



PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RESERVASIKAMAR PADA BINA DARMA HOTEL PALEMBANG

^aFebry Octa Riansyah, ^bAriya Agustin, ^cYike Diana Putri

^{abc} Politeknik Darussalam

^afebrioktariansyah@gmail.com, ^bariya.agustin@gmail.com, ^cyike.dianaputri@gmail.com

Abstract. *This study raised the Standard Operational Procedure for Room Reservations. This study aimed to determine the extent to which the Implementation of Standard Operating Procedures for Room Reservations at Bina Darma Hotel Palembang. The researcher conducted this research at the Bina Darma Hotel Palembang which is located on Jalan Jendral Ahmad Yani No.24 Kelurahan: 9/10 Ulu Kota Palembang 30111. Reservations are part of the front office department, which was in charge of receiving guest room orders. guests who would stay at the hotel. This research was a qualitative descriptive study, data collection was carried out by conducting interviews with several hotel front office staff. Intense hotel competition requires Bina Darma Hotel Palembang to implement Standard Operating Procedures for guests. Implementation of Standard Operating Procedures for Room Reservations at Bina Darma Hotel Palembang aims to create services were able to provide customer satisfaction. Apart from that, the application of proper Standard Operating Procedures made it easy for the room reservation department to handle customers. Guest room orders could come from individual guests or group guests. The Standard Operational Procedure for Room Reservations implemented by Bina Darma Hotel Palembang, had been implemented properly by all staff and operations were running smoothly.*

Keywords: *Standard Operational Procedures, Reservations, Front Office.*

1. Pendahuluan

Perusahaan jasa akomodasi perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketetapan dalam melayani tamu. Kuatnya persaingan mendorong semua perusahaan jasa akomodasi untuk melakukan pembenahan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu, sehingga kesan positif dari para tamu sangat penting untuk menjaga kesan yang baik jika tamu memilih pelayanan dari perusahaan jasa dikemudian hari. Salah satu komoditas andalan didunia perhotelan adalah kamar (*rooms*) dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar di hotel ada beberapa *departement* yang

terkait. *departement* tersebut adalah *front office departement* menurut Bagyono (2012) *front office* berasal dari bahasa inggris *front* artinya depan dan *office* artinya kantor jadi dapat diartikan *front office* adalah kantor depan termasuk salah satu *departement* yang paling sibuk di hotel.

Hotel berasal dari kata *hostel* yang diambil dari bahasa perancis kuno. Bangunan publik ini disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. kira-kira, tempat penampungan buat pedatang atau bisa juga bangunan penyediaan pondokan dan makanan untuk umum. Jadi pada mulanya hotel memang diciptakan untuk masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut. ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pesatnya perkembangan sektor ekonomi yang semakin maju melahirkan beberapa perusahaan-perusahaan yang mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Semakin pesat tingkat perkembangan perusahaan mempengaruhi tingkat persaingan diantara perusahaan semakin kuat. tingkat persaingan membuat perusahaan saling berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah perusahaan tak hanya memikirkan mengenai kualitas dan keunggulan yang dimiliki, tetapi juga memikirkan apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dalam menunjang kebutuhan hidup mereka. Salah satu industri yang menjadi keinginan masyarakat tersebut adalah industri perhotelan. *Front office departement* terdapat seorang petugas yang menangani reservasi yang sering disebut *reservation clerk* sebagai salah satu petugas *front office departement* harus dapat bekerja secara profesional dalam menangani pemesanan kamar, menurut Monaghan (2006) reservasi adalah sebuah proses klerikal elektronik dimana produk perjalanan seperti tiket pesawat, kamar hotel, kamar pada kapal pesiar tersedia untuk dipakai dan pada akhirnya dibeli oleh individu. Sebelum tamu *Check-in* hotel pada umumnya tamu melakukan reservasi terlebih dahulu. supaya tamu memperoleh kamar yang sesuai dengan apa yang diinginkannya. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk memilih judul jurnal **"PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RESERVASI KAMAR PADA BINA DARMA HOTEL PALEMBANG"**.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Menurut Hurdawaty dan Parantika (2018:7) hotel merupakan tempat menginap

yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.

