

Modul Praktikum Reservasi Untuk *Front Office* D3 Perhotelan Telkom *University*

1st Sabrina Zahrah Zahirah
Universitas Telkom
Fakultas Ilmu Terapan
Bandung, Indonesia

sabrinazz@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Dr. Ersy Ervina, S.Sos., MM.Par.
Universitas Telkom
Fakultas Ilmu Terapan
Bandung, Indonesia

ersyervina@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Modul Praktikum *Front Office* untuk program studi D3 Perhotelan Telkom *University* ini dirancang untuk memberikan pemahaman dan keterampilan praktis kepada mahasiswa dalam mengelola operasi *Front Office* di industri perhotelan. Modul ini mencakup konsep dasar *Front Office*, prosedur *Check-in* dan *Check-out*, manajemen reservasi, penanganan tamu, serta penggunaan perangkat lunak manajemen hotel. Metode pembelajaran yang digunakan mencakup kuliah interaktif, diskusi kelompok, simulasi kasus, dan praktik langsung di lingkungan *Front Office* hotel. Pada modul ini membahas terkait menangani reservasi serta beberapa tahapan praktikum dan materi mulai dari peraturan yang perlu mahasiswa ikuti dalam pelaksanaan praktikum, materi menangani reservasi hotel, pembayaran reservasi, tahapan menangani reservasi melalui sistem hotel, serta parameter penilaian mulai dari *Multiple Choice*, *True or False*, *Essay* dan *Reservation by Phone Checklist*. Lewat modul ini diharapkan akan membantu mahasiswa dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan di dunia kerja industri perhotelan yang terus mengalami perubahan serta inovasi dalam mempermudah tamu melakukan reservasi, *Check-in* dan *Check-out*, hasil evaluasi dan umpan balik dari mahasiswa serta pembaruan konten modul akan terus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas dan relevansi modul praktikum ini.

Kata kunci: Modul Praktikum, Reservasi, Perhotelan, Sistem Hotel.

I. PENDAHULUAN

Modul pembelajaran merupakan media yang dikemas secara sistematis dan khusus berdasarkan kurikulum tertentu, materi dalam modul didesain untuk membantu mahasiswa menguasai tujuan pembelajaran dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pembelajaran yang dikemas menjadi unit pembelajaran terkecil yang dapat digunakan secara mandiri untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan [1]. Maka dari itu modul pembelajaran ini sangat penting digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu pembelajaran mengikuti kurikulum terkini sesuai dengan program studi, alasan utama dibalik pembuatan Modul Praktikum *Front Office* untuk program D3 Perhotelan di Universitas Telkom adalah perlunya pembaruan terhadap modul yang sudah ada. Beberapa aspek dari modul-modul sebelumnya menjadi tidak relevan seperti contohnya

beberapa alat yang digunakan sudah mulai tidak dipakai pada saat ini, dan juga perlunya pengetahuan terkait sistem hotel dikarenakan hampir semua hotel saat ini sudah menggunakan teknologi terkini. Oleh karena itu, pengembangan modul praktikum baru yang disesuaikan untuk mengakomodasi perubahan ini akan memastikan bahwa mahasiswa memiliki persiapan yang memadai untuk memenuhi tuntutan sektor perhotelan yang dinamis dan unggul dalam karir masa depan mereka. Selain itu alasan penulis melakukan penelitian dalam pembuatan modul pembelajaran yang membahas terkait menangani reservasi ini dikarenakan pelayanan pemesanan kamar harus dilakukan secara teliti guna mencegah terjadinya kesalahan sebab hal ini sangat berpengaruh pada saat tamu mulai datang ke hotel untuk melakukan *Check – in*, calon tamu berharap permintaan yang mereka inginkan oleh pelayanan pemesanan kamar dapat terpenuhi serta sesuai dengan keinginan, hal ini harus dilakukan dengan baik sebab berpengaruh pada tingkat huni kamar dan keuntungan suatu hotel [2].

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengintegrasikan prosedur *Front Office* terkini yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan ke dalam kurikulum praktikum?
2. Bagaimana mahasiswa dapat memahami konsep dasar dan praktik terkait menangani reservasi yang efektif?
3. Bagaimana mahasiswa dapat mengetahui terkait sistem hotel yang digunakan dalam menangani reservasi pada *Front Office* hotel?

