

I Made Darma Oka  
Putu Widya Darmayanti



**DIGITALISASI**  
**DALAM OPERASIONAL**  
**KANTOR**  
**DEPAN HOTEL**

# DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL

## KANTOR

## DEPAN HOTEL

Digitalisasi merupakan bentuk proses perubahan dari penggunaan analog ke teknologi digital. Kehadiran platform online sangat penting untuk bisnis di semua industri termasuk industri perhotelan. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki situs web yang berfungsi penuh dengan tampilan fasilitas dan layanan properti yang menarik memungkinkan calon tamu melakukan reservasi kamar dengan cepat dan mudah. Situs web yang berfungsi penuh sangat penting bagi hotel untuk membangun kehadiran digital yang solid dan menarik sehingga mampu memenangi persaingan yang semakin kompetitif di era global. Berinvestasi dalam situs web yang dirancang dengan baik dan ramah pengguna, hotel dapat membedakan diri dari pesaing dan memberikan pengalaman positif dan berkesan bagi para tamu sejak awal perjalanan mereka.



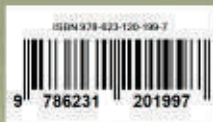
**eureka**  
media aksara  
Anggota IKAPI  
No. 225/JTE/2021

☎ 0858 5343 1992  
✉ [eurekamediaaksara@gmail.com](mailto:eurekamediaaksara@gmail.com)  
📍 Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362



MEMBERIKAN LAYANAN JURNALISME DAN MEDIA  
SINERGI MELAKUKAN KEMAJUAN DAN PERKEMBANGAN  
EUREKA MEDIA AKSARA (EMA) PT. PERS. BERKUALITAS  
EUREKA MEDIA AKSARA (EMA) PT. PERS. BERKUALITAS

EC00202415100



# DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL

I Made Darma Oka  
Putu Widya Darmayanti



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

# DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL

**Penulis** : I Made Darma Oka  
Putu Widya Darmayanti

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Herlina Sukma

**ISBN** : 978-623-120-199-7

**No. HKI** : EC00202415100

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, JANUARI 2024**  
**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 : 2024

## **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

Kini sektor pariwisata banyak mendapat perhatian baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hal ini terkait dengan harapan kita bersama agar sektor pariwisata dapat berperan aktif sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan. Sehubungan dengan harapan tersebut, dibutuhkan tenaga terampil dan berkualitas serta berintegritas tinggi guna mampu mengembangkan potensi kepariwisataan yang kita miliki, khususnya dari segi pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung ke negara kita.

Melalui buku teks ini penulis ingin berpartisipasi dalam usaha meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) dalam bidang pariwisata khususnya perhotelan kepada siswa/siswi SMK, mahasiswa/i Akademi/Politeknik/masyarakat umum yang tertarik untuk menggeluti dunia pariwisata. Buku teks ini diuraikan secara lugas dan sistematis sehingga sangat mudah dipelajari oleh siapapun baik siswa/i/mahasiswa/i maupun masyarakat umum yang ingin menggeluti dunia pariwisata. Mudah-mudahan buku teks ini dapat dimanfaatkan dengan baik, dalam menyongsong hari depan yang lebih cerah.

Akhirnya penulis menyadari bahwa buku teks ini masih belum sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila buku ini masih ada kekurangan-kekurangannya. Kritik dan saran progresif senantiasa penulis harapkan untuk penyempurnaan penerbitan berikutnya. Terima kasih