Pengertian Penerapan

Penerapan (implementasi) adalah suatu perbuatan mempraktekan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu perusahaan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Setiawan (2004:39) Penerapan (*implementasi*) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan pelaksana yang efektif.

Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut Atmoko Tjipto (2011:16) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Menurut Sailendra, (2015:11) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan perpaduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Menurut Moekijat (2008:1). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pekerjaan dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dan siapa melakukannya. Dari Definisi menurut para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa definisi SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah sesuatu yang menjadi penghubung antara prosedur perusahaan dengan karyawan yang dinyatakan secara tertulis berupa dokumen untuk menjadi acuan kinerja karyawan untuk perusahaan.

Tujuan Standar Operasional Prosedur

Menurut Indah Puji (2014:30) Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan *supervisor*.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru.

Fungsi Standar Operasional Prosedur

Menurut Indah Puji (2014:35) Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

1. Memperlancar tugas petugas / pegawai atau tim / unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas / pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Pengertian Reservasi Kamar (Room Reservation)

Menurut Sugiarto (2001:52) Reservasi kamar (*room reservation*) adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, yang diperoleh berbagai sumber dengan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu memperoleh kamar pada waktu *Check-in*

Sumber-Sumber Reservasi Kamar (Room Reservation)

Menurut Sugiarto (1997:65) Sumber-sumber Reservasi adalah lembaga atau perseorangan yang melakukan pemesanan kamar. Sumber reservasi adalah seseorang atau pihak-pihak yang menjadi sumber datangnya reservasi. Sumber-sumber tersebut sebagian besar sudah memiliki jalinan kerjasama yang dituangkan dalam kontrak kerjasama. Sumber-sumber reservasi bagi hotel meliputi :

1. Perorangan, Setiap orang yang mengadakan reservasi merupakan sumber reservasi, baik reservasi untuk perorangan maupun untuk group.
2. Perusahaan Penerbangan, Perusahaan penerbangan sering melakukan pemesanan kamar untuk para awak pesawat yang singgah di suatu kota yang terdiri dari kapten pilot, co-pilot, pramugari, teknisi, dan lain-lain. Biasanya untuk awak kapal pesanan sudah terjadwal sehingga hotel dapat mempersiapkan sebelumnya.
3. Biro Perjalanan, Biro perjalanan merupakan sumber pemesanan kamar yang sangat potensial bagi hotel. Dalam kegiatannya biro perjalanan menjual paket wisata yang didalamnya termasuk akomodasi
4. *Company/corporate*, Biasanya perusahaan-perusahaan menugaskan karyawannya ke luar kota maupun keluar negeri untuk kepentingan perusahaan itu sendiri. Untuk keperluan akomodasi perusahaan akan memesan kamar hotel di tempat tujuan dan disamping itu juga perusahaan kadang kala memesan kamar untuk para tamunya.
5. Pemerintah (*Government*), Pemerintah memesan kamar untuk para pejabat maupun tamu negara yang datang dari mancanegara yang sedang melakukan kunjungan atau perjalanan, bila dipandang perlu untuk menginap maka pembayarannya ditanggung oleh pemerintah.
6. Perwakilan Hotel di Bandara (*Airport Representaives*), Hotel seringkali menugaskan seseorang untuk menjemput tamu yang akan datang ke hotel. Selain menjemput tamu yang sudah mempunyai *reservation* juga menawarkan kepada tamu yang belum mempunyai pesanan kamar agar mau menginap di suatu hotel.
7. Perusahaan Penyewaan Mobil (*Car Rental*), Biasanya para tamu menyewa mobil untuk perjalanannya, tidak jarang dari mereka menyewa mobil dan langsung minta tolong dipesankan kamar, kemudian *car rental* tersebut membuat pesanan ke hotel yang menjadi langganannya. Biasanya *car rental* juga mempunyai suatu perjanjian kerjasama dengan pihak hotel.