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengintegrasikan prosedur *Front Office* terkini yang relevan dengan perkembangan industri perhotelan ke dalam kurikulum praktikum.
2. Memastikan pemahaman mahasiswa terhadap konsep dasar dan praktik terkait menangani reservasi *Front Office* yang efektif.
3. Mengadaptasi modul praktikum agar mencakup teknologi terbaru yang digunakan dalam menangani reservasi.
4. Menyusun metode pembelajaran yang interaktif dan efektif untuk memperkuat pemahaman dan

keterampilan mahasiswa dalam menangani reservasi.

Terdapat batasan yang akan diterapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Fokus pada aspek menangani reservasi dalam industri perhotelan.
2. Penyesuaian modul dengan kebutuhan dan kurikulum program studi D3 Perhotelan di Telkom University.
3. Pembahasan sistem hotel yang digunakan dalam operasi *Front Office* hotel pada bagian menangani reservasi.
4. Penekanan pada pengembangan keterampilan praktis dan penerapan konsep teoritis dalam situasi praktikum yang realistis.

II. KAJIAN TEORI

A. Praktikum

Pengertian praktikum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) yaitu bagian dari pembelajaran yang bertujuan agar mahasiswa mendapat kesempatan untuk menguji dan melaksanakan secara langsung apa yang dijelaskan melalui teori. Memahami bahwa praktikum adalah proses pembelajaran dimana mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk melakukan sesuatu, melihat sesuatu, menganalisis, membuktikan dan menarik kesimpulan tentang suatu hal untuk semuanya diperoleh melalui pengamatan induktif. [3]

B. Modul Pembelajaran

Modul merupakan media pembelajaran yang dikemas secara sistematis dan khusus berdasarkan kurikulum tertentu, dalam modul didesain untuk membantu mahasiswa menguasai tujuan pembelajaran dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembelajaran yang dikemas menjadi unit pembelajaran terkecil yang dapat digunakan secara mandiri untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. [1]

C. Hotel

Hotel merupakan usaha yang dikelola secara komersil, selain itu juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan. Pelayanan yang diberikan hotel merupakan hal yang utama, sebab berhubungan dengan kenyamanan para tamu. [4]

D. *Front Office Departement*

Pada dasarnya tugas utama dari *Front Office Departement* yaitu melayani kebutuhan administrasi serta informasi tamu mulai dari reservasi, *Check-in* sampai *Check-out*. [5]

E. Reservasi

Reservasi kamar merupakan pemesanan kamar untuk waktu yang akan datang melalui berbagai

media yang disediakan atau yang bekerjasama dengan pihak hotel. Selain itu reservasi sendiri merupakan proses pemesanan kamar dan juga fasilitas lain yang dilakukan tamu sebelum tiba di suatu layanan jasa. [4]

F. *Back Office*

Karyawan yang bertugas dibagian belakang serta melakukan pelayanan yang tidak berinteraksi langsung dengan tamu, disebut *Back Office*. [6]

G. *Telephonist*

Bagian belakang hotel memiliki sistem telepon, yang dioperasikan dan dikelola oleh *Telephonist*. Tugas utama *Telephonist* adalah menerima panggilan masuk dan mengarahkan panggilan masuk sesuai dengan permintaan. [7]

H. *Spelling Board*

Spelling Board merupakan daftar alfabet yang digunakan dalam komunikasi *Internasional* guna memberikan informasi yang benar kepada orang-orang yang berbicara berbagai bahasa, selain itu juga dapat membantu mengoreksi pembicaraan. *Spelling Board* juga menunjukkan setiap kata dan angka melalui kata-kata. [7]

I. *Online Travel Agent*

Online Travel Agent atau agen perjalanan online memiliki lingkup bisnis yang sama dengan agen perjalanan konvensional, hanya saja layanannya berbasis digital, yaitu transaksi informasi, jual beli, dan pembayaran yang dilakukan secara online. [8]

J. Pembayaran

Pembayaran dapat didefinisikan dalam dua cara: secara sempit atau secara yuridis teknis. Pembayaran adalah pembayaran utang debitur kepada kreditur dalam arti sempit. Pembayaran seperti ini dilakukan dalam bentuk barang atau uang, tetapi dalam arti yuridis, pembayaran juga dapat dalam bentuk jasa, seperti layanan dokter, dan sebagainya. [9]

III. METODE

Metode yang digunakan oleh penulis yaitu studi literatur. Studi literatur adalah penelitian yang memiliki proses persiapan sama dengan penelitian lainnya, akan tetapi sumber dan metode pengumpulan data untuk penelitian yaitu dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian [10]. Pada pembuatan modul ini penulis melakukan *Research* secara *Online* melalui buku, jurnal dan juga artikel atau *Website* yang terkait dengan pembahasan penelitian.

