

PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG

Nina Noviasuti¹⁾, Desy Agustina Cahyadi²⁾

^{1,2)} Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta
e-mail: nina@akpada.ac.id

ABSTRAK

Peranan seorang reservasi disebuah hotel untuk memberikan pelayanan kepada tamu agar tamu mendapatkan segala sesuatu yang dijanjikan oleh pihak hotel dan mewujudkan tujuan sebuah hotel bahwa tamu tersebut dapat datang kembali. Penelitian ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada tamu hotel. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, wawancara dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukan bahwa seorang reservasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena departemen kantor depan yang mempunyai kontak langsung dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang. Seorang reservasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga hotel tidak pernah sepi dan membuat banyak tamu hotel yang merupakan langganan yang sudah bertahun-tahun dapat datang kembali ke hotel.

Kata Kunci: *Reservasi, Kantor Depan, Datang Kembali*

ABSTRACT

The role of a reservation at a hotel to provide services to guests so that guests get everything promised by the hotel and realize the purpose of a hotel that guests can come back. This research is presented descriptively to obtain an overview of various information relating to the provision of services to hotel guests. Data collection methods use documentation, observation, interviews and literature study. The data obtained is then analyzed and presented descriptively. The results showed that a reservation has a significant role in providing services to guests, because the front office department has direct contact and will give first and last impressions to guests who come. A reservation must be able to provide good service to guests, so that the hotel is never quiet and makes many hotel guests who are customers who have been able to come back to the hotel for years.

Keywords: *Reservation, Front Office, Coming Back*

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel. Karena tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan terbaik

yang disediakan oleh hotel, sehingga tamu dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap lebih lama atau bahkan merencanakan datang kembali untuk menginap di lain waktu. Oleh karena itu, baik buruknya *image* hotel kepada para tamu tergantung dari segi pelayanan hotel yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang

memuaskan tamu tentunya akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu yang menginap. Pada umumnya semua hotel memiliki prinsip dasar dalam melayani tamu yaitu sopan, santun, ramah dan perhatian mengenai kebutuhan tamu pada saat menginap di hotel.

The first and the last impression of the guest adalah slogan terkenal yang langsung menunjuk kepada departemen *front office*. Departemen *front office* adalah salah satu departemen yang berada dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang tersusun mulai dari pembuatan reservasi, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, menangani sistem pembayaran dan memberikan pelayanan informasi mengenai hotel kepada tamu selama tamu menginap di hotel.

Di hotel Novotel Lampung sendiri, peran departemen *front office* sangat penting. Karena departemen ini mempunyai target agar tingkat hunian kamar tamu menjadi tinggi karena dengan tingkat hunian yang tinggi, maka pendapatan hotel juga akan semakin besar dan hal ini secara langsung akan berpengaruh pada tingkat keuntungan perusahaan. Departemen *front office* juga memiliki peran sebagai tempat di mana tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel kembali. Dengan kata lain, departemen *front office* menentukan keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari departemen *front office*.

Salah satu seksi yang mempunyai peranan penting dalam departemen *front office* yaitu reservasi, pelayanan yang diberikan seorang reservasi kepada tamu merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat hendak memesan kamar. Oleh karena itu peranan reservasi sangat penting, karena dalam menjalankan fungsi dan tugas tanggung jawab

sangatlah menentukan dalam menciptakan citra yang baik maupun kurang baik kepada para tamu hotel sebelum para tamu mendapatkan pelayanan dari department lainnya.

Reservasi sendiri adalah suatu proses pemesanan kamar dan juga fasilitas lain yang dilakukan sebelum calon pelanggan tiba di suatu layanan jasa. Dan reservasi sendiri memiliki manfaat seperti para tamu akan mendapat kepastian tentang kamar hotel yang ingin dipesan, dan calon pelanggan dapat memastikan dan mempea yang pasti dikeluarkan ketika memesan kamar dan dapat membuat calon pelanggan mudah mendapatkan fasilitas.

