merupakan hasil karya saya bukan hasil dari Plagiat hasil karya orang lain. Apabila suatu saat melakukan Plagiat maka saya bersedia diproses menerima sanksi akedemis maupun hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa sadar dan tanggung jawab.

Diketahui  
Ketua Prodi D2 Perhotelan

Heru Pramudia,S.ST.Par,Msc

Saya yang menyatakan



Monica Reftianda  
NIM. 16215021/2016

## ABSTRAK

### **Monica Reftianda, 2018 : Prosedur Penanganan *Reservation Room Individual By Phone* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam**

Penulisan proyek akhir ini berawal dari pengamatan penulis terhadap prosedur penanganan *reservation room* yang masih kurang baik, karena masih terdapatnya prosedur yang tidak dikerjakan oleh *reservation clerk*. sementara prosedur dalam melayani *reservation room* terdiri dari mempersiapkan diri dan alat tulis diatas meja, melakukan *greeting* dengan menyebutkan jati diri, menawarkan bantuan, mengecek ketersediaan kamar sesuai permintaan tamu, meminta data diri tamu serta menanyakan keinginannya, mengulangi kembali pemesanan kamar tamu, mengisi formulir dan mengarsipkan data tamu di *system insoft* dan *greeting* terakhir dengan mengucapkan terimakasih. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur penanganan *reservation clerk* dalam melakukan *reservation room individual by phone di Da Vienna Boutique Hotel Batam*.

Jenis penulisan proyek akhir ini adalah penulisan deskriptif data kualitatif dengan wawancara dan observasi di Da Vienna Boutique Hotel Batam yang beralamat di Jl. Pembangunan Blok H No. 01 Kelurahan Teluk Kering, Lubuk Baja Kota Nagoya 29444, Batam Inddonesia. Sumber data adalah 2 orang *reservation clerk*, dan 1 orang *Supervisor reservation* Da Vienna Boutique Hotel Batam. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil proyek akhir ini menunjukkan bahwa secara umum prosedur penanganan *reservation room* oleh *reservation clerk* adalah 1) Terdapat 1 orang *reservation clerk* yang di observasi belum mempersiapkan diri dan alat tulis 2) Terdapat 1 orang *reservation clerk* yang di observasi belum melakukan *greeting* dengan menyebutkan jati diri baik itu nama, *section* dan perusahaan 3) Semua *reservation clerk* sudah menawarkan bantuan kepada tamu 4) Semua *reservation clerk* sudah mengecek ketersediaan kamar sesuai permintaan tamu 5) masih ada 1 orang *reservation clerk* tidak meminta data diri tamu sebagai bentuk registrasi pemesanan 6) Terdapat 1 orang *reservation clerk* belum melakukan pengulangan kembali pemesanan kamar 7) Semua *reservation clerk* sudah mengisi formulir data tamu dan mengarsipkan di sistem *insoft* 8) Semua *reservation clerk* sudah melakukan *greeting* dengan sopan dan ramah serta mengucapkan terimakasih kepada tamu.

**Kata kunci:** Prosedur penanganan , *Reservation, By phone*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Proyek Akhir berjudul Prosedur Penanganan *Reservation Room Individual By Phone* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam. Proyek Akhir ini di tulis dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi Diploma (D2) Pariwisata Perhotelan di Rintisan Akademi Komunitas Padang Pariaman PDD Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra Ermawati, M.pd, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Heru Pramudia, S.ST.,Par, M.Sc. Ketua Prodi D2 Perhotelan PDD FPP Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Isrul Idrus selaku Koordinator PDD Akademi Komunitas Padang Pariaman.
4. Ibu Ifnalia Rahayu, S.Pd selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan pengarahan, saran dan motivasi dalam penyusunan Proyek Akhir.
5. Ibu Dr. Yuliana, SP., M.Si selaku dosen penguji Proyek Akhir.
6. Bapak Hendri Azwar, S.ST., M.Par selaku dosen penguji Proyek Akhir.

7. Ibunda Rosnayetti, Ayahanda Reflizar serta keluarga besar tercinta dengan segala perjuangan, do'a dan pengorbanannya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Poyek Akhir.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D2 Perhotelan yang selalu memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan Proyek Akhir.
9. Seluruh pihak yang berperan dalam mewujudkan Proyek Akhir ini dari awal sampai akhir. Semua jasa dan bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis menerima saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan Proyek Akhir ini, akhir kata semoga tugas ini dapat bermanfaat.