Dalam melakukan pengumpulan data penulis juga melakukan pengembangan materi yang sudah ada pada penelitian sebelumnya untuk memperbaharui materi ajar

yang sesuai dengan perkembangan saat ini, penulis juga memastikan validitas dan objektivitas dalam penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Modul ini memiliki total 4 bab dan 60 halaman yang berisikan materi praktikum mengenai penanganan reservasi pada *Front Office* atau kantor depan, penulis memperbaharui beberapa materi sesuai dengan perkembangan industri hotel saat ini seperti Layanan reservasi melalui telepon, *International Spelling Board*, layanan reservasi melalui *Online Travel Agent*, pembayaran reservasi dan menangani reservasi melalui sitem hotel yang menggunakan *Webside* sistem hotel khusus kegiatan praktikum program studi D3 perhotelan.

DAFTAR ISI

GLOSARIUM

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Tujuan Modul Praktikum
- 1.2. Peraturan Pratikum
- 1.3. Penilaian Pratikum

BAB II RESERVASI

- 2.1. *Front Office Departement*
- 2.2. Peranan Reservasi
- 2.3. Tugas dan Tanggung Jawab Reservasi
- 2.4. Alat dan Formulir Kerja Reservasi
 - 2.4.1. Alat yang digunakan dalam menangani reservasi
 - 2.4.2. Formulir kerja yang digunakan dalam menangani reservasi
- 2.5. Jenis-Jenis Layanan Reservasi
- 2.6. Layanan Reservasi Melalui Telepon
 - 2.6.1. Sikap menerima reservasi melalui telepon
 - 2.6.2. Prosedur Reservasi Melalui Telepon
 - 2.6.3. *International Spelling Board*
- 2.7. Layanan Reservasi Melalui *Online Travel Agent*
- 2.8. Pembayaran Reservasi
 - 2.8.1. Jenis-jenis Metode Pembayaran

BAB III MENANGANI RESERVASI MELALUI SISTEM HOTEL

- 3.1. Sistem Hotel
- 3.2. Tutorial Menangani Reservasi Melalui Sistem Hotel

BAB IV PARAMETER PENILAIAN

- 4.1. *Multiple Choice*
- 4.2. *True or False*
- 4.3. *Essay*
- 4.4. *Reservation by Phone Checklist*

A. GLOSARIUM

<i>Glossaries</i>	<i>Description</i>
BAR (<i>Best Available Rate</i>)	Tarif kamar hotel yang paling rendah yang tersedia untuk tamu pada waktu tertentu
<i>Blacklist Guest</i>	Daftar tamu yang sudah tidak terdaftar di suatu hotel dikarenakan tindakan yang tidak baik
<i>Bumping Guest</i>	Jika suatu hotel sudah penuh, hotel akan memindahkan tamu ke hotel lain
<i>Company Charge</i>	Biaya tamu selama menginap di sebuah hotel akan ditagihkan langsung kepada perusahaan/organisasi yang mengatur perjalanan atau akomodasi tamu tersebut
<i>Confirmation Letter</i>	Keterangan konfirmasi kepada tamu yang menjelaskan tentang reservasi di hotel tersebut
CRS (<i>Computeried Reservation System</i>)	Sistem digital yang digunakan untuk mengelola dan memproses reservasi kamar hotel
<i>Down-Selling Room</i>	Mengganti kamar yang sudah dipesan ke kamar dengan harga/kualitas lebih rendah
<i>Up-Selling Room</i>	Mengganti kamar yang sudah dipesan ke kamar dengan harga/kualitas lebih tinggi
FIT (<i>Free Individual Traveller</i>)	Tamu hotel yang melakukan reservasi secara individual dan tidak terikat dengan suatu group/perusahaan
<i>Guaranteed Reservation</i>	Jenis reservasi di mana tamu memberikan jaminan pembayaran untuk memastikan bahwa kamar akan tersedia saat mereka tiba, meskipun mereka check-in terlambat
<i>Guest History Profile</i>	Catatan yang disimpan oleh hotel mengenai informasi dan preferensi tamu yang pernah menginap di hotel tersebut
OTA (<i>Online Travel Agent</i>)	Agen travel yang melayani reservasi hotel dengan cara online
<i>Overbooked</i>	Penjualan kamar hotel maupun produk dan service melebihi ketersediaan hotel. Hotel tidak dapat melayani kecuali terdapat no-show
<i>No-show</i>	Tamu yang telah melakukan reservasi kamar hotel tidak muncul untuk check-in pada tanggal kedatangan yang dijadwalkan, tanpa memberikan