Sedangkan tugas menjadi seorang reservasi tidak hanya menangani tamu pada saat ingin memesan kamar atau fasilitas lainnya yang ada di hotel tersebut harus bisa melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi *front office* lainnya seperti membantu menjelaskan transaksi pembayaran kamar tamu via cash, credit maupun transfer, membantu memberikan informasi kepada calon tamu yang bertanya tentang fasilitas yang didapatkan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar (reservasi) baik melalui telepon, online dan membuat laporan data tamu yang menginap bahkan menangani keluhan tamu pada saat menginap di hotel, membuat perbandingan harga antar hotel satu dengan hotel lainnya yang dilaporkan kepada *General Manager* (GM) setiap waktu. Seorang reservasi yang baik juga harus memiliki pengetahuan mengenai industri *hospitality* yang berhubungan dengan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan yang baik, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel bisa memuaskan para tamu dan citra hotel di mata tamu menjadi positif dan berkesan.

Kepercayaan dan citra yang baik di mata tamu hotel merupakan salah satu yang terpenting bagi eksistensi sebuah perusahaan, karena pada era persaingan sekarang ini bukan

publik yang membutuhkan perusahaan justru sebaliknya perusahaanlah yang membutuhkan publik. Selama ini, upaya yang telah dilakukan seorang reservasi untuk meningkatkan citra hotel Novotel Lampung yaitu dengan menjadi petugas reservasi yang cerdas dan dapat berpikir cepat sehingga mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Disamping itu juga petugas reservasi dituntut untuk memiliki kondisi yang prima agar bisa tampil ramah, sopan dan efisien dalam melakukan semua kegiatan sesuai dengan tugas reservasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Pengertian Hotel*

Kata “HOTEL” berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata hospitium mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar), maka rumah-rumah besar disebut dengan HOSTEL. Hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang host, dan para tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (HOST HOTEL). Sesuai dengan perkembangan zaman dan tuntutan permintaan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kata hostel mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi Hotel seperti apa yang kita kenal sekarang (Toha & Miyanto, 2015).

Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial. Sedangkan pengertian Hotel menurut SK Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 adalah suatu

jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial (Krestanto, 2019).

Hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan (Pradiatiningtyas, 2017).

Ivanovic (2009) Hotel merupakan sarana persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk diantaranya memberikan pelayanan kamar serta pelayanan makanan dan minuman, maka hal yang paling penting dari suatu produk hotel yaitu faktor manusia berupa jasa pelayanannya. Gunn (2002) Dengan kata lain hotel dapat dikatakan sebagai atraksi wisata, karena produk utama hotel berupa jasa pelayanannya ikut berperan dalam menentukan seluruh pengalaman wisatawan, sehingga dapat diklasifikasikan sebagai daya tarik wisata manusia. Menurut Sujatno (2008), Selain itu wisatawan yang berkunjung ke hotel tidak sekedar menginap, tetapi juga melakukan berbagai kegiatan seperti rekreasi relaksasi, kuliner, melihat pertunjukan seni budaya, belanja hingga aktivitas pendidikan. Bahkan kecenderungan bisnis hotel saat ini yaitu menawarkan produknya yang terintegrasi dengan pusat perbelanjaan, kesehatan, pendidikan serta central park serta produk hotel yang berbasis pada budaya lokal, sehingga hotel mampu mewakili suatu destinasi wisata (Ivanovic, 2009; Gunn, 2002; Sujatno, 2008 dalam Sinangjoyo, 2013).

2.2 *Pengertian Reservasi*

Reservasi adalah suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu

akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya atau *check-in*. Bagian reservasi merupakan salah satu bagian yang terpenting pada kantor depan (*front office*) hotel, sebab tinggi rendahnya pemesanan kamar atas kamar-kamar hotel tergantung pada bagian ini. Hal ini disebabkan pihak hotel tidak mengharapkan jumlah tamu yang sebanyak-banyaknya dari tamu yang *walk-in*. Tindakan menerima reservasi dinamakan sebagai tindakan menjual kamar, dimana sebelum tamu datang atau tiba di hotel maka tamu terlebih dahulu harus melakukan reservasi guna mendapatkan kepastian akan tersedianya kamar. Pemesanan kamar dapat dilakukan tamu beberapa hari atau beberapa minggu sebelumnya (Maita & Adawiyah, 2017).

