

PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI TELEPON UNTUK TAMU INDIVIDUAL DI BEST WESTERN PREMIER LA GRANDE HOTEL BANDUNG

Imam Ardiansyah

Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

Email : imam_adh@yahoo.com

ABSTRACT

Room reservation must be done carefully to prevent errors because it is very influential when guests come to the hotel to check-in because prospective guests want the request they want by room booking service can be fulfilled, this must be done well because it is very influential on the occupancy rate of the hotel and the hotel. Based on observations made at the Best Western Premier La Grande Bandung Hotel, there are several issues related to the Standard Operational Procedure for handling individual guest room reservations so that it can have an impact on guest satisfaction. Descriptive research method is research conducted to determine the value of a variable or more without making comparisons or connecting one variable to another variable. This research was conducted in April - June 2015. Based on the final results of the analysis of the questionnaire study, it was handled the telephone room reservation at the Best Western Premier La Grande Bandung Hotel from the aspect of Standard Operating Procedures resulting in 239 points in the "Performed" category, while Equipment and Media produced points as many as 77 are included in the category "Enough" and for Employee Competency to produce as many as 158 points and fall into the category "Agree"

Keyword : Room Reservation, Standard Operational Procedure

ABSTRAK

Pelayanan pemesanan kamar harus dilakukan secara teliti untuk mencegah terjadinya kesalahan karena sangat berpengaruh pada saat tamu datang ke hotel untuk melakukan *check – in* sebab calon tamu ingin permintaan yang mereka inginkan oleh pelayanan pemesanan kamar dapat terpenuhi, hal ini harus dilakukan dengan baik karena sangat berpengaruh pada tingkat huni kamar dan keuntungan hotel tersebut. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung, ada beberapa masalah yang berkaitan dengan *Standard Operasional Procedure* penanganan reservasi kamar tamu Individual sehingga bisa

berdampak kepada kepuasan tamu. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Juni 2015. Berdasarkan hasil akhir dari analisis penelitian kuesioner mengenai penanganan reservasi kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung dari aspek Standar Operasional Prosedur menghasilkan *point* sebanyak 239 masuk dalam kategori “Dilakukan”, sedangkan Peralatan dan Media menghasilkan *point* sebanyak 77 masuk dalam kategori “Cukup” dan untuk Kompetensi Karyawan menghasilkan *point* sebanyak 158 dan masuk dalam kategori “Setuju

Kata Kunci : Pemesanan Kamar, Standar Operasional Prosedur

PENDAHULUAN

Dalam sebuah operasional hotel, kantor depan sangat berperan penting dalam melakukan visi dan misi sebuah hotel. Seperti yang dikemukakan oleh **Sambodo dan Bagyono** (2006:44) bahwa “Fungsi utama Departemen kantor Depan adalah menjual kamar, yang antara lain: menerima pesanan kamar, menangani tamu tanpa pemesanan kamar (*walk in guest*), menangani tamu dengan reservasi, melaksanakan pendaftaran, dan menentukan kamar.”

Salah satu sub-bagian Kantor Depan yang sangat penting adalah bagian pemesanan kamar. Berbicara mengenai pemesanan kamar, **Endar Sugiarto** (2004:59) mengungkapkan bahwa “Suatu permintaan untuk memperoleh kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya oleh berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu *check-in*”.

Pemesanan kamar juga dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti yang diungkapkan oleh **Sambodo dan Bagyono** (2006:74) yaitu “Media yang digunakan oleh calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar antara lain Telepon, Surat, Faksimili, *E-mail*, *Computer Terminal*, dan Personal (tamu datang langsung)”.

Dalam pemesanan reservasi juga terdapat orang ataupun pihak-pihak yang menjadi sumber datanya reservasi. Sumber reservasi bagi hotel meliputi Perorangan, Perusahaan Penerbangan, Biro Perjalanan, *Company*, Pemerintahan, Kantor Pemesanan Pusat, Perusahaan. Seperti yang disebutkan oleh **Sambodo dan Bagyono** (2006:75) yaitu “Setiap orang yang

mengadakan reservasi merupakan sumber pemesanan bagi hotel, baik pesanan untuk perorangan maupun rombongan”.

Pelayanan pemesanan kamar harus dilakukan secara teliti untuk mencegah terjadinya kesalahan karena sangat berpengaruh pada saat tamu datang ke hotel untuk melakukan *check – in* sebab calon tamu ingin permintaan yang mereka inginkan oleh pelayanan pemesanan kamar dapat terpenuhi, hal ini harus dilakukan dengan baik karena sangat berpengaruh pada tingkat huni kamar dan keuntungan hotel tersebut.