	pemberitahuan atau melakukan pembatalan reservasi sebelumnya
Special Request	Permintaan khusus dari tamu yang mencakup layanan, fasilitas, atau kondisi tertentu selama mereka menginap di hotel
Pick up Transport Service	Layanan yang disediakan oleh hotel untuk menjemput tamu dari lokasi tertentu, seperti bandara, stasiun kereta, atau lokasi lainnya, dan mengantarkan mereka ke hotel
Whole Seller	Agen travel yang sudah bekerjasama dengan suatu hotel
Early Check-in	Layanan di mana tamu dapat melakukan check-in dan mendapatkan akses ke kamar mereka sebelum waktu check-in
Understay	Tamu meninggalkan hotel sebelum tanggal keberangkatan yang dijadwalkan
Tentative Reservation	Reservasi yang dilakukan oleh tamu tetapi belum dikonfirmasi atau belum dijamin dengan pembayaran atau jaminan lainnya

- a) Wajib menggunakan seragam sesuai dengan aturan institusi.
- b) Wajib mematikan/men-silent semua alat komunikasi (*Smartphone, Tab, Ipad, dsb*).
- c) Dilarang membuka aplikasi yang tidak berhubungan dengan praktikum yang berlangsung.
- d) Dilarang keluar ruangan praktikum 0 tanpa izin.
- e) Dilarang membawa makanan atau minuman kedalam ruangan praktikum.
- f) Dilarang membuang sampah sembarangan di dalam ruangan praktikum.

- 10) Setiap praktikan dapat mengikuti susulan maksimal 2 modul untuk 1 praktikum.
- 11) Pelanggaran terhadap peraturan praktikum akan ditindak secara tegas secara berjenjang di lingkup kelas, laboratorium, program studi, fakultas hingga institusi.

3. Penilaian Pratikum

1. Komponen penilaian praktikum : 40% nilai ujian per modul dan 20% nilai tugas.
2. Ujian praktikum dilakukan menggunakan *Form Checklist Handling Reservation*.
3. Seluruh komponen penilaian beserta pembobotannya ditentukan oleh dosen PJMP.
4. Penilaian per modul dilakukan oleh asisten praktikum, sedangkan nilai tugas besar/UAS diserahkan kepada dosen kelas, dilaporkan kepada PJMP.
5. Baik praktikan ataupun asisten praktikum tidak diperkenankan meminta atau memberi tugas tambahan untuk perbaikan nilai.
6. Standar indeks dan range nilai ditentukan oleh dosen PJMP atas sepengetahuan ketua kelompok keahlian.

B. BAB I PENDAHULUAN

1. Tujuan dibuatnya modul praktikum Menangani Reservasi (*Handling Resrvation*) yaitu :
 - 1) Mahasiswa/i mengetahui peraturan saat praktikum dilaksanakan.
 - 2) Mahasiswa/i mengetahui sistem penilaian saat praktikum dilaksanakan.
 - 3) Mahasiswa/i mengetahui bagaimana cara *Handling Reservation*.
2. Peraturan Pratikum
 - 1) Praktikum diampu oleh dosen kelas dan dibantu oleh asisten laboratorium dan asisten praktikum.
 - 2) Praktikum dilaksanakan di lobi Gedung L (Lab. Hotel Lingian) sesuai jadwal yang ditentukan.
 - 3) Praktikan wajib membawa modul praktikum, KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), alat tulis, dan *Notebook*.
 - 4) Praktikan wajib menggunakan seragam teori lengkap.
 - 5) Praktikan wajib mengisi daftar absensi.
 - 6) Durasi kegiatan praktikum selama 6 jam/360 menit.
 - 7) Jumlah pertemuan praktikum.
 - 8) Praktikan wajib hadir minimal 75% dari seluruh pertemuan praktikum di lab. Jika total kehadiran kurang dari 75% maka nilai praktikum = 0.
 - 9) Saat praktikum berlangsung, asisten praktikum dan praktikan:

C. BAB II RESERVASI

1. *Front Office Departement*

Front Office Departement merupakan bagian terpenting pada operasional sebuah hotel, departemen ini melayani tamu mulai dari pemesanan kamar (*reservation*), operator telepon (*Telephone Operator*), tamu *Check-in* dan *Check-out*, serta menjadi sumber informasi dan menangani komplain tamu.

2. Peranan Reservasi

Bagian reservasi ini memiliki tanggung jawab pada pemesanan kamar tamu, selain itu juga terdapat tugas utama seperti mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar tamu secara akurat, menawarkan produk yang dimiliki oleh suatu hotel sesuai dengan kebutuhan tamu, selain itu juga perlu menciptakan serta menjaga citra suatu hotel yang baik melalui pelayanan yang maksimal.