Reservasi adalah pemesanan atau permintaan akan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai media/cara pemesanan kamar sehingga berharap tersedia kamar pada saat tiba di hotel (M. Shodiq Bimo Sakti, 2016).

Pengertian reservasi menurut bagyono (2006 dalam) berasal dari kata *to reserve* yang artinya memesan. Dalam konteks hotel, maksudnya adalah suatu kegiatan pemesanan kamar. Reservasi juga berarti salah satu bagian di kantor depan hotel yang bertanggung jawab atas kegiatan pemesanan kamar (Lestari, 2016).

2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan mengandung pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler (2008) Pelayanan mengandung pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud

dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Collier (1987 dalam Yamit, 2005) pengertian kualitas jasa atau pelayanan yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan level atau tingkat (Kotler, 2008; Collier, 1987 dalam Arianto & Muhammad, 2018).

2.4 Pengertian Kualitas

Menurut Hariyanto (2014 dalam Indriastuty, 2019) Kualitas yang dihasilkan oleh barang atau jasa sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang hubungan yang terjalin dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Kotler dan Keller (2012) menjelaskan bahwa kualitas merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan. Chinh & Anh (2008) Kualitas sebagai keunggulan, nilai, kesesuaian untuk digunakan, penghindaran kerugian dan pertemuan atau melebihi harapan pelanggan. Lovelock & Wirtz (2011) kualitas jasa merupakan harapan konsumen yang terpenuhi secara terus menerus (Kotler dan Keller, 2012; Chinh & Anh, 2008; Lovelock & Wirtz, 2011 dalam Simarmata et al., 2017).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan dengan cara mendeskripsikan tugas yang harus dilakukan oleh reservasi, dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek tanpa bermaksud membuat kesimpulan.

3.2. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu mengenai peranan resepsionis di hotel Novotel Lampung .

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan narasumber.

3) Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode mengumpulkan data dengan mencari dan mempelajari bahan-bahan pustaka yang sesuai dengan konsep-konsep dan berkaitan dengan judul penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Pekerjaan Reservasi Hotel Novotel Lampung

- 1) Melakukan *Counting* atau menghitung jumlah persentase kamar yang terpesan selama semalam.
- 2) Membuka *email* masuk dan melakukan pemesanan kamar sesuai dengan data yang tersedia di email.
- 3) Melakukan *morning briefing* dengan sales team agar mengetahui target yang ingin dicapai.
- 4) Membuat perbandingan harga dan persentase dengan *hotel competitor*
- 5) Membuat *Accor System Reservation* selama 1 bulan disaat akhir bulan untuk mengetahui hasil pemesanan kamar.
- 6) Melakukan pengecekan *email* secara berkala
- 7) Melakukan *rate review* tepat pukul 12 siang dengan *mengupdate rate hotel* berbintang yang sama disekitar kota, dan langsung mengirimnya melalui email kepada GM sebagai bahan review yang sedang terjadi
- 8) *Handling telephone inquiries. Reservation agent* diwajibkan untuk *stand-by* di

telephone untuk menghindari keterlambatan para tamu yang ingin memesan kamar melalui *direct telephone*.

- 9) *Inputting reservation into the computer system and accepting reservation.* Para *reservation agent* memiliki kewajiban untuk *mengupdate* data tamu yang telah memesan kamar setiap saatnya agar para department lain dapat mengetahui berapa jumlah *occupancy* hari ini
- 10) *Being aware of all promotions, packages, and special rate.* *Reservation agent* juga harus *mengupdate* dirinya mengetahui promo apa yang sedang dilaksanakan hotel baik yang sedang berlangsung maupun yang akan berlangsung, dan harga spesial bagi perusahaan yang sudah memiliki kerja sama dengan hotel.
- 11) *Reporting today's pickup through the daily pick repot.* Melakukan *report* jumlah kamar yang terjadi kepada manajer berguna untuk mengetahui hasil selama seminggu di hotel.

4.2. Penanganan Reservasi Di Hotel Novotel Lampung

Reservasi di Hotel Novotel Lampung dapat melakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Melalui website Accor

Saat para tamu melakukan reservasi menggunakan website maka kita sebagai seorang reservasi akan mendapatkan bukti melalui email yang akan diupdate setiap saat.