Padang Pariaman, Agustus 2018

Hormat Penulis,

Monica Reftianda

16215021/2016

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>   | <b>vii</b> |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1          |
| B. Identifikasi Masalah.....  | 5          |
| C. Fokus Masalah.....   | 5          |
| D. Rumusan Masalah.....   | 6          |
| E. Tujuan Penulisan.....  | 6          |
| F. Manfaat Penulisan.....   | 6          |
| <b>BAB II. KAJIAN TEORI.....</b>  | <b>8</b>   |
| A. Aspek-Aspek Teoritis.....  | 8          |
| 1. Pengertian Hotel.....  | 8          |
| 2. Pengertian <i>Front Office Department</i> .....  | 9          |
| 3. <i>Reservation</i> .....   | 11         |
| a. Pengertian <i>Reservation</i> .....  | 11         |
| b. Pengertian <i>Reservation Individual</i> .....   | 12         |
| c. Pengertian <i>Reservation by Phone</i> .....   | 12         |
| d. Pengertian <i>Reservation Clerk</i> .....  | 13         |
| e. Sumber <i>Reservation</i> .....  | 13         |
| f. Media <i>Reservation</i> .....   | 14         |
| g. Manfaat <i>Reservation</i> .....   | 14         |
| 4. Prosedur Penanganan <i>Reservation Room by Phone</i> .....   | 15         |
| a. <i>Prosedur Penanganan Reservasi Kamar</i><br>Menurut Soenardo.....  | 15         |
| b. <i>Prosedur Penanganan Reservation Room Individual</i><br><i>By Phone</i> di Da Vienna Boutique Hotel Batam..... | 16         |



|   |           |
|---|-----------|
| B. Kerangka Konseptual .....                    | 19        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>         | <b>21</b> |
| A. Jenis Penulisan .....                        | 21        |
| B. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data.....       | 21        |
| C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....      | 21        |
| 1. Jenis Data .....                             | 21        |
| 2. Teknik Pengumpulan Data.....                 | 22        |
| D. Sumber Data.....                             | 23        |
| E. Teknik Analisis Data.....                    | 23        |
| <b>BAB IV. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>24</b> |
| A. Hasil Temuan .....                           | 24        |
| B. Deskripsi Data .....                         | 31        |
| C. Pembahasan .....                             | 40        |
| <b>BAB V. PENUTUP.....</b>                      | <b>50</b> |
| A. Kesimpulan .....                             | 50        |
| B. Saran.....                                   | 51        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     | <b>53</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1 : Kerangka Konseptual .....                   | 19 |
| Gambar 2: Pengarsipan Tipe Kamar Di Sistem Insoft..... | 67 |
| Gambar 3: Tipe-Tipe Kamar Yang Tersedia .....          | 67 |
| Gambar 4: Select Segment Company .....                 | 68 |
| Gambar 5: Select Rate.....                             | 68 |
| Gambar 6: Da Vienna Boutique Hotel Batam.....          | 69 |
| Gambar 7: Lobby Da Vienna .....                        | 69 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 : Lembaran SOP dari Da Vienna Boutique Hotel Batam ..... | 54 |
| Lampiran 2 : Pedoman Observasi .....                                | 56 |
| Lampiran 3 : Hasil Observasi.....                                   | 58 |
| Lampiran 4 : Daftar Wawancara .....                                 | 62 |
| Lampiran 5 : Hasil Wawancara.....                                   | 63 |
| Lampiran 6 : Surat Tugas Seminar.....                               | 67 |
| Lampiran 7 : Surat Tugas Kompre.....                                | 68 |
| Lampiran 8 : Catatan Konsultasi Dengan Dosen Penguji .....          | 69 |
| Lampiran 9 : Catatan Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing.....        | 70 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Industri perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pariwisata yang berkembang dengan sangat pesat. Ini terbukti dengan semakin banyak pembangunan hotel. Dengan pembangunan hotel akan lebih menunjang kelancaran sektor wisata di dunia khususnya di Indonesia. Menurut Richard, (2000:53) hotel adalah “sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara professional”.