Denpasar, 03 Januari 2024

Penyusun,

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL KANTOR DEPAN .....</b>	<b>1</b>
A. Digitalisasi dalam Bisnis Perhotelan.....	1
B. Peran Platform Online .....	3
C. Manfaat Penerapan Teknologi bagi Hotel.....	5
D. Rangkuman.....	8
<b>BAB 2 PENTINGNYA DIGITAL MARKETING BAGI HOTEL .....</b>	<b>10</b>
A. Digital Marketing .....	10
B. Jenis-jenis Digital Marketing .....	11
C. Pentingnya Teknologi Informasi dalam Pemasaran Hotel .....	15
D. Rangkuman.....	21
<b>BAB 3 KANTOR DEPAN HOTEL.....</b>	<b>23</b>
A. Peranan Departemen Kantor Depan.....	23
B. Fungsi Departemen Kantor Depan.....	25
C. Rangkuman.....	27
<b>BAB 4 STRUKTUR ORGANISASI KANTOR DEPAN .....</b>	<b>28</b>
A. Struktur Organisasi .....	28
B. Tugas dan Tanggungjawab Staf Kantor Depan.....	32
C. Rangkuman.....	41
<b>BAB 5 RESERVASI HOTEL .....</b>	<b>43</b>
A. Pemahaman Reservasi .....	43
B. Manfaat dan Fungsi Reservasi .....	45
C. Sumber-Sumber, Jenis-Jenis, dan Sistem Reservasi.....	47
D. Rangkuman.....	52
<b>BAB 6 PERALATAN DAN ISTILAH RESERVASI KAMAR....</b>	<b>54</b>
A. Fungsi Peralatan Reservasi.....	54
B. Istilah Dalam Reservasi.....	55
C. Kode Status Kamar Tamu.....	58

D. Rangkuman .....	59
<b>BAB 7 PENANGANAN RESERVASI MANUAL .....</b>	<b>61</b>
A. Pencatatan Reservasi Kamar .....	61
B. Prosedur Penanganan Reservasi Manual .....	63
C. Rangkuman .....	76
<b>BAB 8 PENANGANAN RESERVASI ONLINE.....</b>	<b>78</b>
A. Tahap Persiapan.....	79
B. Tahap Pelaksanaan .....	80
C. Tahap Akhir.....	86
D. Rangkuman .....	86
<b>BAB 9 PROSES REGISTRASI TAMU.....</b>	<b>92</b>
A. Persiapan dan Pendataan.....	92
B. Penentuan Harga dan Lokasi Kamar .....	93
C. Penentuan Sistem Pembayaran Tamu.....	96
D. Rangkuman .....	99
<b>BAB 10 PENANGANAN TAMU CHECK-IN .....</b>	<b>101</b>
A. Penanganan Tamu Check-in Individu .....	101
B. Penanganan Tamu Check-in Rombongan .....	109
C. Kendala Penanganan Tamu Check-in.....	115
D. Tingkat Hunian Kamar Hotel .....	119
E. Rangkuman .....	121
<b>BAB 11 PENANGANAN TAMU CHECK IN ONLINE .....</b>	<b>122</b>
A. Tahap Persiapan.....	123
B. Tahap Pelaksanaan .....	127
C. Tahap Akhir.....	131
D. Rangkuman .....	132
<b>BAB 12 PENANGANAN TAMU CHECK-OUT .....</b>	<b>134</b>
A. Penanganan Tamu Check-out Individu.....	134
B. Penanganan Tamu Check-out Rombongan.....	137
C. Penanganan Late Check-out .....	140
D. Rangkuman .....	141
<b>BAB 13 KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL .....</b>	<b>143</b>
A. Kepuasan Pelanggan .....	143
B. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	145

C. Pentingnya Kepuasan Pelanggan .....	146
D. Rangkuman.....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>150</b>
<b>TENTANG PENULIS.....</b>	<b>154</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan .....	31
Gambar 7. 1 Flow Chart Penanganan Reservasi Kamar .....	64
Gambar 8. 1 Contoh New Reservation.....	83
Gambar 8. 2 Confirmation Letter.....	85
Gambar 11. 1 Opera System.....	124
Gambar 11. 2 Status Kamar Expected Arrival.....	126
Gambar 11. 3 Card verification (cardver) .....	129
Gambar 11. 4 Contoh Update Guest Profile .....	132
Gambar 11. 5 Update Guest Reservation .....	132



**DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL  
KANTOR DEPAN HOTEL**

I Made Darma Oka  
Putu Widya Darmayanti



# BAB

# 1

## DIGITALISASI DALAM OPERASIONAL KANTOR DEPAN

Di era digital saat ini, kehadiran platform online sangat penting untuk bisnis di semua industri termasuk industri perhotelan. Hal ini berarti bahwa memiliki situs web yang berfungsi penuh dengan tampilan fasilitas dan layanan properti yang menarik memungkinkan calon tamu reservasi kamar dengan cepat dan mudah. Situs web yang berfungsi penuh sangat penting bagi hotel untuk membangun kehadiran digital yang solid dan menarik sehingga mampu memenangi persaingan yang semakin kompetitif. Berinvestasi dalam situs web yang dirancang dengan baik, menarik, dan ramah pengguna, hotel dapat membedakan diri dari pesaing dan memberikan pengalaman positif dan berkesan bagi para tamu sejak awal perjalanan mereka.

### **A. Digitalisasi dalam Bisnis Perhotelan**

Kita sekarang hidup di dunia dengan perubahan yang sangat cepat dan revolusioner dimana banyak pencapaian luar biasa telah dicapai. Namun, akal sehat menyatakan bahwa masih ada beberapa hambatan penting dalam perjalanan menuju masa depan yang lebih baik bagi umat manusia. Misalnya: bagaimana menerapkan model teknologi yang sesuai dan tepat guna untuk meningkatkan produktivitas kehidupan; pengetahuan organisasi dan manajerial yang dapat berkontribusi untuk menciptakan sistem administrasi, politik dan ekonomi yang efektif dalam operasional industri

# BAB

# 2

## PENTINGNYA DIGITAL MARKETING BAGI HOTEL

Digital marketing berperan penting dalam memasarkan produk yang dimiliki hotel untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Permasalahan yang dihadapi oleh manajemen adalah belum mengetahui jenis dan strategi pemasaran yang tepat. Selama ini disadari sudah melakukan pemasaran dengan menggunakan media online namun belum maksimal. Untuk itu urgen mendalami model marketing yang dapat diterapkan di hotel, khususnya pemasaran melalui media digital.

### A. Digital Marketing

Digital Marketing (DM) adalah istilah umum untuk pemasaran barang atau jasa yang ditargetkan, terukur, dan interaktif dengan menggunakan teknologi digital. Tujuan utama dari *digital marketing* adalah untuk mempromosikan merek, membentuk preferensi dan meningkatkan *traffic* penjualan melalui beberapa teknik pemasaran digital. Istilah lain dari digital marketing adalah online marketing atau internet marketing. *Digital marketing* sebenarnya hampir mirip dengan pemasaran pada umumnya. Namun, yang membedakan adalah perangkat yang digunakan (*tools*).

Pihak pengelola hotel melalui Director of Sales (DOS), perlu strategi pemasaran digital karena tanpa teknologi pemasaran akan kehilangan peluang bahkan bisnis berkelanjutan di masa depan. Strategi pemasaran digital akan membantu pemasar untuk menganalisis konsumen dan membuat keputusan

# BAB 3

## KANTOR DEPAN HOTEL

Departemen Kantor Depan merupakan salah satu departemen pokok hotel yang bertanggungjawab atas jasa pelayanan atau servis di kantor depan semenjak tamu datang (*check-in*), selama tinggal di hotel, sampai mereka meninggalkan hotel (*check-out*). Hampir semua kegiatan yang ada di Kantor Depan berhubungan dengan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu Kantor Depan sering disebut sebagai jantungnya hotel. Di Kantor Depan tamu memperoleh pelayanan sebelum tiba, selama tinggal di hotel dan pada waktu meninggalkan hotel. Dengan kata lain semenjak tamu menginjakkan kaki di hotel sampai kembali ke negaranya memerlukan pelayanan di Kantor Depan. Kantor Depan bertanggung jawab terhadap semua pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu termasuk oleh manajemen hotel.