Permintaan tersebut hanya bisa dicapai apabila hotel mempunyai sistem penanganan reservasi yang efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh **Sambodo dan Bagyono** (2006:71) adalah “Dalam sistem penanganan reservasi yang efektif dan efisien terdapat beberapa faktor yang menentukan, seperti perlengkapan penunjang, prosedur standar operasional, dan tentu saja staf yang berkompeten dalam menangani, memproses dan mengarsip reservasi sampai tamu itu *check-in*”.

Petugas reservasi harus memiliki kemampuan dasar mengenai penanganan reservasi. Hal ini diungkapkan oleh **Sambodo dan Bagyono** (2006:71) “Kemampuan tersebut adalah teknik menerima dan menolak reservasi, menginformasikan, memperoleh data secara akurat, memasukkan data ke dalam catatan reservasi, mengarsip reservasi, dan juga membuat atau menyusun laporan

Dari pengamatan yang telah penulis lakukan berdasarkan hasil observasi langsung dengan *Reservation Agent* penulis telah memberi kesimpulan bahwa penanganan pemesanan kamar melalui telepon untuk tamu individual di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung tidak dilakukan dengan baik, seperti adanya prosedur penanganan reservasi kamar yang tidak dilaksanakan contohnya petugas tidak mengkonfirmasi kembali pemesanan tamu yang di pesan, media peralatan kerja kurang seperti hanya memiliki dua buah telepon yang akan menimbulkan adanya keluhan-keluhan dari tamu sehingga mengurangi pelayanan dan berdampak pada kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil data sampel reservasi kamar melalui media di Best Western Premier La Grande hotel Bandung selama 3 bulan terakhir (April – Juni 2015) dengan data sebagai berikut :

TABEL 1

**DATA ROOM RESERVATION BERDASARKAN MEDIA RESERVASI BEST
WESTERN PREMIER LA GRANDE HOTEL BANDUNG PERIODE APRIL-JUNI
2015**

BULAN	MEDIA	JUMLAH KAMAR	JUMLAH PRESENTASE
APRIL	1. Telepon	89	1. 27,5 %
	2. <i>Travel Agent</i>	Kamar	2. 28 %
	3. Hotel	91	3. 21,5 %
	4. <i>Website</i>	Kamar	4. 23 %
	4. <i>Direct</i>	70 Kamar	
	JUMLAH	25 Kamar	100 %
MEI	1. Telepon	88	1. 28,6 %
	2. <i>Travel Agent</i>	Kamar	2. 28,9 %
	3. Hotel	89	3. 21,7 %
	4. <i>Website</i>	Kamar	4. 20,8 %
	4. <i>Direct</i>	66 Kamar	
	JUMLAH	07 Kamar	100 %

JUNI	1. Telepon	88	1. 29 %
	2. <i>Travel Agent</i>	Kamar	2. 30 %
	3. Hotel	91	3. 21,5 %
	4. <i>Website Direct</i>	Kamar 64	4. 19,5 %
	JUMLAH	302 Kamar	100 %

Sumber : *Front Office Departement, Best Western Premier La Grande Hotel Bandung.*

Dilihat dari data tersebut maka yang didapat dari pihak manajemen pemesanan kamar adalah tingkat reservasi kamar melalui telepon memiliki peringkat kedua dari ke empat media yang dicantumkan di data tersebut.

TABEL 2

DATA *GUEST COMPLAINT* MENGENAI RESERVASI MELALUI TELEPON DI BEST WESTERN PREMIER LA GRANDE HOTEL BANDUNG PERIODE APRIL-JUNI 2015

BULAN	<i>GUEST COMPLAINT</i>	JUMLAH
APRIL	1. Tipe kamar yang tidak sesuai	2
	2. Jumlah Kamar yang dipesan	1
	3. Harga kamar yang tidak sesuai	1
MEI	1. Tipe kamar yang tidak sesuai	2
	2. Jumlah kamar yang dipesan	1
	3. <i>Missed type of bed</i>	3
JUNI	1. Tipe Kamar yang tidak sesuai	2

	2. <i>Missed type of bed</i>	2
	3. Fasilitas kamar yang tidak sesuai	1

Sumber : *Front Office Departement, Best Western Premier La Grande Hotel Bandung.*

Hal ini juga didukung dari hasil data *Guest Complaint* banyaknya tamu yang tidak sesuai dengan pemesanan pada saat di telepon yaitu Tipe kamar yang tidak sesuai pada saat melakukan *check – in*.