Media Reservasi Kamar (Room Reservation)

Menurut Sugiarto (1997:63) Media reservasi adalah alat pengantar atau penghubung reservasi antara pihak pemesan dengan hotel. Media reservasi adalah alat, metode, atau cara yang digunakan untuk memproses reservasi, adapun media reservasi antara lain:

1. Telephone, Telephone merupakan media komunikasi yang efektif, cepat, dan praktis.
2. Faximile, Sumber reservasi ini sudah sedikit lebih maju dibandingkan telephone, membuat reservasi dengan faximile kita mempunyai bukti tertulis mengenai reservasi, terutama yang terpenting adalah konfirmasi dari hotel. Konfirmasi tersebut dapat dijadikan bukti bahwa pesanan kamar sudah diterima, dan harus dibawa saat *Check-in* hotel.
3. Email, Salah satu alat komunikasi modern dalam pemesanan kamar, dengan menggunakan sarana teknologi internet yang dapat diterima dan dibalas saat itu juga.
4. Personal (Langsung), Tamu langsung datang ke hotel untuk membuat reservasi, tamu tersebut bertatap muka langsung dengan petugas reservasi yang ada disana.

Jenis-Jenis Reservasi Kamar (Room Reservation)

Menurut Kelly Monaghan (2009) jenis-jenis reservasi kamar (*room reservation*) adalah sebagai berikut :

1. *New Reservation* (reservasi baru) adalah reservasi baru dan dilakukan untuk pertama kali.
2. *Amended Reservation* adalah reservasi yang telah diubah, perubahannya biasanya terjadi untuk tanggal kedatangan atau keberangkatan.
3. *Cancelled Reservation* adalah reservasi pemesanan yang dibatalkan.
4. *Confirmed Reservation* adalah reservasi yang sudah pasti dan dikonfirmasi.
5. *Individual Reservation* adalah reservasi untuk tamu perorangan.
6. *Group Reservation* adalah reservasi untuk tamu rombongan.
7. *Conference Reservation* adalah reservasi untuk konferensi atau seminar.

Keuntungan Reservasi Kamar (Room Reservation)

Menurut Anggraini (2009:21) Keuntungan Reservasi bagi tamu adalah sebagai berikut :

1. Tamu akan mendapatkan kepastian bahwa kamar akan tersedia pada saatnya tiba.
2. Tamu dapat memperkirakan anggaran yang akan dihabiskan untuk biaya penginapan selama melakukan perjalanan.
3. Tamu terhindar dari kemungkinan bahaya maupun resiko yang mungkin terjadi dalam perjalanan mencari kamar untuk tempat menginap.
4. Tamu dapat menikmati pelayanan yang maksimal karena persiapan sudah dilakukan dari jauh hari sebelumnya

Menurut Anggraini (2009:21) Keuntungan Reservasi bagi hotel adalah sebagai berikut :

1. Hotel dapat memprediksi tingkat hunian kamar pada periode tertentu.
2. Hotel dapat memprediksi pendapatan kamar pada periode tertentu sehingga dapat menyusun program yang akan menggunakan anggaran tertentu.
3. Berguna untuk menyusun jadwal bagi karyawan yang akan dipekerjakan pada periode tertentu.

4. Hotel dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, sehingga tamu akan merasa puas memberikan pelayanan yang maksimal.

Ruang Lingkup Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Reservasi

Menurut Monaghan (2006) Tugas dan Tanggung Jawab dari petugas reservasi adalah sebagai berikut :

1. Menjawab telephone yang masuk yang berhubungan dengan pemesanan
2. Menindak lanjuti pemesanan kamar yang masuk baik melalui telephone, *faximile*, maupun secara *online*.
3. Memproses pemesanan secara langsung, tanpa ditunda-tunda.
4. Melakukan persetujuan terhadap pemesanan kamar ataupun melakukan penolakan apabila sudah *full booked*.
5. Memproses dan menyelesaikan masalah pembatalan pemesanan.
6. Menjelaskan kepada pemesan tentang fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel.
7. Melakukan tindakan antisipasi yang baik pada saat situasi hotel sedang *over booked*.
8. Mengarsipkan dengan baik serta menyimpan semua berkas pemesanan kamar.