### **A. Peranan Departemen Kantor Depan**

Seperti diketahui Departemen Kantor Depan berlokasi di bagian depan bangunan hotel agar mudah dilihat oleh tamu. Kantor Depan dianggap berperan sebagai pusat atau jantung kegiatan hotel dalam memberikan pelayanan karena di Kantor Depan datangnya informasi, instruksi dan pengarahannya tentang pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Dengan demikian Kantor Depan diharapkan mampu menjual kamar dengan optimal sehingga jumlah kamar yang terhuni dapat tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Makin tinggi tingkat

# BAB

# 4

## STRUKTUR ORGANISASI KANTOR DEPAN

Departemen Kantor Depan secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan terhadap para wisatawan yang tinggal di hotel mulai dari penanganan reservasi, penanganan *check-in*, selama tinggal, sampai kepada mereka meninggalkan hotel (*check-out*). Keberhasilan mengorganisir Departemen Kantor Depan sangat tergantung pada profesionalisme para karyawan yang terlibat dalam operasional kantor depan sehingga proses pelayanan terhadap wisatawan dapat berjalan secara efektif dan efisien guna dapat memuaskan para wisatawan. Untuk itu staf yang bertugas di kantor depan wajib memahami fungsi dan tugas masing-masing.

### A. Struktur Organisasi

Besar kecilnya suatu organisasi hotel tidaklah sama. Hal ini dipengaruhi oleh besar kecilnya operasional hotel tersebut seperti jumlah kamar yang dimiliki. Semakin besar jumlah kamar yang tersedia "*available*" semakin banyak pula departemen dan karyawan yang diperlukan. Hal-hal yang mempengaruhi besar kecilnya organisasi suatu hotel dapat dikemukakan sebagai berikut: (1) jumlah kamar yang tersedia (*the availability of room*), (2) tipe bisnis hotel (*type of hotel business*), (3) manajemen hotel (*hotel management*)

Dalam penyelenggaraan operasional organisasi Departemen Kantor Depan hotel, tentu membutuhkan organisasi yang memadai yang mudah dipahami oleh seluruh karyawan yang terlibat. Untuk itu perlu mengetahui hal-hal

# BAB

# 5

## RESERVASI HOTEL

Untuk memperlancar pelayanan di bagian atau seksi *reservation*, setiap petugas harus mengetahui tentang tugasnya, kepada siapa harus bertanggung jawab, apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai seorang petugas reservasi. Masing- masing hotel memberikan tugas dan kewajiban kepada para petugas reservasi tidak mutlak sama, namun pada prinsipnya memiliki kesamaan mengingat tugas bagian ini umumnya adalah menangani reservasi kamar. Sebelum membahas secara detail tentang tugas dari seorang *reservation clerk*, terlebih dahulu dijelaskan tentang pemahaman reservasi

### A. Pemahaman Reservasi

Dalam bahasa Inggris, *reservation* berarti reservasi atau reservasi. Dalam konteks Departemen Kantor Depan hotel, reservasi yang dimaksud adalah reservasi kamar hotel. Kata "*booking*" juga sering dipergunakan untuk menggantikan istilah "*reservation*". Namun perlu diingat bahwa untuk menyebut seksi yang menangani reservasi kamar, adalah tetap menggunakan "*reservation section*", bukan "*booking section*".

Sihite (2000: 116) menyebutkan *reservation* adalah reservasi. Secara umum pengertian *reservation* terkait dengan reservasi fasilitas yang diantaranya akomodasi atau penginapan, *meal*, *seat* pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, *bus*, hiburan, *night club*, *discotique*, dan sebagainya. Lebih lanjut Bagyono (2012: 28) menyebutkan pengertian *reservation* dalam

# BAB 6

## PERALATAN DAN ISTILAH RESERVASI KAMAR

Dalam usaha memperlancar operasional kerja suatu organisasi Kantor Depan hotel, tentu membutuhkan tenaga kerja yang profesional di bidangnya, lingkungan kerja yang nyaman, serta harus ditunjang dengan mempergunakan beberapa peralatan yang kekinian sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akan menjadi kendala bagi para staf untuk mengimplementasikan prosedur pekerjaan sehari-hari secara baik untuk memenuhi target yang telah ditetapkan.