Maka dari itu, Bapak Luthfi Madewa selaku *Ecommers* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung meminta kerjasama penulis untuk meninjau permasalahan ini. Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis membuat penelitian ini dengan judul “PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI TELEPON UNTUK TAMU INDIVIDUAL DI BEST WESTERN PREMIER LA GRANDE HOTEL BANDUNG”.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan judul tersebut maka penulis mencoba membatasi masalah dengan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah standar operasional prosedur reservasi kamar di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung ?
2. Bagaimanakah kelengkapan peralatan yang menunjang pada proses pemesanan kamar di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung?
3. Bagaimanakah kompetensi *Reservation agent* dalam menangani proses pemesanan kamar di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung?

Tinjauan Pustaka

a. Tinjauan Tentang Standar Operasional Prosedur

Dalam pelaksanaannya pelayanan pemesanan kamar membutuhkan suatu prosedur standar operasional yang baik, efektif, dan efisien. Hal itu dikarenakan pelayanan pemesanan kamar merupakan hal yang penting bagi hotel oleh karena itu dibutuhkan suatu prosedur standar operasional agar adanya suatu keseragaman dari yang ingin dicapai oleh hotel menurut

Tambunan (2008) : “Standar Operasional Prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas – fasilitas proses yang dilakukan oleh orang – orang di dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis”.

Reservation Agent sebagai petugas yang bertanggung jawab dalam penanganan pemesanan kamar di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung harus mengetahui dan mengerti prosedur pemesanan kamar di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung, karena apabila *Reservation Agent* mengetahui dan mengerti apa saja yang harus dilakukan dan standar kualitas kerja yang diinginkan oleh hotel khususnya menyangkut pelayanan pemesanan kamar. Seorang petugas pemesanan kamar harus dapat memahami prosedur standar operasional di hotelnya, agar proses penanganan pemesanan kamar dapat dilakukan dengan baik dan efisien. Seperti yang dijelaskan oleh **Sutanto** (2010:43) : “Untuk mempermudah menangani reservasi kamar, maka setiap petugas reservasi kamar harus memahami prosedur yang diambil apabila ia menerima dan memproses reservasi kamar”.

Berikut merupakan standar operasional prosedur pemesanan kamar melalui telepon menurut **Soenarno** (tanpa tahun:211) sebagai berikut :

Prosedur Standar Operasional Pemesanan Kamar Melalui Telepon

1. Petugas Mengangkat telepon sebelum dering ketiga.
2. Petugas Mengucapkan salam dan menyebutkan nama serta menawarkan bantuan kepada tamu.
3. Petugas menanyakan tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu serta jenis kamar dan jumlah kamar yang dibutuhkan oleh tamu.
4. Petugas menginformasikan jenis kamar tamu beserta harga yang dipesan
5. Petugas menanyakan nama tamu yang akan menginap, nama perusahaan, alamat jelas tamu, dan nomer telepon yang dapat dihubungi.
6. Petugas menanyakan metode pembayaran yang akan digunakan oleh tamu.
7. Petugas mencatatnya dalam formulir pemesanan kamar.
8. Petugas memberi konfirmasi dan kepastian pemesanan secara keseluruhan melalui fax atau *e-mail*.
9. Petugas menawarkan pelayanan penjemputan (Jika tamu menggunakan transpostasi)

10. Petugas memberitahu waktu *check-in* dan *check out*.
 11. Mengulang kembali reservasi yang telah dibuat menghindari terjadi kesalahan
 12. Mengucapkan terima kasih dan diakhiri dengan salam sebelum tamu menutup telepon.
- b. Tinjauan Umum Kelengkapan Peralatan Penunjang Atau Media Yang Digunakan Dalam Penanganan Reservasi

Peralatan penunjang atau media merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kegiatan operasional di bagian kantor depan, adanya peralatan penunjang ini memberikan kemudahan bagi kantor depan untuk melakukan pekerjaannya definisi alat sendiri menurut **Yandianto** (2004:15) “Benda yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan”.

Pelayanan pemesanan kamar merupakan suatu pelayanan yang sangat penting di hotel, hal ini dikarenakan pelayanan pemesanan kamar berhubungan secara langsung dengan tamu baik yang datang secara langsung ke hotel ataupun tidak langsung ke hotel, oleh karena itu pelayanan pemesanan kamar harus dilakukan secara baik dan benar, hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya keluhan – keluhan tamu.