3. Metodologi

Objek Penelitian dan Waktu Penelitian

Objek penelitian dalam jurnal ini adalah Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang. Penulis melakukan penelitian ini di Bina Darma Hotel Palembang, yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 24 Kelurahan: 9/10 Ulu Kecamatan: Seberang Ulu 1 Kota Palembang 30111 No. Telp (0711) 515645 / 513018. Adapun waktu penelitian yang dilakukan penulis adalah dari Pertengahan Maret Sampai Dengan Akhir Mei 2023.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan langkah-langkah yang dilalui peneliti dalam pelaksanaan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis suatu informasi yang bertujuan untuk meningkatkan informasi dan pemahaman tentang suatu topik. Tahapan Prosedur penelitian sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan, Tahapan persiapan bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap mengenai masalah yang diteliti. Tahap ini diawali dengan pengamatan lapangan untuk menemukan permasalahan.
2. Tahap Pelaksanaan, Pada tahapan ini penulis mulai mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan melalui wawancara dan studi pustaka guna memberikan informasi yang tepat.
3. Tahap Pelaporan, Pada tahap ini penulis melakukan penyusunan Laporan Penelitian yang kemudian diikuti dengan percetakan dan pengadaan Laporan Penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatkan informasi dan data yang lengkap, jelas, akurat, serta valid mengenai objek yang diteliti, maka sangat dibutuhkan jenis dan sumber data yang tepat untuk digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2010:62) dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Berikut ini jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian tersebut :

JPD. Vol. 2 No. 2 (April, 2023) 161 - 174 *Febry Octa Riansyah*

DOI : -

febrioktariansyah@gmail.com

1. Data Primer, Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui observasi dan wawancara.
2. Data Sekunder, Data Sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumbernya tetapi melalui suatu dokumen perusahaan atau laporan-laporan penjualan

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010:62) menjelaskan bahwa pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun upaya atau teknik untuk memperoleh atau mengumpulkan data yang diperlukan, dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (*observasi*), Yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada lokasi penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data dalam penelitian lapangan.
2. Wawancara (*interview*), Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber (karyawan *front office department* di Bina Darma Hotel Palembang) untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.
3. Studi Pustaka, Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang bersifat teoritis, yaitu dengan mempelajari buku-buku dan berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian sebagai penunjang teori terhadap masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Data Kuantitatif, Menurut Sugiyono (2015:23) Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara teknik statistik.

Data Kualitatif, Menurut Sugiyono (2015:25) Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Data Kualitatif merupakan deskripsi komentar *observer* terhadap kegiatan pada saat proses berlangsung.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif bertujuan untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur reservasi pada Bina Darma Hotel Palembang.

Populasi dan Sampel

Populasi, Menurut Sudjana (2010:6) Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bina Darma Hotel Palembang sebanyak 17 orang.

Sampel, Menurut Sugiyono (2009:10) Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

4. Hasil dan Pembahasan

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang sifatnya sementara dan dalam waktu tertentu bagi siapa saja yang memerlukannya. Biasanya yang ingin disuatu hotel adalah orang-orang yang sedang berpergian pada suatu daerah tertentu. Dimana orang-orang tersebut berasal dari daerah yang tidak sama dengan tempat hotel tersebut berada.

Dalam industri perhotelan untuk memenuhi kebutuhan tamu, perusahaan jasa akomodasi perlu meningkatkan kinerja khususnya dalam hal kecepatan dan ketetapan dalam melayani tamu. kuatnya persaingan mendorong semua perusahaan jasa akomodasi untuk melakukan pembenahan dalam rangka perbaikan kualitas dalam pelayanan kepada tamu demi menciptakan kesan pelayanan yang dapat memanjatkan para tamu, kesan positif dari tamu sangat penting untuk menjaga kesan yang baik jika tamu memilih pelayanan dari perusahaan dikemudian hari. secara langsung dengan seorang front desk agent dibagian front officedepartment.

