



RESERVASI HOTEL

Made Sudiarta, S.S., M.Par.
Luh Linna Sagitarini, SE., MM
Dr. Nyoman Winia, MSi



eureka
media aksara

Penerbit:
CV. EUREKA MEDIA AKSARA
Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-5581-91-0



RESERVASI HOTEL

Made Sudiarta, S.S., M.Par.
Luh Linna Sagitarini, SE., MM
Dr. Nyoman Winia, MSi



eureka
media aksara

PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA

RESERVASI HOTEL

Penulis : Made Sudiarta, S.S., M.Par.
Luh Linna Sagitarini, SE., MM
Dr. Nyoman Winia, MSi

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Tri Susanti

ISBN : 978-623-5581-91-0

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, NOVEMBER 2021**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2021

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu

Atas Asung Kertha Wara Nugraha Ida Sanghyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, buku ini bisa diselesaikan sesuai harapan penulis.

Sebagaimana yang diketahui bersama bahwa saat ini adalah era dimana kebebasan untuk mengembangkan diri sangat terbuka. Setiap orang saat ini juga mulai berfikir untuk menikmati majunya dunia ini, termasuk semakin mejunya peluang- peluang untuk mencari pekerjaan. Bagi pencari kerja, saat ini telah sangat terasa begitu terbukanya lapangan kerja di berbagai belahan dunia, tidak saja terbuka kesempatan mencari kerja di dalam negeri, akan tetapi kesempatan juga dibuka dimana mana di berbagai negara di dunia, sehingga pencari kerja juga mulai merasakan bahwa persaingan kerja sudah menuntut kemampuan bersaing dengan para pekerja dari berbagai negara pula.

Buku ini adalah sebuah hasil karya yang cukup fundamental bagi penulis, karena penulis memerlukan waktu yang panjang untuk mengumpulkan berbagai isi yang terdapat pada buku ini. Sebagaimana yang dipilih menjadi judul buku ini adalah Room Division Manajement, yang mana buku seperti ini sangat dibutuhkan bagi para mahasiswa yang sedang kuliah di bidang hospitalitas, terutama bagi mahasiswa yang belajar pada tingkatan manajerial.

Buku ini akan menjadi idaman dan sangat bermanfaat bagi banyak orang. Karena Oleh karena demikian, maka wajib penulis ingatkan bahwa, siapapun yang berkehendak mempelajari buku ini, maka pastikan bahwa anda ingin mempelajarinya dengan baik, digunakan sebagai bahan untuk menyiapkan diri untuk bekerja di hotel atau bidang lain yang terkait hospitalitas.

Sebagai pengantar, penulis mengingatkan bahwa siapapun membaca buku ini agar menggunakan dengan baik, karena tujuan utama dari ditulisnya buku ini adalah penulis ingin agar generasi muda pencari kerja dibidang room divison akan lebih mudah terfasilitasi dalam bentuk refrensi dalam proses persiapan mencari

kerja. Semoga buku ini bermanfaat sebagai pengetahuan, bekal keahlian dan keterampilan dalam bidang room division sehingga bermakna dalam kehidupan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
BAB 2 PEMAHAMAN DASAR DAN RUANG LINGKUP	
KERJA RESERVASI.....	5
A. Fungsi Informasi yang Diperoleh dari Reservation Department.....	6
B. Persiapan Kerja <i>Reservation Clerk</i>	6
C. Posisi <i>Reservation</i> dalam Struktur Organisasi Kantor Depan	9
D. Pembagian Tugas.....	10
E. Metode Pemesanan Kamar (<i>Methods of Reservation</i>)	12
F. Sumber-Sumber Pemesanan Kamar	17
BAB 3 AKTIVASI DASAR PEMESANAN KAMAR.....	22
A. Jenis Pemesanan	23
B. Prosedur Penanganan Pemesanan Kamar	26
C. Memasukkan Data ke Hotel Diary	34
D. Menetapkan Pemesanan Kamar (<i>Confirming Reservation</i>)	35
E. Mengatur Record Pemesanan Kamar	36
F. Mengumpulkan Laporan-laporan Pemesanan Kamar (<i>Compiling Reservation Report</i>)	39
BAB 4 SISTEM PEMESANAN KAMAR DAN SISTEM	
DOKUMEN	41
A. Menerima <i>Reservation</i>	42
B. Penentuan Ketersediaan Kamar dari <i>Availability Charts</i>	43
C. Sistem Pemesanan Kamar dengan Komputer	47
D. Pencatatan Pemesanan Kamar.....	51
E. Penetapan Pemesanan (<i>Reservation Confirmation</i>)	58
F. Perubahan dan Pembatalan Pemesanan kamar ...	61
G. Ringkasan Proses Reservasi (<i>Reservation Process</i>)	62

BAB 5 PENUTUP	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
RIWAYAT PENULIS.....	65

BAB 1 | PENDAHULUAN

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan seluruh Bahasan dalam bab ini mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menerangkan pengertian kantor depan hotel sebagai tempat pelayanan tamu hotel
2. Mendeskripsikan dengan baik istilah Inquiry dan membedakan dengan istilah reservation.
3. Menjelaskan pentingnya reservasi bagi tamu hotel sebelum menginap maupun pada saat check in di hotel.