### A. Fungsi Peralatan Reservasi

Peralatan merupakan hal penting dalam membantu kelancaran para karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya. Dalam usaha menunjang kegiatan operasional seksi atau bagian reservasi, pihak hotel menyediakan sejumlah peralatan utama maupun peralatan penunjang demi kelancaran pelaksanaan tugas sehari-hari. Beberapa peralatan yang dibutuhkan oleh pihak reservasi hotel dalam menanggapi reservasi kamar dari pihak calon pelanggan (*customer*), yaitu:

1. Komputer. Berfungsi untuk memasukkan semua data reservasi, mengecek, menjawab *email* dan untuk mengerjakan tugas-tugas komputerisasi lain terkait dengan sistem yang digunakan.



# BAB

# 7

## PENANGANAN RESERVASI MANUAL

Petugas reservasi hotel dalam menangani reservasi kamar tamu dapat melakukan penerimaan reservasi baik secara manual maupun secara *online*. Kedua model jenis reservasi ini dimanfaatkan secara baik oleh pihak hotel dalam usaha mempengaruhi pelanggan untuk mau berkunjung sekaligus tinggal di hotel tempat mereka bekerja. Bab ini membahas penanganan reservasi kamar secara komprehensif oleh staf reservasi hotel yang bertugas. Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh petugas reservasi secara manual, yaitu:

### A. Pencatatan Reservasi Kamar

Semua sistim dan cara yang dipergunakan dalam pencatatan reservasi kamar pada dasarnya mempunyai sama-sama memiliki kelebihan. Hal tersebut sangat tergantung pada orangnya atau sistem dan cara yang mereka sepakati bersama dalam suatu peraturan perusahaan.

Sistem reservasi yang baik bertujuan untuk menghindari kekacauan dan hilangnya data yang diperoleh dalam penanganan reservasi. Mengingat data ini akan menjadi rujukan bagi departemen-departemen lain di hotel. Untuk itu setiap data reservasi kamar hendaknya dicatat dengan baik, diproses dan disimpan sesuai dengan prosedur yang sudah disepakati bersama, baik cara penulisannya, mempergunakan simbol atau singkatan dan cara menyimpannya, sehingga setiap staf yang

# BAB 8

## PENANGANAN RESERVASI ONLINE

Setiap tamu menginginkan permintaan reservasinya dijawab secara cepat oleh *reservation clerk* yang bertugas di hotel. Reservasi yang ditangani di hotel dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu reservasi tidak langsung dan reservasi langsung. Reservasi tidak langsung yaitu reservasi yang datangnya dari *travel agent* baik itu *online travel agent* ataupun *offline travel agent*.

*Online Travel Agent (OTA)* adalah suatu badan usaha yang memberikan informasi secara terus menerus tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya. Terdapat sepuluh *online travel agent* yang terkenal yaitu: Expedia, Agoda, Booking.com, Ctrip.com, Orbitz, HRS, Hotel Travel, GTA, Hotels.com dan Lateroom.com. Sedangkan *Offline Travel Agent (OFTA)* adalah suatu badan usaha yang menjual jasa perjalanan wisata, informasi jasa, tiket, hotel, dan segala hal yang dibutuhkan wisatawan secara umum.