3. Tugas dan Tanggung Jawab Reservasi:

1. Petugas reservasi perlu mengetahui dan mempunyai data-data akurat mengenai waktu kedatangan tamu dan keberangkatan tamu, keadaan kamar, serta fasilitas yang disediakan oleh hotel.
2. Petugas reservasi perlu memahami langkah-langkah atau prosedur kerja yang dilakukan.
3. Petugas reservasi perlu mengetahui data-data yang akurat mengenai jumlah kamar kosong dan kamar yang terisi, hal ini menghindari *Over Booking*.
4. Petugas reservasi perlu mengetahui status kamar sehingga dapat memberikan jawaban secara langsung kepada tamu.
5. Petugas reservasi perlu mengenal dan mengetahui tipe kamar serta harga kamar yang ada pada hotel guna mempromosikan kepada tamu.
6. Petugas reservasi perlu sigap dalam mempersiapkan formulir yang digunakan dalam pelayanan pemesanan kamar hotel.

4. Alat dan Formulir Kerja Reservasi

1. Alat yang digunakan dalam menangani reservasi (*Handling Reservation*):
 - a) Telepon.
 - b) Komputer.
2. Formulir kerja yang digunakan dalam menangani reservasi (*Handling Reservation*):
 - a) *Room Reservation Form*.
 - b) *Confirmation Letter*.
 - c) *Form Pick Up/ Drop Off Transport*.
 - d) *Resevation Checklist form*.

5. Jenis-Jenis Layanan Reservasi

- a) Telepon.
- b) *Online Travel Agent*.
- c) *Free Individual Traveller*.
- d) *E-mail*.

6. Layanan Reservasi Melalui Telepon

Pada bagian belakang hotel (*Back Office*), *Telephonist* merupakan petugas yang bertanggung jawab untuk mengoperasikan dan mengelola sistem telepon. Tugas utama *Telephonist* yaitu menerima panggilan masuk, serta mengarahkan panggilan masuk sesuai dengan permintaan mulai dari tamu ataupun departemen yang lain pada hotel.

6.1 Terdapat panggilan telepon yang dapat *Telephonist* terima yaitu:

1. Panggilan telepon masuk (*Incoming Call*), menangani serta menjawab telepon yang masuk mulai dari internal ataupun eksternal.
2. Panggilan telepon keluar (*Outgoing Call*), menangani panggilan keluar.
3. Mentransfer panggilan (*Transferring Call*), terutama untuk panggilan internal pada hotel.
4. Mencatat pesan yang ingin disampaikan pada orang yang dituju (*Taking Message*).

6.2 Sikap menerima reservasi melalui telepon

Pada saat menerima reservasi melalui telepon *Telephonist* tidak melihat lawan bicaranya secara langsung, maka dari itu kesan pertama (*First Impression*) yang baik merupakan tantangan bagi *Telephonist*. Beberapa sikap yang perlu diperhatikan selama menerima reservasi melalui telepon adalah penggunaan bahasa yang baik dan benar, mengatur nada bicara, menunjukkan sikap antusias dan siap membantu. Terdapat langkah-langkah *Telephonist* dalam menerima telepon yang masuk:

1. Menjawab panggilan telepon dengan sikap yang antusias sesuai dengan prosedur hotel secara langsung.
2. Bersikap ramah kepada penelepon dan menawarkan bantuan dengan sopan serta menetapkan tujuan dari telepon tersebut.
3. Mengkonfirmasi pemahaman anda (*Telephonist*) sesuai dengan maksud penelepon lalu mengulang secara rinci panggilan tersebut.
4. Menyampaikan informasi yang tepat kepada penelepon.
5. Menggunakan nada serta *Volume* yang sesuai saat sedang berbicara dengan penelepon.

6.3 Hal yang harus diperhatikan dan dihindari *Telephonist* saat berkomunikasi melalui telepon:

1. Menggunakan bahasa yang informal.
2. Berbicara dengan nada yang terlalu rendah maupun tinggi.

3. Penelepon dibiarkan menunggu terlalu lama.
4. Terlalu banyak basa-basi disaat menjelaskan informasi kepada penelepon.
5. Berbicara dengan orang lain sewaktu bertelepon.