Hotel memiliki beberapa *department* seperti, *food and beverage department*, *sales and marketing department*, *accounting department*, *human resource department*, *engineering department* dan *housekeeping department*, *front office department* (Sulastiyono, 2011). Salah satu *department* yang berperan penting terhadap kebutuhan tamu adalah *front office department*. Menurut Bagyono (2006:21) *Front office department* atau *guest service area* adalah :

“*departement* yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar pada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel”.

*Front office department* memiliki *section* yang mempunyai tugas mencatat, memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel dan memberikan informasi yang dianggap

penting bagi tamu yang disebut dengan *Reservation*. Menurut Prasetyo, (2017:27) *Reservation section* merupakan "bagian yang pertama dihubungi tamu sebelum tamu tersebut datang menginap di hotel. Bagian ini bertugas dalam pengelolaan pemesanan kamar sebelum tamu datang ke hotel". Petugas yang bekerja pada *section reservation* dalam melayani pemesanan kamar tamu di sebuah hotel disebut dengan *Reservation clerk*.

*Reservation clerk* adalah petugas hotel yang bekerja di *front office department* khususnya pada *reservation section* dengan memiliki tugas menjual, mencatat pemesanan yang dilakukan diberbagai macam media dan mempromosikan produk hotel serta mempertahankannya. Menurut Sofyan, (2008:4) *Reservation clerk* adalah "seorang yang mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan dan menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal".

Da Vienna Boutique Hotel Batam merupakan hotel berbintang 3 (\*\*\*) yang mempunyai standar operasional prosedur tersendiri, khususnya dalam penanganan reservasi kamar melalui telepon. Da Vienna Boutique Hotel merupakan hotel yang bernuansa batik yang memiliki tema tertentu dan penataan arsitektur yang luar biasa dan mampu bersaing dengan hotel berbintang lainnya yang berada di Kota Batam. Hotel ini berlokasi di Jl. Pembangunan Blok H No. 01 Kelurahan Teluk Tering, Lubuk Baja Kota Nagoya 29444, Batam Indonesia. Telepon: (62-778) 422-300, *e-mail*: reservation@davienna.com *website*: www.davienna.com. Lokasi ini

adalah pilihan tepat bagi *tourist*, karena mudah dijangkau dari sebagian tempat wisata, tempat bisnis yang ada di Nagoya bahkan tempat belanja.

Da Vienna Boutique Hotel memiliki prosedur penanganan *reservation room individual by phone* seperti: mempersiapkan diri dan alat tulis diatas meja, melakukan *greeting* dengan menyebutkan jati diri, menawarkan bantuan, mengecek ketersediaan kamar disistem sesuai permintaan tamu, meminta data diri tamu serta menanyakan keinginannya, mengulangi kembali pemesanan kamar tamu, mengisi formulir serta mengarsipkan data tamu di sistem *insoft*, dan *greeting* terakhir dengan mengucapkan terimakasih.

Berdasarkan observasi lapangan yang telah dilakukan, penulis banyak menemukan permasalahan yang terjadi di lapangan yang berhubungan dengan pelayanan *reservation* seperti: penulis menemui *reservation clerk* tidak melakukan *greeting* pada saat menjawab telepon, seperti yang pernah terjadi pada saat pengangkatan telepon pertama tamu berbicara terlebih dahulu membuat *reservation clerk* spontan langsung menjawab apa yang ditanyakan oleh tamu tanpa melakukan *greeting* terlebih dahulu. Tidak hanya itu penulis melihat *reservation clerk* tidak menyiapkan alat tulis di meja sehingga pada saat tamu menelepon *reservation clerk* berjalan mencari pena yang membuat suara *reservation clerk* tidak jelas didengar oleh tamu.

Adanya *reservation clerk* yang tidak meminta *contact number* pada saat melakukan registrasi pemesanan kamar, sehingga pada saat perubahan

pemesanan tamu *complaint* karena *reservation clerk* tidak menghubungi dan memberitahukan kepada tamu bahwa pemesanannya terjadi perubahan, seperti perubahan tipe kamar yang diminta. Pada *hight season* penulis juga melihat adanya *reservation clerk* tidak menanyakan permintaan khusus kepada tamu pada saat proses pemesanan kamar seperti permintaan kamar yang dekat dengan *lift*, *non smoking room* atau *smoking room*, *hight floor* dan permintaan khusus lainnya, sehingga pada saat *hight season* tamu datang dan meminta kamar *non smoking* ternyata kamar untuk *non smoking* sudah penuh sehingga tamu *complaint*, karena apa yang diharapkan tidak sesuai dengan yang didapatkannya.