Bina Darma Hotel Palembang merupakan hotel berbintang 2 yang berada di Palembang. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya, Bina Darma Hotel Palembang memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada tamu dan juga memiliki Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar yang baik layaknya hotel berkelas. Pada dasarnya Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar disuatu hotel hampir sama dengan hotel lainnya. Petugas hotel menyambut tamu dengan ramah menanyakan perihal reservasi kamar tamu tersebut dan memeriksa di sistem, tipe kamar dan berapa malam tamu tersebut akan menginap di hotel. Lalu petugas front office department meminta Identitas (ID Card) tamu beserta metode pembayaran (method of payment) kemudian di aktifkan (issued) kunci kamar untuk tamu yang akan menginap.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Setiap perusahaan bagaimanapun bentuknya membutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan untuk menjalankan tugasnya. Adapun Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang

Berikut dibawah ini Penerapan standar operasional prosedur reservasi kamar pada Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam pembuka kepada tamu.
2. Menanyakan nama tamu atau group tamu secara lengkap.
3. Menanyakan tipe kamar (jika diperlukan dan tergantung pada keadaan hotel) dan beberapa hari tamu akan menginap.
4. Memberikan harga kamar kepada tamu apabila harga telah disepakati maka, proses reservasi dilanjutkan.
5. Meminta jaminan atau guarantee sesuai dengan billing instruction (seperti voucher, guarantee letter, crediot card dan bahkan uang tunai).
6. Menjelaskan ke tamu tentang prosedur status reservasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.

7. Menutup pembicaraan dengan greeting, ucapkan terima kasih dan tak lupa menyebutkan nama tamu tersebut.
8. Menuliskan detail reservasi, input ke system, dan sesuaikan tanggal dan bulannya.
9. Mengulangi lagi sebelum menutup telepon mengenai pemesanan kamar.

Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-in Pada Bina Darma Hotel Palembang

Berikut dibawah ini Penerapan standar operasional prosedur check- in pada Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam pembuka kepada tamu.
2. Meminta ktp atau passport tamu untuk di fotocopy.
3. Menginput identitas tamu ke dalam kartu registrasi pada sistem (Sesuai kartu identitas tamu), jika tamu belum melakukan reservasi (walk in guest), namun jika tamu telah melakukan reservasi sebelumnya maka data tamu sudah terinput sehingga kartu registrasi telah terisi.
4. Tanyakan metode pembayarannya, jika tamu tersebut tidak di tanggung oleh perusahaan maka mintalah deposit kepada tamu sebagai jaminan (besar nya nilai deposit tergantung peraturan hotel).
5. Jika tamu membayar deposit buatlah tanda terima menggunakan Cash Receipt kemudian langsung bukukan / posting ke dalam sistem sebagai pembayaran uang muka.
6. Berikan pembayaran uang muka (cash receipt) kepada tamu sebagai tanda terima pembayaran uang muka.
7. Print out kartu registrasi yang telah diisi tamu.
8. Mempersilahkan kepada tamu untuk menandatangani kartu registrasi.
9. Berikan kunci kamar, kupon makan (meal coupon), dan kartu minuman selamat datang (welcome drink card) jika ada kepada tamu sesuai dengan nomor kamar beserta dokumen lain sesuai prosedur.
10. Check-in kan dengan menginput kartu registrasi tersebut kepada status Occupied. (menginformasikan kepada housekeeping tentang status kamar tersebut adalah bahwa sudah terisi).
11. Menyimpan registrasi tamu di file front office sesuai dengan nomor kamar (pada rak yang telah di tentukan)
12. Mempersilahkan tamu ke kamar dengan mengucapkan selamat istirahat dengan ramah.

Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembayaran Pada Bina Darma Hotel Palembang

Berikut dibawah ini Penerapan standar operasional prosedur pembayaran pada Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Apabila pembayaran secara tunai dalam bentuk rupiah harus di check secara detail di hitung didepan tamu dihadapan tamu.
2. Apabila pembayaran dalam bentuk uang asing harus disesuaikan dengan kurs rupiah yang berlaku dan di buatlah formulir penukaran uang asing sesuai prosedur (jika hotel menerima uang asing).
3. Pembayaran secara kartu kredit maupun kartu debit, saat melakukan transaksi nominal uang dilihat secara detail supaya tidak terjadi kesalahan saat melakukan transaksi (switch kartu kredit / kartu debit ke dalam EDC masukkan nilai nominal dengan benar, tamu di persilahkan memasukkan PIN , kemudian berikan print out kartu hasil switch kepada tamu beserta bukti

JPD. Vol. 2 No. 2 (April, 2023) 161 - 174 Febry Octa Riansyah

DOI : -

febrioktariansyah@gmail.com

transaksi dengan rapih.