6.4 Prosedur Reservasi Melalui Telepon

Tabel 2. 1 Prosedur Reservasi Melalui Telepon

Steps	Description of the procedures
1	Greeting and offering help to the guest
2	Asking the guest about their arrival date and departure date
3	Asking the type of room they want
4	<p>Make sure the room is available</p> <ul style="list-style-type: none"> - if the room is available say "good news mr/mrs" to the guest and explain the facilities, then room rate per night. - if the room unavailable say "sorry mr/mrs" then offering other type available for the period reserved.
5	Asking agreement and blocking the room
6	<p>Asking the:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Name of the guest and spell their name by using Intenational Spelling Board - Ask the contact person if the guest does not make resevation for theyself - Ask the guest about address and telephone number - Payment settlement <p>Note* if the account is invoid to some company, ask the company name, contact person and number</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ask the detail of arrival (time, flight etc.)
7	<p>Repeat the resevation data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Name of the guest - Type of room - Arrival and departure date - Room rate per night - Payment settlement
8	Offering special request
9	Last greeting

6.5 International Spelling Board

Spelling Board adalah daftar alfabet yang digunakan dalam komunikasi lingkup Internasional untuk memberikan informasi dengan tepat kepada orang yang berbicara berbagai bahasa serta berguna dalam mengkoreksi pembicaraan, selain itu Spelling Board menunjukan setiap kata dan angka melalui kata. International Spelling Board juga terdapat 2 tipe seperti American Style dan British Style. Berikut contoh International Spelling Board:

A. American Style Spelling Board

Alpha	Bravo	Charlie	Delta	Echo
Foxtrot	Golf	Hotel	India	Juliet
Kilo	Lima	Mama	Novemb er	Oscar
Papa	Quebec	Romeo	Sierra	Tango
Uniform	Victor	Whiskey	X-ray	Yankee
Zulu				

Gambar 2. 1 International Spelling Board American Style

B. British Style Spelling Board

Andrew	Benjami n	Charlie	David	Edward
Frederi ck	George	Harry	Isaac	Jack
King	Lucy	Mary	Nellie	Oliver
Peter	Queenie	Robert	Sugar	Tommy
Uncle	Victor	William	X-mas	Yellow
Zebra				

Gambar 2. 2 International Spelling Board British Style

7. Layanan Reservasi Melalui Online Travel Agent

Online Travel Agent (OTA) mendistribusikan serta memfasilitasi pemesanan kamar kepada pihak penyedia usaha/hotel, selain itu juga OTA berperan sebagai media promosi dan penjualan secara Online melalui Web Online Travel Agent masing-masing. Online Travel Agent memiliki 2 jenis pembayaran yang berbeda, seperti:

1. *Quarantee Payment*: Pembayaran hotel merupakan tanggung jawab pihak OTA, sehingga pelanggan atau tamu yang memesan harus membayar penuh kepada pihak OTA.
2. *Online Travel Agent non Quarantee Payment*: Tamu yang sudah teregistrasi tidak diwajibkan untuk membayar terlebih dahulu.

Contoh Online Travel Agent yang digunakan di beberapa hotel yaitu *booking.com*, *Agoda.com*, *Traveloka*, *Pegipegi.com*, *Tiket.com*, *Trivago*, *Airbnb*, dan masih banyak lagi. Prosedur yang dilakukan dilakukan oleh petugas reservasi

dalam menerima reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* yaitu:

1. *Staff* reservasi akan menerima reservasi yang masuk melalui *E-mail*.
2. *Staff* registrasi akan menentukan nomer reservasi yang akan digunakan untuk *Check-in* melalui *Website Online Travel Agent*.
3. Selanjutnya *staff* registrasi akan mengirimkan *Email* bahwa reservasi telah diterima.
4. *Staff* registrasi perlu menginput nomer reservasi serta data dari calon tamu yang akan menginap pada sistem.
5. Selain menginput data dari calon tamu, *Staff* registrasi juga menulis *Request* khusus yang diminta oleh calon tamu dan waktu kedatangan.
6. Jika calon tamu membayar dengan *Credit Card* maka *Staff* reservasi wajib memberikan data terkait nomer *Credit Card* yang digunakan melalui *Email* OTA.

8. Pembayaran Reservasi

Sistem Pembayaran yaitu mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran menggunakan konsep uang sebagai media pertukaran (*Medium Of Change*) atau *Intermediary* dalam transaksi barang, jasa dan keuangan.