Tidak hanya itu penulis menemukan *reservation clerk* tidak mengulangi kembali pemesanan kamar tamu, seperti pada saat pemesanan kamar tugas *reservation clerk* meminta data diri tamu dan informasi lainnya yang dianggap penting serta mencatat keinginan tamu nantinya pada saat menginap namun penulis menemukan *reservation clerk* tidak mengulangi kembali pemesanan tamu dan tidak menjelaskan atau menegaskan kembali pesanan-pesanan yang dipesan oleh tamu. Pada saat melakukan proses *check in* tamu *complaint* karena terjadi kesalahan pada saat pemesanan kamar.

Dari keterangan diatas, penulis menemukan beberapa masalah yang dapat diambil dan diteliti. Untuk itu penulis tertarik untuk membuat karya ini dengan judul **“Prosedur Penanganan *Reservation Room Individual By Phone* Di Da Vienna Boutique Hotel Batam”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun diatas maka dapat ditarik beberapa identifikasi masalah seperti :

1. Terdapat *reservation clerk* yang tidak melakukan *greeting* dan tidak mempersiapkan diri.
2. Terdapat *reservation clerk* yang tidak menyiapkan alat tulis pada saat pertama pengangkat telepon.
3. Adanya *reservation clerk* yang tidak meminta *contact number* tamu pada saat melakukan registrasi pemesanan kamar.
4. Adanya *reservation clerk* yang tidak menanyakan permintaan khusus kepada tamu pada saat proses pemesanan kamar seperti kamar yang dekat dengan *lift*, *smoking* atau *non smoking room*, *hight floor* dan permintaan khusus lain-lain.
5. Adanya *reservation clerk* yang tidak mengulangi pemesanan kamar tamu pada saat menelepon.

## **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis memfokuskan masalah pada prosedur penanganan *reservation room individual by phone* di Da Vienna Boutique Hotel Batam.

## **D. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah prosedur penanganan *reservation room individual by phone* di Da Vienna Boutique Hotel Batam?



## **E. Tujuan Penulisan**

### 1. Tujuan umum

Mengetahui bagaimanakah prosedur penanganan *reservation room individual by phone* di Da Vienna Boutique Hotel Batam.

### 2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan prosedur penanganan *reservation room individual by phone* di Da Vienna Boutique Hotel Batam meliputi :

- a. Mempersiapkan diri dan alat tulis diatas meja.
- b. Melakukan *greeting* secara baik dan benar dengan intonasi suara yang jelas dengan menyebutkan jati diri baik itu nama, *section* dan perusahaan.
- c. Menawarkan bantuan.
- d. Mengecek ketersediaan kamar sesuai permintaan tamu.
- e. Menanyakan data diri tamu seperti menanyakan nama tamu, untuk berapa malam, berapa kamar yang dibutuhkan, nomor *handphone*, metode pembayaran dan permintaan khusus tamu.
- f. Mengulang kembali reservasi kamar tamu.
- g. Mengisi formulir dan mengarsipkan disistem *insoft*.
- h. *Greeting* terakhir dengan mengucapkan terimakasih.

## **F. Manfaat Penulisan.**

### 1. Bagi Industri .

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberi masukan serta bahan evaluasi terhadap pihak industri dalam menyelesaikan masalah

yang berkaitan dengan prosedur penanganan *reservation room individual by phone* di Da Vienna Boutique Hotel Batam yang tidak sesuai dengan manajemen hotel sehingga memperoleh ketidakpuasan tamu pada saat proses pelayanan pemesanan kamar dan sebagai tolak ukur dalam menentukan kebijakan dalam upaya meningkatkan profesionalisme kerja di *front office department* khususnya dibagian *reservation*.

## 2. Bagi Prodi

Sebagai bahan tambahan bacaan perpustakaan akademi dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi *junior* yang membaca karya ini nantinya serta untuk pengetahuan pembaca lainnya.

## 3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Muda (A.Ma), dan menambah wawasan tentang prosedur penanganan reservasi kamar melalui telepon di Da Vienna Boutique Hotel Batam.