4. Berikan bill kepada tamu, sesuai dengan kamar tamu masing- masing beserta data pendukung.
5. Pembayaran secara city ledger, guest folionya di settle sesuai dengan nama Travel Agent atau Company yang membuat reservasi dan guest bill cukup di tanda tangani tamu. (Jika perlu)
6. Complimentary (tamu tidak membayar bill kamar selama menginap).
7. Jika pada guest bill menunjukkan saldo deposit maka berikan sisa deposit sebagai refund deposit dengan menandatangani bukti formulir refund, kemudian berikan sisa deposit tersebut kepada tamu.
8. Posting refund deposit ke dalam guest ledger sebagai refund deposit.
9. Membuat laporan aktivitas cashier berdasar print out cashier activity dari sistem.
10. Membuat setoran pendapatan tunai yang dimasukkan ke dalam pengiriman dana (remittance of funds) sesuai dengan jumlah yang diterima dan telah di balancing dengan system.
11. Menyetorkan pengiriman dana (remittance of funds) ke dalam drop box untuk di ambil accounting pada besok paginya.
12. Serah terima pekerjaan dengan shift berikutnya mengenai kejadian selama bekerja melalui buku catatan harian (log book) dan serah terima uang house bank.
13. Resepsionis yang bertugas setiap hari dalam shift akhir diberi tanggung jawab untuk standby dan melakukan tugas Night Audit di system.
14. Mematikan semua computer dan mengunci kantor depan (apabila tidak ada yang menggantikan pada shift berikutnya).

Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-out Pada Bina Darma Hotel Palembang

Berikut dibawah ini Penerapan standar operasional prosedur check-out pada Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Setiap tamu yang Chek-out pastikan bahwa tamu telah menyelesaikan guest bill.
2. Hubungi bagian Housekeeping untuk memastikan bahwa tidak ada barang hotel yang terbawa tamu sebelum tamu meninggalkan hotel.
3. Minta kembali kunci kamar / apabila tamu di bantu oleh petugas hotel pada saat Chek-out maka berikan tanda bukti paid / Chek-out slipt kepada petugas hotel sebagai tanda bahwa tamu telah menyelesaikan administrasi.
4. Ucapkan terima kasih kepada tamu dengan ramah dan berikan magic word.

Penerapan Standar Operasional Prosedur Saat Menerima Sambungan Telephone Pada Bina Darma Hotel Palembang

Berikut dibawah ini Penerapan standar operasional prosedur saat menerima telephone pada Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Tidak membiarkan telepon berdering lebih dari 3 kali
2. Melakukan *greeting* kepada tamu dan menawarkan bantuan (contoh: Assalamualikum “selamat pagi Bina Darma Hotel Palembang” dengan ada yang bisa di bantu ?).
3. Mengadopsi suara yang tepat dan kata-kata selama percakapan telephone dengan aturan dasar sebagai berikut:

- a. Berbicara ramah
 - b. Mengucapkan kata-kata jelas
 - c. Menjawab dengan sopan
4. Jangan biarkan tamu yang menelepon menunggu terlalu lama.
 5. menghindari mentransfer panggilan ke *departement* atau orang lain tanpa seizin *departement* atau tamu bersangkutan.
 6. Menerima dan menyampaikan pesan dari tamu dicatat ke dalam buku (log book), atau formulir pesan (messege form) untuk di sampaikan kepada tamu.
 7. Melakukan pelayanan untuk membangunkan tamu (*wake up call*) sesuai permintaan tamu (ditulis di buku) jika dibutuhkan.

Peranan Petugas Reservasi Kamar (Room Reservation) Pada Bina Darma Hotel Palembang

Adapun peranan dari seorang petugas reservasi kamar Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Menjawab telepon masuk.
2. Menanyakan waktu pemesanan kamar, jumlah dan asal tamu.
3. Menginformasikan jenis kamar yang dipesan.
4. Mencatat metode pembayaran yang digunakan.
5. Mencatat dalam formulir pemesanan kamar.
6. Mengulangi pemesanan.
7. Memblokasi kamar yang telah dipesan.

Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang

Berikut dibawah ini Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Observasi Langsung dan Wawancara

No	Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar	Diterapkan	Tidak Diterapkan
1	Mengucapkan salam pembuka kepada tamu	✓	
2	Memastikan tamu sudah/belum reservasi	✓	
3	Meminta identitas tamu	✓	
4	Menyiapkan dan mengisi <i>registration form</i>	✓	
5	Menanyakan tipe kamar	✓	
6	Memberikan harga kepada tamu	✓	
7	Meminta deposit kepada tamu	✓	
8	Menjelaskan prosedur reservasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap kepada tamu		✓
9	Menyiapkan kunci kamar	✓	
10	Memastikan kamar siap di jual	✓	
11	Memberikan kunci kamar sambil menjelaskan beberapa informasi	✓	
12	Melakukan <i>courtesy call</i>		✓

Sumber : Data Diolah Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 1 terdapat 12 point standar operasional prosedur *receptionist* dalam menangani tamu reservasi kamar di Bina Darma Hotel Palembang, ada 10 point yang telah di terapkan dan ada 2 point yang belum sepenuhnya di terapkan oleh bagian *receptionist departement* Bina Darma Hotel Palembang yaitu ”menjelaskan prosedur reservasi kepada tamu” dan ”melakukan *courtesy call*” hal ini di karenakan 2 point
JPD. Vol. 2 No. 2 (April, 2023) 161 - 174 Febry Octa Riansyah

DOI : -

febrioktariansyah@gmail.com

tersebut tidak terlalu penting untuk dijelaskan kepada tamu, dan keterbatasan waktu yang disebabkan terkadang hanya ada satu karyawan yang menangani *Check-in*. Bahkan *receptionist departement* di Bina Darma Hotel Palembang juga merangkap pekerjaan seperti telepon operator, reservasi, menerima titipan barang tamu bahkan *cashier*. Sehingga ketika ingin melakukan *courtesy call receptionist departement* melakukan pekerjaan lain, adapun tamu yang menunggu giliran untuk melakukan proses *Check-in*. Namun hal itu bisa saja dilakukan secara efisien dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat dengan adanya kerja sama antar *receptionist departement* lainnya dan melakukan training yang rutin sehingga Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat akan diterapkan dengan tujuan agar tamu merasa nyaman pada saat *Check-in*.

Data Jumlah Hunian Kamar (*Rooms Sold Occupancy*) Pada Bina Darma Hotel Palembang Pada Tahun 2020 Sampai Dengan 2022

Berikut dibawah ini adalah data jumlah hunian kamar (*rooms sold occupancy*) pada Bina Darma Hotel Palembang, selama tiga tahun kebelakang, mulai pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022.

Tabel 2. Data *Rooms Sold Occupacy* Pada Tahun 2020 – 2022

JUMLAH ROOMS SOLD OCCUPANCY BINA DARMA HOTEL PALEMBANG			
Tipe Rooms	Tahun		
	2020	2021	2022
<i>Standar Rooms</i>	836	956	853
<i>Deluxe Rooms</i>	2.549	3.865	6.127
<i>Executive Rooms</i>	93	183	282
<i>Family Rooms</i>	436	393	284
<i>Standar Single Rooms</i>	21	164	222
<i>Backpacker Rooms</i>	0	0	1
Total Pertahun	3.935	5.561	7.769
Total Keseluruhan Tahun	17.265		

Sumber : Bina Darma Hotel Palembang, 2023

Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat bahwa salah satu tempat akomodasi penginapan atau hotel di Kota Palembang, Bina Darma Hotel Palembang memiliki data yang menjelaskan tentang jumlah hunian kamar pada Bina Darma Hotel Palembang. Pada tahun 2020 jumlah kamar hunian tamu yang menginap di Bina Darma Hotel Palembang mencapai 3.935 orang lebih. Pada tahun 2021 jumlah kamar hunian tamu yang menginap di Bina Darma Hotel Palembang mencapai 5.561 orang lebih. dan untuk Pada tahun 2022 jumlah kamar hunian tamu yang menginap di Bina Darma Hotel Palembang mencapai 7.769 orang lebih. jadi untuk total keseluruhan hunian tamu untuk 3 tahun kebelakangan ini mulai pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 pada Bina Darma Hotel Palembang mencapai 17.265 orang lebih.