8.1 Jenis-jenis Metode Pembayaran:

1. Tunai
Salah satu cara yang paling umum untuk membayar kamar hotel ataupun tagihan lainnya adalah dengan tunai. Meskipun saat ini semakin banyak orang beralih ke metode pembayaran digital, masih ada beberapa hotel yang menerima pembayaran tunai. Pembayaran tunai ini dilakukan dalam mata uang nasional negara tersebut seperti Rupiah, *Dolar*, *Euro*, dan mata uang asing lainnya.
2. Kartu Kredit atau Kartu Debit
Dalam menerima pembayaran kartu kredit ataupun kartu debit dengan menyimpan salinan *Receipt* yang tercetak saat pembayaran, untuk kartu kredit petugas reservasi atau kasir perlu memastikan bahwa kartu tersebut belum mencapai limit.
3. Transfer Bank
Transfer bank sering digunakan untuk transaksi yang lebih besar atau pemesanan kelompok, jenis ini memberikan opsi pembayaran langsung

yang aman dengan mengurangi kebutuhan dalam menangani kartu secara fisik.

4. Kode QR
Pembayaran melalui kode QR semakin diminati karena mudah, tamu dapat menyelesaikan pembayaran dengan memindai kode QR yang sudah hotel sediakan dengan menggunakan ponsel pintar mereka, jenis ini memberikan opsi yang cepat dan aman tanpa kontak fisik.
5. *Company Charge*
Dalam perjanjian dengan hotel, sebuah perusahaan memungkinkan *Staff* karyawannya untuk membayar semua tagihan kepada perusahaan, biasanya perusahaan tersebut sudah memiliki rekening khusus untuk pembayaran hotel.
6. *Voucher*
Untuk membayar layanan atau masa inap tamu, *Voucher* adalah pilihan bagus yang menambah sentuhan pribadi pada pengalaman tamu. Metode pembayaran ini menyesuaikan dengan seberapa besar nominal yang ada pada *Voucher* tersebut.

D. BAB 3 MENANGANI RESERVASI MELALUI SISTEM HOTEL

3.1. Sistem Hotel

Sistem Hotel (*sihotel*) merupakan sistem *Website* yang digunakan dalam kegiatan praktikum mata kuliah *Front Office* dalam program studi D3 Perhotelan Telkom University, *Website* ini sudah menyerupai sistem yang digunakan pada hotel dalam menerima reservasi (*Reservation*), *Check-in* dan juga *Check-out*.

3.2. Tutorial Menangani Reservasi Melalui Sistem Hotel

Pada bab ini akan menjelaskan bagaimana cara menangani reservasi (*Handling Reservation*) melalui *Website* *sihotel* sehingga dapat dipahami serta menerapkan prosedur reservasi dengan baik. *Sihotel* ini dapat diakses melalui halaman <https://10.99.1.11/sihotel> dengan menggunakan koneksi internet Telkom University yaitu <https://tune.telkomuniversity.ac.id>, setelah itu bisa dilanjutkan dengan *Login* akun/membuat akun untuk *Website* ini.

i. *Sihotel Main Page*

Setelah berhasil *login* maka terlihat halaman utama dari *sihotel*, disini terdapat beberapa bagian yang digunakan dalam operasional *Front Office* seperti data tamu yang sudah

melakukan reservasi serta pengisian data untuk tamu yang akan reservasi.

ii. *Filling in guest reservation data*

Pada halaman utama sihotel terdapat keterangan pada bagian kanan atas seperti contoh diatas lalu klik untuk memasuki halaman *Reservation Management* untuk pengisian data tamu yang lebih detail.

iii. *Greeting and Offering Help*

Setelah memasuki halaman *Reservation Management*, *Telephonist* melakukan *Greeting and Offering Help* kepada calon tamu dengan sopan dan santun.

- “*Good morning, Lingian Hotel this is reservation, how can I help you?*”
- “*Good afternoon, Lingian Hotel may i assist you?*”

iv. *Asking The Guest About Their Arrival Date and Departure Date*

Pentingnya mengetahui *Arival Date and Departure Date* dari calon tamu untuk memastikan bahwa kamar yang mereka inginkan tersedia serta data dari kamar tersimpan pada sistem.

- “*May I know when will you be arriving sir?*”
- “*How about your departure sir?*”
- “*Alright ms, may i know period of reservation before?*”

v. *Asking The Type of Room They Want*

Setelah mengetahui *Arrival Date and Departure Date*, *Telephonist* perlu mengetahui tipe kamar yang calon tamu inginkan.

- “*Alright mr, may i know what type of room would you like?*”
- “*May i know would you like type of room ms?*”

vi. *Make Sure the Room is Available*

Memastikan bahwa tipe kamar tamu tersedia pada rentang tanggal yang diinginkan, beberapa kamar yang terlihat merupakan kamar yang siap untuk dijual.

- “*Please wait a moment sir i will check available room for that period*”
- “*Alright, please wait a moment ms i will check the system first*”

vii. *Ask Their Name*

Pada tahap ini *Telephonist* yang bertugas perlu mengetahui nama dari calon tamu yang akan menginap, hal ini merupakan tahap yang penting dalam reservasi.