Pelayanan dapat dipengaruhi apabila peralatan penunjang yang diperlukan tersedia dan para pengguna peralatan tersebut mengetahui secara pasti kegunaan peralatan tersebut. Seperti menurut **Bagyono** (2006:30) yang mengatakan bahwa: “Untuk menunjang kegiatan operasional seksi reservasi, hotel menyediakan sejumlah peralatan baik itu peralatan utama maupun peralatan penunjang”.

Peralatan penunjang atau media yang digunakan dalam pelayanan pemesanan kamar tersebut menurut **Susanto** (2010:43) yaitu : “ Untuk melakukan reservasi kamar ada beberapa media yang digunakan antara lain telepon, teleks, faksimili, surat, telegram, perorangan, komputer terminal, *e-mail*, dan lain-lain”. Hal itu didukung oleh **Sambodo dan Bagyono** (2006:74) yang mengemukakan bahwa : “Peralatan penunjang yang digunakan untuk proses reservasi antara lain :

1. Telepon
2. Surat
3. Faksimili
4. Komputer Terminal
5. *E-mail*
6. Perorangan

c. Tinjauan Umum Kompetensi Reservation Agent

Kompetisi *Reservation Agent* merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang pelayanan pemesanan kamar, karena *Reservation Agent* yang memiliki kompetensi berarti akan mampu melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya terutama mengenai pemesanan kamar, namun apabila *Reservation Agent* tidak memiliki kemampuan maka tugas-tugas yang dibebankan pada mereka terutama pemesanan kamar tidak akan mampu terlaksanakan dengan baik. Pengertian kompetensi menurut **Wibowo** (2008:86) bahwa “Kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandai oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dilakukan penulis adalah metode deskriptif. Metode Deskriptif menurut **Sugioyono** (2005:11) bahwa “Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain.” Penulis dalam penelitian ini melakukan pengumpulan data kemudian menganalisa terhadap permasalahan dan membuat kesimpulan dari data data yang telah di dapat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi adalah :

a. Observasi

Observasi langsung dalam diktat Metodologi Penelitian (2005:3) **Sulaiman** menjelaskan bahwa “Pengumpulan data dengan observasi langsung merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan indra penglihatan tanpa menggunakan alat standar lain untuk kegiatan tersebut (pengamatan langsung terhadap objek penelitian” Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap *Reservation Agent* yang menangani pemesanan kamar di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung.

b. Wawancara

Wawancara langsung yang dilakukan penulis dengan *Asst. Front Office Manager, HRD Manager, dan Reservation Agent* di Best Wesern Premier La Grande Hotel Bandung, seperti

yang dijelaskan oleh **Sulaiman** (2005:37) bahwa “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau informasi dengan cara tanya – jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan yang diwawancarai atau respon dengan menggunakan alat yang disebut pedoman wawancara sesuai pedoman wawancara yang dibuat sebelumnya”.

c. Kuisisioner

Penulis membuat daftar pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian serta menyebarkannya kepada *Reservation Agent* dan juga kepada beberapa pihak manajemen di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. Seperti yang dikatakan oleh **Sugiono** (2005:162) bahwa “Kuisisioner merupakan teknik data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.”

d. Studi Kepustakaan

Menurut **Sulaiman** (2005 : 39) : “Studi Kepustakaan dilakukan dalam rangka mencari konsep-konsep atau teori – teori yang relevan yang digunakan sebagai landasan teori penelitian serta informasi atau data sekunder yang diperlukan”. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis melakukan studi kepustakaan guna mencari dan mempergunakan dasar-dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang berkaitan dengan Metodologi Penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Tinjauan Mengenai Pelaksanaan Prosedur Standar Operasional Penanganan Pemesanan Kamar

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan standar prosedur operasional penanganan pemesanan kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung, maka penulis menggunakan skala Likert sesuai dengan untuk mengukur, pendapatan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun hasil perhitungannya :

TABEL 3

HASIL OBSERVASI TERHADAP *RESERVATION AGENT* MENGENAI PELAKSANAAN SOP RESERVASI KAMAR MELALUI TELEPON DI BEST WESTERN PREMIER LA GRANDE BANDUNG

(N=7)