Dan disaat para tamu telah menyelesaikan pemesanannya maka reservasi akan langsung *membooked* kamar yang sesuai dengan tanggal dan kapasitas yang tertera. Karena disaat reservasi sudah *membooked* kamar tersebut maka kapasitas di kamar hotel akan berkurang dengan sendirinya.

2) *By-Phone* atau *By-Email*

Disaat tamu melakukan *by-call* atau melakukan *by-email* maka reservasi akan mendapatkan bukti melalui tulisan yang tertera sesuai dengan keinginan *customer*

4.3. Penanganan Reservasi Tamu Member/Non-Member

1) Penanganan Untuk Tamu Member

Untuk tamu yang sudah memiliki **member Accor group** maka akan mendapatkan penghargaan khusus disaat *check-in* yaitu dapat melakukan proses *check-in* dimeja khusus dengan GRO yang *stand-by*, mendapatkan buah selamat datang atau satu *slice* kue yang sudah disediakan didalam kamar.

Dan akan mendapatkan penghargaan khusus yaitu dapat *mengupgrade* kamar, memilih untuk *check-out* atau *check-in* terlambat. Dapat meredeem point yang sudah dimiliki dengan fasilitas yang tersedia

2) Penanganan Untuk Tamu Non Member

Untuk tamu yang belum memiliki member berbayar hanya dapat penanganan seperti tamu pada umumnya. Tetapi tamu *non member* dapat kita ajak untuk menjadi tamu *member* dengan memberi tahu *benefit* apa saja yang akan didapatkan saat beliau mendaftarkan diri menjadi *member club accor*

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Bagian reservasi di Hotel Novotel Lampung telah melakukan tugasnya dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku di hotel, sehingga dapat membuat tamu merasa nyaman dan melakukan penginapan yang berulang.

1) Untuk menjadi seorang reservasi yang baik adalah dengan cara mempelajari apa yang belum diketahui secara terus menerus tanpa mengenal kata lelah, karena disaat seorang reservasi sudah merasa bosan akan

pekerjaan ini maka akan merasa mudah lelah dan frustasi. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara mendengar setiap teguran dari atasan.

- 2) Seorang reservasi yang baik harus siap siaga mengangkat telephon yang bordering dan mengangkatnya dengan maksimal deringan ke-3 tidak boleh lebih, agar penelpon tidak menunggu terlalu lama.
- 3) Seorang reservasi harus dapat mempelajari bagaimana menjadi seorang yang harus dapat *stand-by* di telephon tanpa harus bertemu tamu secara langsung, dan dapat menjadi ujung tombak sebuah hotel agar tamu dapat kembali lagi ke hotel.
- 4) Seorang reservasi harus terus belajar dan belajar bagaimana caranya menjadi seorang reservasi yang terbaik.

5.2. Saran

Bagi staff reservasi di hotel Novotel Lampung diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya yang sudah baik dengan menambah wawasan seperti mengadakan *training* antar departmen yang lebih sering lagi, sehingga dapat belajar lebih banyak lagi tentang reservasi hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1(1), 107–115.
- Indriastuty, N. (2019). Kualitas Pelayanan Hotel Le Grandeur Balikpapan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(September), 260–270.
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.

- Lestari, M. P. (2016). Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web Pada Hotel Turtle Beach. Universitas Komputer Indonesia.
- M. Shodiq Bimo Sakti, A. Y. (2016). Optimalisasi Peran Reservation Section Pada Proses Pemesanan Kamar Hotel (Studi Kasus Hotel D'cokro Yogyakarta). 469(3), 319–323. <https://doi.org/10.7868/s0869565216210155>
- Maita, I., & Adawiyah, A. (2017). Sistem Informasi Reservasi Online Pada Guest House Uin Suska Riau Berbasiskan Web. Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 3(1), Hal. 85-96. Retrieved from <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/3627/>
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. Jurnal Khasanah Ilmu, 8(2), 70–80.
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan No Tahun Jumlah Tamu Menginap. Jurnal EK & BI, 43–51.
- Sinangjoyo, N. J. (2013). Green Hotel sebagai Daya Saing Suatu Destinasi. Jurnal Nasional Pariwisata, 5(2), 83–93.
- Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. KLIK : Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer, 2(2), 58–61.