BAB 2

PEMAHAMAN DASAR DAN RUANG LINGKUP KERJA RESERVASI

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan seluruh Bahasan dalam bab ini mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan fungsi informasi yang diberikan oleh reservation section bagi departemen lain yang ada di hotel
2. Menerapkan langkah-langkah persiapan kerja baik sebelum melaksanakan tugas maupun pada saat sedang bertugas pada reservation section.
3. Mengerti dan mempresentasikan struktur organisasi kantor depan khususnya tentang kedudukan dan tugas reservation section.
4. Menjelaskan dan mempraktekkan Keterampilan Dasar Reservation Clerk untu selanjutnya dapat menerapkannya
5. Menyebutkan Metode Pemesanan Kamar (*Methods of Reservation*)

BAB 3

AKTIVITAS DASAR PEMESANAN KAMAR

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan seluruh Bahasan dalam bab ini mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menyebutkan jenis-jenis pemesanan kamar
2. Membedakan pemesanan kamar dengan jaminan atau Guaranteed Reservation dan pemesanan kamar tanpa jaminan atau Non Guaranteed Reservation
3. Menerangkan beberapa cara yang digunakan dalam memberikan jaminan pemesanan kamar hotel.
4. Menjelaskan dengan rinci prosedur penanganan pemesanan kamar
5. Mempraktekkan cara menangani permintaan pemesanan kamar (receiving reservation inquiry)
6. Menjelaskan dan mempraktekkan cara menetapkan pemesanan kamar (confirming reservation)
7. Mengatur *record* pemesanan kamar seperti mengumpulkan, mem-file dan memodifikasi *record* pemesanan kamar

BAB

4

SISTEM PEMESANAN KAMAR DAN SISTEM DOKUMEN

TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan seluruh Bahasan dalam bab ini mahasiswa diharapkan mampu:

1. Mempraktekkan penerimaan pemesanan kamar
2. Menjelaskan cara penentuan ketersediaan kamar dari Availability Charts
3. Mempraktekkan dan menerapkan metode pemetaan kamar
4. Mempraktekkan sistem pemesanan kamar dengan komputer
5. Menangani Perubahan dan Pembatalan Pemesanan kamar
6. Mempresentasikan proses reservasi dengan bagan

BAB

5

PENUTUP

Kebutuhan terhadap kemampuan dan keterampilan dalam mempersiapkan dunia kerja merupakan kebutuhan yang dituntut oleh dunia industri saat ini. Setiap orang atau mahasiswa yang memfokuskan diri untuk mempersiapkan dunia kerja dengan lebih baik maka keterampilan pada bidang yang diminati adalah sebuah keharusan. Keterampilan yang didasari oleh suatu pemahaman teori yang baik akan menghasilkan kemampuan yang lebih komprehensif, ilmiah dan lebih bernilai.

Buku ajar ini diharapkan sebagai buku tuntunan yang dapat memberikan motivasi, inspirasi bagi siapa saja yang membaca buku ajar ini sehingga secara tidak langsung merasa tergerakkan untuk menggali lebih jauh lagi dan lebih mendalam masalah-masalah yang dibahas dalam buku ini khususnya yang terkait dengan pemesanan kamar hotel.

Sebagai akhir dari penulisan ini, tiada yang sempurna di dunia ini selain Beliau yang maha sempurna, oleh karenanya dengan segala kekurangan yang ada, semoga buku ini dapat dipelajari sesuai kebutuhan para pembaca, serta dapat menjadi jembatan bagi para pembaca untuk menuju dunia industri atau dunia kerja di bidang reservasi hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. PT. Perca. Jakarta.
- Baker, sue, et al. 1994. Principle of Hotel Front office Operation, A Study Guide. Great Britain.
- Diktat Pemesanan Kamar.1987. Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata, Nusa Dua
- Front office, learner's Guide, Box Hill College of TAFE, Victoria Australia, 1993.
- Komar, Richard. 2006. Hotel Management. PT. Gramedia Widiasarana. Jakarta
- Putra Suarhana, I Ketut. 1996. Pengantar Kantor Depan (Front office Operation), Percetakan Mapindo Denpasar.
- Sudiarta, Made. 1994. Kumpulan Room Contract Rate - Contract Rate Document
- Sugiarta, Endar dan Haryadi, Ingg. 2002. Manajemen Kantor Depan. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sunarno, Adi. 2006. Front Office Management. ANDI. Yogyakarta.