	Prosedur Pemesanan Kamar Melalui Telepon	Dilakukan	Kadang-Kadang	Tidak Dilakukan	Jumlah
1.	Mengangkat telepon sebelum dering ketiga	5	2	-	7
2.	Mengucapkan salam pada saat menerima telepon	7	-	-	7
3.	Menanyakan Tanggal kedatangan dan keberangkatan	7	-	-	7
4.	Menanyakan jenis kamar dan jumlah kamar tamu yang dibutuhkan	7	-	-	7
5.	Menginformasikan jenis kamar tamu beserta harga kamar tamu yang dipesan	4	3	-	7
6.	Menanyakan nama tamu yang akan menginap, alamat, dan nomor telepon yang bisa dihubungi	7	-	-	7
7.	Menanyakan metode pembayaran yang akan di lakukan oleh tamu	6	1	-	7
8.	Mencatat dalam formulir pemesanan kamar tamu	7	-	-	7
9.	Memberikan konfirmasi dan kepastian pemesanan kamar tamu secara keseluruhan melalui faksimili atau <i>e-mail</i>	3	2	2	7
10.	Menawarkan pelayanan penjemputan (apabila tamu membutuhkan)	2	3	2	7
11.	Memberitahukan waktu <i>check – in</i> dan <i>check out</i>	2	2	3	7
12.	Mengulang kembali reservasi yang telah dibuat menghindari terjadi kesalahan	3	3	1	7
13.	Mengucapkan terima kasih dan diakhiri dengan salam sebelum tamu menutup telepon	5	2	-	7
TOTAL		65	18	8	91

Sumber : Hasil Olahan Data Observasi Penulis,

Dilakukan (D) diberi skor 3

Kadang-Kadang (K) diberi skor 2

Tidak Dilakukan (TD) diberi skor 1

a. Perhitungan untuk mengetahui Interval Skala :

Keterangan :

f = Jumlah Responden

Total = (f x D) + (f x K) + (f x TD)

Dilakukan : 65 x 3 = 195

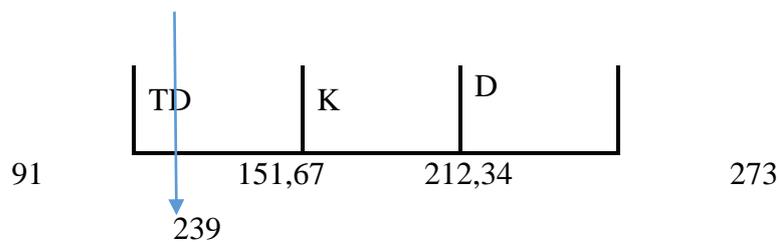
Kadang – Kadang : 18 x 2 = 36

Tidak Dilakukan : 8 x 1 = 8 +

239

Interval Skala

Penulis menggunakan kriteria Dilakukan , Kadang – Kadang, dan Tidak Dilakukan.



GAMBAR 1

**GARIS KONTINUM STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN
RESERVASI KAMAR**

Dari gambar 1 dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur penanganan pemesanan kamar melalui telepon di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung sudah berjalan sesuai dengan seharusnya yang memiliki total nilai 239.

Tinjauan Mengenai Kelengkapan Peralatan Penunjang Atau Media Yang Digunakan

Salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kegiatan operasional di bagian kantor depan adalah adanya peralatan kerja yang diperlukan. Pelayanan dapat dipengaruhi apabila peralatan penunjang yang diperlukan tersedia dan para pengguna peralatan tersebut mengetahui secara pasti kegunaan peralatan tersebut. Dalam hal ini penulis telah melakukan penilaian mengenai kelengkapan peralatan kantor depan yang terdiri dari Printer, Mesin Fotokopi, Komputer, Telepon, dan Sistem Hotel. Adapun hasil perhitungannya :

TABEL 4
TANGGAPAN *RESERVATION AGENT* TERHADAP KONDISI PERALATAN PENUNJANG

N=7

N o.	Peralatan	Baik	Cukup	Kurang	Jumlah
1.	Printer	3	-	4	7
2.	Mesin Fotocopy	2	3	2	7
3.	Komputer	4	2	1	7
4.	Telepon	3		4	7
5.	Sistem Komputerasi Hotel	2	3	2	7
TOTAL		14	8	13	35

Sumber : Hasil Olahan Data Kuisisioner Penulis

Baik (B) diberi skor 3

Cukup (C) diberi skor 2

Kurang (K) diberi skor 1

Perhitungan untuk mengetahui Rentang Skala :

$$R = \frac{\text{Nilai Maximum} - \text{Nilai Minimum}}$$

Nilai Tertinggi

$$\text{Nilai Maximum} = \text{Nilai Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Nilai Minimum} = \text{Nilai Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Jumlah Responden} = 7$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} = 5$$