- “*Before i checked the system, may I know your name sir?*”
- “*May i know your guest ms?*”

viii. *Ask The Guest About Address and Telephone Number*

Selanjutnya hal yang perlu diketahui untuk data calon tamu yang akan menginap adalah alamat serta nomer telepon, data tersebut berguna untuk *Guest History Hotel*.

- “*May i know your number sir?*”
- “*May I know your adress ms?*”

ix. *Make Sure About Settle Payment*

Untuk pembayaran yang perlu diperhatikan disini adalah total dari harga kamar dan juga jika calon tamu ingin menambah deposit, selain itu juga *Telephonist* perlu mengetahui tipe pembayaran yang calon tamu ingin gunakan.

- “*Alright sir may I know about your settle the payment?*”
- “*What would you like to settle the payment ms?*”

x. *Repeat the Reservation*

Memastikan bahwa data reservasi kamar, informasi pribadi dan juga *Payment* dari calon tamu yang *Telephonist* isi pada sistem *Website* sudah sesuai.

- “*May i repeat your reservation sir?*”
- “*Alright ms. Nina i will repeat your reservation. A reservation under name Ms. Nadya from June office for period 17 August until 20 August is that correct ms?*”

xi. *Offering Special Request*

Special Request ini berupa opsional menyesuaikan dengan keinginan calon tamu, namun *Telephonist* wajib untuk menanyakan hal ini kepada calon tamu.

- “*Do you have any special request ms. Nina?*”
- “*Any special request sir?*”

xii. *Last Greeting*

Pastikan saat submit data pada sistem *Website*, *Telephonist* memberikan *Last Greeting* kepada calon tamu untuk menunjukkan sikap yang sopan dan santun.

- “*Thankyou very much for your reservation sir, i’m looking forward for your coming to our hotel. If you have any cancellation about your reservation please inform as soon as possible*”
- “*Thankyou very much for your reservation ms, have a great day*”

- E. BAB 4 PARAMETER PENILAIAN
Berisi soal *Multiple Choice, True or False, Essay*
dan *Reservation by Phone Checklist*

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan bahwa pentingnya untuk memperbaharui materi praktikum dengan mengikuti perkembangan industri hotel, saat ini industri hotel sudah menggunakan banyak teknologi yang dapat memudahkan pekerjaan petugas dan juga memudahkan tamu dalam melakukan pemesanan kamar. Pengetahuan dasar tentang menangani reservasi juga perlu diperkuat oleh seluruh mahasiswa agar siap dalam menghadapi tantangan kerja di industri perhotelan saat ini.

B. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dilakukannya evaluasi dan juga mengumpulkan informasi terkait efektivitas dari penelitian ini. Selain itu juga perlu ditingkatkan lagi materi yang ada pada penelitian ini mengikuti industri perhotelan yang selalu berkembang dan juga semakin meluas.

REFERENSI

Ardiansyah Imam. (n.d.). *PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI TELEPON UNTUK TAMU INDIVIDUAL DI BEST WESTERN PREMIER LA GRANDE HOTEL BANDUNG. 112.*

- Astriyani, E., Sari, M. M., & Herman, H. (2020). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN SPP BERBASIS WEB MENGGUNAKAN NOTIFIKASI SMS GATEWAY (Studi Kasus: SMP Puspita Tangerang). *Journal CERITA*, 6(1), 106–116. <https://doi.org/10.33050/cerita.v6i1.893>
- Ervina Ersy, T. R. (2023). Pengantar Industri Akomodasi dan Reservasi Hotel. In *telupress.telkomuniversity.ac.id*.
- Jusuf, H., & Sobari, A. (2021). Pelatihan Pembuatan Modul Pembelajaran untuk Mendukung Pembelajaran Online. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 33–37.
- Kadir, P. A. (2020). Strategi Marketing melalui Online Travel Agent dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Training Center Damhil Universitas Negeri Gorontalo. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.32884/ideas.v6i2.276>
- Melfianora. (2019). Penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan Studi Literatur. *Open Science Framework*, 1–3.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantar/a/article/view/32>
- PURNAMA, A. G. (2022). STANDAR PENILAIAN KINERJA CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK BNI (PERSERO) KCP PANGANDARAN. *Diploma Thesis, Universitas Siliwangi*, 1–23.
- Saptomo, W. L. Y. (2017). *PRAKTIKUM* (Issue 112).
- Wiwin, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Bisnis Dan Teknologi*, 4(1), 62–70.