RIWAYAT PENULIS

Penulis buku ini adalah Made Sudiarta,S.S., M.Par. lahir di daerah transmigrasi di desa Bali Sadhar Utara, Kecamatan Banjit, Kabupaten Way Kanan, Provinsi Lampung, tanggal 6 Desember 1968. Putra dari Pinandita Jro Mangku Wayan Natia dan Ni Wayan Weniati. Jro Mangku Wayan Natia adalah seorang penekun spiritual dan sekaligus sebagai penerus keturunan dari leluhur yang sudah menjadi generasi ke empat yang secara turun temurun menjalankan karma kehidupan sebagai spiritualist atau kependetaan. Sedangkan penulis adalah sebagai generasi ke lima.

Ketertarikan mempelajari Bahasa Inggris dan buku-buku kepariwisataan sudah dimulai sejak SMP kelas 1 tahun 1982, dimana sejak itu secara rutin membaca berbagai buku-buku yang terkait dengan Bahasa Inggris dan bacaan-bacaan yang berisikan hal-hal yang terkait kepariwisataan terutama memulai ketertarikan khusus pada pelajaran Bahasa Inggris.

Sejak selepas SPGN Poncowati, di Lampung Tengah, untuk mempertajam ketertarikan terhadap Bahasa Inggris, penulis sempat kursus Bahasa Inggris selama 1 tahun penuh di Ganesya English Course, Kec. Bandarjaya, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung. Kursus Bahasa Inggris tersebut dari level Pre Elementary hingga Post Intermediate, sejak 1988 hingga tahun 1989. Setelah selesai kursus tersebut sempat mengajar di SMP PGRI Bali Sadhar, Banjit selama 1 tahun, dan seterusnya bekerja di Pabrik Gula tepatnya di PTP XXI PG. Bunga Mayang, Lampung Utara.

Saat bekerja di pabrik gula Bunga Mayang, penulis melanjutkan kuliah jarak jauh dengan mengambil kuliah di PGSLTP (Pendidikan Guru Sekolah Lanjutan Pertama) dimana jika lulus kuliah ini bisa mengajar di SMP. Setelah selesai kuliah di Diploma 1 PGSMTP, di Bandar Lampung, sejak 1 Januari 1992, penulis mulai menetap di Bali, dan sejak di Bali, semua pelajaran, ketrampilan-keterampilan yang terkait kegiatan pariwisata, Bahasa Inggris dan spiritual. Selanjutnya, sambal bekerja di Hotel di area Kuta, Bali, penulis melanjutkan kuliah di Cambrigde Universirty

dengan program Long Distance Learning (2003-2006) dengan mendapatkan Cyndicate Certificate pada Jurusan English For Secretarial And Management, dan begitu juga saat melanjutkan S1 Sastra Inggris di Warmadewa dalam waktu yang bersamaan. Selanjutnya tidak lama setelah diterima sebagai dosen PNS di Politeknik Negeri Bali, saat masih berstatus sebagai CPNS penulis langsung kuliah pasca sarjana mengambil Kajian Pariwisata. Ini menjadi modal yang sangat penting dalam memulai dunia kepariwisataan secara teoritis, karena sebelumnya kepariwisataan didapatkan dari aktifitas-aktifitas yang bersifat praktis saat bekerja di hotel ataupun di kapal pesiar di wilayah Kuta dan Sanur, Bali.

Tentunya kegiatan-kegiatan praktis ini menjadi bekal yang sangat mendukung saat berkesempatan mengajar di berbagai tempat seperti di Akademi Bahasa Asing Shri Singha Mandawa Ubud, di AKPAR Triatma Jaya, STIE Triatma Mulya, Mapindo, Sekolah Perhotelan Bali, Universitas Warmadewa, STIE Sahid, BLK Provinsi Bali, dan terakhir di Politeknik Negeri Bali sejak tahun 2002 sampai sekarang.

Berbekal dari kewajiban mengajar yang harus dilaksanakan sebagai dosen di Politeknik Negeri Bali, sambil bertahap mengumpulkan berbagai referensi yang diperlukan, disela-sela kesibukan mengelola LPK Best College, Sambil belajar tentang hypnosis khususnya Hipno therapy dan disela-sela mendapat tugas sebagai Ketua LSP Politeknik Negeri Bali serta persiapan untuk menjadi Master Asesor Kompetensi BNSP, maka penulis sangat berobsesi agar dapat menyusun buku yang sangat dibutuhkan untuk proses pembelajaran di perguruan tinggi khususnya.