Berikut ini adalah analisis peralatan dan media untuk penanganan pemesanan kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung pada tabel 3.2 sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maximum} = 3 \times 5 \times 7 = 105$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1 \times 5 \times 7 = 35$$

$$\begin{aligned} R &= \frac{105 - 35}{3} \\ &= \frac{70}{3} \\ &= 23,3 \end{aligned}$$

Perhitungan untuk mengetahui Interval Skala :

Keterangan :

$$f = \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{Total} = (f \times D) + (f \times K) + (f \times TD)$$

$$\text{Baik} : 14 \times 3 = 42$$

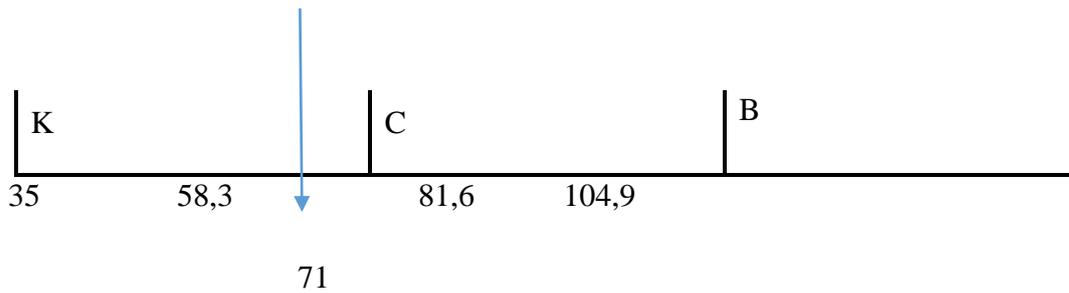
$$\text{Cukup} : 8 \times 2 = 16$$

$$\text{Kurang} : 13 \times 1 = 13 \quad +$$

71

Interval Skala

Penulis menggunakan kriteria Kurang, Cukup dan Baik.



GAMBAR 2
GARIS KONTINUM KONDISI PERALATAN PENUNJANG UNTUK RESERVASI KAMAR

Dari gambar 2 dapat disimpulkan bahwa kondisi peralatan kantor depan di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung sudah memiliki nilai perolehan 71 yang berada di kategori “Cukup” yang berarti kondisi peralatan penunjang dalam penanganan kamar tamu menurut karyawan sudah cukup baik.

Tinjauan Mengenai Kompetensi *Reservation Agent* Pemesanan Kamar

Sesuai dengan informasi yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada manajemen yaitu *Supervisor, Front office manager, dan e-commerce* yang dilakukan oleh penulis kemudian diolah menggunakan skala likert dan diukur menggunakan garis kontinum. seluruh *Reservation Agent* di Best Western Premier La Grande tidak memiliki sertifikat kompetensi. Untuk mengetahui kompetensi karyawan di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung dalam proses penanganan pemesanan kamar dapat dilihat di tabel 5 sebagai berikut :

TABEL 5
PENGAMATAN MANAJEMEN TERHADAP KOMPETENSI *RESERVATION AGENT* DALAM MENANGANI PEMESANAN KAMAR

N=3

No.	Aspek	STS	TS	KS	S	SS
-----	-------	-----	----	----	---	----

Kemampuan						
1.	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik terhadap sesama rekan kerja	-	-	-	3	-
2.	Karyawan siap mambantu rekan kerja yang memerlukan bantuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.	-	-	1	2	-
3.	Karyawan mampu memahami tentang fungsi dan uraian tugas.	-	-	-	3	-
4.	Hubungan kerja yang terjalin antra karyawan saat ini belum begitu optimal dan perlu lebih ditingkatkan	-	-	2	1	-
Jumlah				3	9	
Pengetahuan						
1..	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sudah cukup sesuai dengan standar yang ditentukan	-	2	-	1	-
2.	Dengan Pengetahuan yang dimiliki karyawan, karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu	-	-	-	-	3
3.	Karyawan kurang mampu membuat laporan yang diperlukan untuk manajemen	-	-	1	2	-
Jumlah			2	1	3	3
Keterampilan Keahlian						
1.	Dengan keterampilan yang dimiliki karyawan, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas pokok karyawan.	-	-	-	2	1
2.	Keterampilan yang dimiliki karyawan tidak sesuai dengan standar hotel	-	-	3	-	-
3.	Karyawan memiliki pengalaman yang mendukung pekerjaannya.	-	-	-	2	1
Jumlah				3	4	2