5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan materi yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar (room

reservation) yang dimiliki oleh seorang receptionist pada Bina Darma Hotel Palembang telah diterapkan dengan cukup baik.

2. Peranan bagian reservasi dalam memaksimalkan kepuasan tamu yang akan menginap di Bina Darma Hotel Palembang dilakukan dengan cara mencatat semua data yang didapatkan dari tamu di reservation form dan diinput di sistem secara lengkap, sehingga pada saat tamu Check-in di hotel tidak akan terjadi miss communication antara petugas receptionist dengan tamu yang bisa menyebabkan tamu tersebut complaint.
3. Reservasi Kamar (room reservation) di Bina Darma Hotel Palembang bisa dilakukan melalui berbagai media seperti telepon, datang langsung ke hotel, ataupun internet, sehingga mempermudah tamu untuk reservasi kamar (room reservation). Kemudahan proses pemesanan kamar dan kehandalan staff reservasi dalam menangani proses pemesanan kamar, sangat mempengaruhi proses pengambilan keputusan bagi setiap tamu untuk menginap kembali atau tidak kembali lagi dan sangat mempengaruhi tingkat hunian kamar di Bina Darma Hotel Palembang.
4. Untuk meningkatkan Penerapan Standar Operasional Prosedur perlu adanya training yang terus menerus diberikan untuk seorang Receptionist demi terwujudnya kualitas kerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel untuk kepuasan tamu pada saat menangani tamu Check-in.
5. Kinerja dari front office department dapat dikatakan sudah baik karena kerja sama yang terjalin antar department lainnya dalam membantu receptionist dikarenakan seorang receptionist merangkap pekerjaan lain sehingga department lain harus membantu demi kelancaran operasional kerja. Maka itu perlu ditambahkannya personel pada receptionist untuk meningkatkan kelancaran operasional kerja seketika ramai tamu untuk Check-in dan tidak membuat tamu menunggu hal ini demi memberikan kepuasan kepada tamu dan mencegah terjadinya komplain.
6. Berdasarkan tabel 4.2 pada halaman 42 dapat dilihat Dalam tiga tahun kebelakangan ini jumlah hunian kamar pada Bina Darma Hotel Palembang ini selalu mengalami peningkatan, bahwa pelayanan pada Bina Darma Hotel Palembang itu sangat baik apalagi petugas receptionist nya sangat ramah kepada tamu. apalagi Bina Darma Hotel Palembang setiap bulannya selalu ada promo yang besar-besaran untuk menarik minat tamu agar menginap di Bina Darma Hotel Palembang.
7. Bina Darma Hotel Palembang memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan juga memiliki Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar (room reservation) yang baik dan benar layaknya hotel berkelas.

Daftar Pustaka

- Ardhana (Lexy J. Moelong 2002:103). *Pengertian Analisa Data*. Bandung : Bumi Aksara.
- Barata (Atmadjati 2018:1). *Pengertian Pelayanan*, Jakarta :Rineka Cipta.
- Hurdawaty dan Parantika, (2018:7). *Pengertian Hotel*. Jakarta : Mezanin. Kasim, (2016). *Pengertian Food & Beverage*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Kasim, (2016). *Pengertian Prosedur Pelayanan*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Mertayasa, (2012). *Prosedur Pelayanan Tamu*. Bali: Universitas Dhyana Putra (Undhira).

JPD. Vol. 2 No. 2 (April, 2023) 161 - 174 Febry Octa Riansyah

DOI : -

febrioktariansyah@gmail.com

- Mertayasa, (2012;39). *Jenis-jenis pelayanan*. Bali: Universitas Dhyana Putra (Undhira).
- Sudjana, (2009:6). *Pengertian Populasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, (2009:10). *Pengertian Sampel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2015:23). *Pengertian data kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2015:25). *Pengertian data kualitatif*. Bandung: alfabet.
- Sugiyono, (2019:95). *Pengertian Kerangka Berfikir* Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, (2017). *Pengertian hotel*. Bandung: Alfabeta.