Konsep Diri						
1.	Karyawan kurang percaya diri bila ditempatkan pada tugas yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki karyawan.	-	-	-	3	-
2.	Karyawan mampu beradaptasi di dalam lingkungan pekerjaan	-	-	1	2	-
3.	Pemahaman visi, misi, tujuan organisasi sangat baik	-	-	2	1	-
4.	Karyawan tidak terlalu mematuhi aturan berpakaian ketika berada di lingkungan pekerjaan	-	-	1	2	-
Jumlah				4	8	
TOTAL		0	2	11	24	5

Sumber : Hasil Olahan Data Kuisisioner

Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

Kurang Setuju (KS) diberi skor 3

Setuju (S) diberi skor 4

Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

Perhitungan untuk mengetahui Rentang Skala :

$R = \frac{\text{Nilai Maximum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Responden}}$

$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Responden}}$
--

Nilai Maximum = Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Nilai Minimum = Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Jumlah Responden = 3

Jumlah Pertanyaan = 15

Berikut ini adalah analisis kompetensi karyawan reservasi di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung pada tabel 2.5 sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maximum} = 5 \times 15 \times 3 = 225$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1 \times 15 \times 3 = 45$$

$$\begin{aligned} R &= \frac{225 - 45}{5} \\ &= \frac{180}{5} \\ &= 36 \end{aligned}$$

Perhitungan untuk mengetahui Interval Skala :

Keterangan :

f = Jumlah Responden

Total = (f x D) + (f x K) + (f x TD)

STS : 0 x 1 = 0

TS : 2 x 2 = 4

KS : 11 x 3 = 33

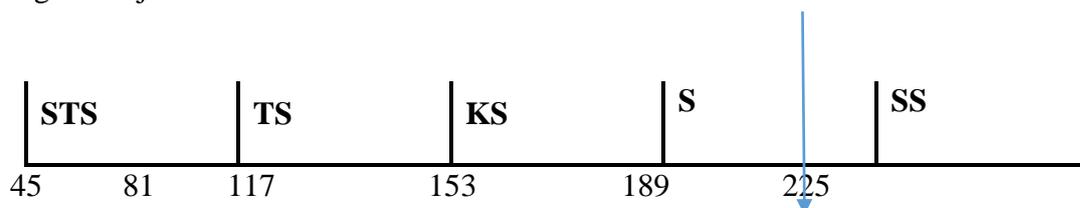
S : 24 x 4 = 96

SS : 5 x 5 = 25+

158

Interval Skala

Penulis menggunakan kriteria Sangat tidak setuju, Tidak Setuju, kurang setuju, Setuju, dan Sangat Setuju.



158

GAMBAR 3
GARIS KONTINUM KOMPETENSI *RESERVATION AGENT* DALAM
MENANGANI RESERVASI KAMAR

Jadi, nilai perolehan yang data sebesar 158 di kategori “Setuju”, hal ini menandakan bahwa hanya beberapa karyawan saja yang tidak memiliki kompetensi dalam menangani pemesanan kamar melalui telepon, sehingga proses penanganan pemesanan kamar melalui telepon dapat berjalan dengan baik.

Analisis ketiga ini adalah analisis mengenai kompetensi *Reservation Agent* dalam menanggapi pemesanan kamar melalui telepon. Setiap karyawan harus memahami pentingnya kompetensi dalam menangani pemesanan kamar melalui telepon. Dengan adanya *Reservation Agent* yang berkompeten, diharapkan penanganan pemesanan kamar melalui telepon berjalan dengan baik sehingga tamu akan merasa puas.

Berikut hasil akhir dari analisis penelitian dilihat dari kuesioner mengenai penanganan reservasi kamar melalui telepon sebagai berikut :

TABEL 6
HASIL AKHIR DARI ANALISIS PENELITIAN KUESIONER MENGENAI
PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI TELEPON DI HOTEL BEST
WESTERN PREMIER LA GRANDE BANDUNG

ASPEK	<i>POINT</i>	HASIL AKHIR
Standar Operasional Prosedur	239	Dilakukan
Peralatan dan Media	77	Cukup
Kompetensi Karyawan	158	Setuju

Sumber : Hasil Olahan Data Kuisisioner

Berdasarkan hasil akhir dari analisis penelitian kuesioner mengenai penanganan reservasi kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung dari aspek Standar Operasional Prosedur menghasilkan *point* sebanyak 239 masuk dalam kategori “Dilakukan”, sedangkan Peralatan dan Media menghasilkan *point* sebanyak 77 masuk dalam kategori “Cukup” dan untuk Kompetensi Karyawan menghasilkan *point* sebanyak 158 dan masuk dalam kategori “Setuju”.

Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan masalah dan analisis yang telah diuraikan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar operasional prosedur penanganan reservasi kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung dengan jumlah *point* 239 dan masuk dalam kategori “Dilakukan”, sudah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur, namun masih ada beberapa aspek yang masih belum dilaksanakan dengan baik seperti memberikan konfirmasi dan kepastian pemesanan kamar tamu secara keseluruhan melalui faksimili atau *e-mail*, menawarkan pelayanan penjemputan, memberitahukan waktu *check-in* dan *check out*, dan mengulang kembali reservasi yang telah dibuat. Hal tersebut dapat menimbulkan keluhan dari tamu.
2. Peralatan dan media penanganan reservasi kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung dengan jumlah *point* 71 dan masuk dalam kategori “Cukup”. Peralatan dan media penanganan reservasi kamar melalui telepon sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, namun sebagian dari peralatan dan media yang tersedia masih ada kerusakan yang mengakibatkan terhambatnya proses penanganan reservasi melalui telepon yang dapat menimbulkan kerugian baik dari hotel dan keluhan dari tamu.
3. Kompetensi karyawan penanganan reservasi kamar melalui telepon di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung dengan jumlah *point* 158 dan masuk dalam kategori “Setuju” juga sudah memiliki kemampuan dalam penanganan reservasi kamar melalui telepon disebagian bidang, namun masih ada beberapa bidang yang belum dikuasai oleh 3 karyawan dari 7 karyawan reservasi di Hotel Best Western Premier La Grande Bandung baik dalam aspek pengetahuan, kemampuan, keterampilan keahlian dan konsep diri. Hal ini dapat mengurangi pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran sebagai bahan pertimbangan baik dari pihak manajemen Hotel Best Western Premier La Grande Bandung untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas penanganan reservasi melalui telepon. Adapun saran yang penulis coba berikan adalah sebagai berikut :

1. Manajemen meningkatkan pengawasan dalam pelaksanaan standar operasional prosedur dalam penangan reservasi kamar melalui telepon baik secara tulisan ataupun lisan yang dapat membuat para karyawan harus melakukan hal tersebut dan memberikan pelatihan terhadap karyawan yang tidak melakukan, Selain itu juga manajemen memberikan penghargaan kepada karyawan yang melaksanakan standar operasional prosedur dengan baik setiap bulannya, agar menimbulkan motivasi dan jiwa bersaing bagi karyawan, ketika hal tersebut telah dilaksanakan maka akan menghasilkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang baik dan mengurangi keluhan yang ditimbulkan dari tamu.
2. Manajemen sebagai penanggung jawab sebaiknya lebih menjaga peralatan yang ada di hotel, agar dapat mengurangi kerusakan yang dialami pada peralatan hotel, serta dapat langsung menindaklanjuti kepada *engineering* apabila ada peralatan yang rusak. Sedangkan untuk media sendiri manajemen juga dapat menjaga dalam hal pengecekan sistem maupun pembaharuan sistem setiap bulannya, agar dapat mengurangi kerusakan yang sering timbul dan meningkatkan kualitas pemasaran hotel.
3. *Human Resource Management* sebagai penanggung jawab karyawan hotel dapat lebih menyaring karyawan sesuai dengan standar kompetensi yang sesuai dengan bidang yang digeluti oleh karyawan tersebut yang dapat menimbulkan kualitas karyawan yang baik, dapat juga dilaksanakan *training* dan evaluasi terhadap karyawan yang masih kurang dalam beberapa aspek disetiap 3 bulan 1 kali. Agar dapat meningkatkan kualitas kemampuan karyawan.

Daftar Pustaka

- Bagyono. (2005). *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: Alfabeta.
- Brantas. (n.d.). *Dasar - Dasar Manajemen*. Bandung.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulajadi, A. (2012). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.

- Soenarno. (n.d.). *Front Office Management*. Bandung: Alfabeta.
- Stutts. (2001). *Hotel and Lodging Management: An Introduction*. US: Mc Gram Hill Inc.
- Sugiarto, E. (2004). *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, & Iryanto, T. (2000). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Indah Surabaya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, S. (2005). *Metode Penelitian*. Bandung: Akademi Pariwisata NHI Bandung.
- Sutanto. (2010). *Menerima dan Memproses reservasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2008). *Standar Operasional Prosedur*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yadianto. (2004). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Bandung: M2S.