Menurut lokasinya *offline travel agent* dibagi atas 2 bagian, yaitu: (1) *local travel agent* dan *overseas travel agent*. *Local travel agent* adalah *travel agent* yang berlokasi di daerah yang sama atau negara yang sama dengan posisi hotel itu berasal. *Overseas travel agent* adalah *travel agent* yang berlokasi di daerah yang terpisah lautan, negara bahkan benua dengan posisi hotel itu berasal. Reservasi langsung adalah reservasi yang dibuat langsung oleh tamu yang akan menginap di hotel, baik yang datang secara langsung (*walk-in*) atau dengan mengirim *e-mail* ke alamat *e-mail* hotel, ada juga yang membuat reservasi melalui telepon. Hasil

# BAB 9

## PROSES REGISTRASI TAMU

*Reception* atau bagian penerimaan/registrasi tamu adalah bagian operasional sebuah hotel yang tugas utama menerima tamu. Sementara itu, resepsionis hotel menurut Sugiarto (1996: 44) adalah petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar sesuai yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Di samping itu, resepsionis hotel tentu harus menjalankan tugas lain yang berhubungan dengan tugas utamanya sesuai dengan *job description* yang ada. Proses registrasi dimulai ketika resepsionis menerima tamu yang akan *check-in* di hotel. Sapaan yang hangat mutlak diperlukan agar wisatawan merasa senang dan nyaman. Proses registrasi ini dapat dibagi ke dalam tiga tahap, yakni: (1) tahap persiapan dan pendataan registrasi (*pre-registration record*), (2) tahap penentuan nomor kamar dan harga kamar (*assigning the room and rate*), dan (3) tahap memastikan sistem pembayaran (*establishing the method of payment*).

### A. Persiapan dan Pendataan

Kegiatan yang dilakukan sebelum resepsionis berhadapan dengan tamu sebenarnya telah ada, yaitu yang dilakukan jauh hari sebelumnya oleh petugas reservasi. Karena kebanyakan tamu *check-in* melalui prosedur reservasi. Pertama-tama calon tamu membuat reservasi dengan berbagai cara yang dicatat oleh petugas dalam *reservation form*. Kemudian datanya dimasukkan ke dalam komputer. Data yang masuk akan diurut

# BAB 10

## PENANGANAN TAMU CHECK-IN

Para petugas resepsionis dalam melaksanakan tugas sehari-hari tentu selalu berusaha memberikan pelayanan prima (*excellence service*) kepada para pelanggan yang tinggal di hotel. Pelayanan prima yang dimaksud adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan sehingga mampu memuaskan kebutuhan wisatawan selama mereka tinggal di hotel. Pelayanan prima diterapkan oleh para petugas resepsionis kepada tamu baik pada saat menangani tamu *check-in* individu, saat menangani tamu *check-in* rombongan, melayani selama tamu tinggal di hotel, maupun dalam menangani tamu *check-out*.

### A. Penanganan Tamu Check-in Individu

Dalam penanganan tamu *check-in* individu, para petugas resepsionis (*guest service agent*) melakukan beberapa tahap sesuai dengan *standard operational procedure (SOP)* hotel. Adapun prosedur penanganan tamu *check-in* individu yang wajib dilakukan resepsionis dibagi ke dalam tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

#### 1. Tahap Persiapan.

Seorang petugas resepsionis sebelum memulai tugas dalam menangani tamu *check-in* individu perlu beberapa persiapan baik persiapan diri maupun persiapan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

# BAB

# 11

## PENANGANAN TAMU CHECK IN ONLINE

Setiap karyawan yang bekerja di departemen *Front Office* selalu berusaha untuk memberikan pelayanan prima kepada pihak *customer*. Hal yang serupa dilakukan petugas resepsionis atau *Guest Service Agent (GSA)* demi memenuhi kebutuhan wisatawan selama mereka menginap di hotel. GSA memiliki tugas utama dalam melayani proses *check-in* dan *check-out* tamu, selain kedua hal tersebut, GSA juga berperan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu baik dari dalam (*inhouse guest*) maupun tamu dari luar (*outsider guest*) yang ingin berkunjung atau sekedar ingin mengetahui informasi mengenai hotel.

Penanganan *check-in* tamu *free individual traveler* dengan reservasi pada hotel melibatkan salah satu seksi pada *front office department* yaitu seksi *Guest Service Agent (GSA)*. *Check-in free individual traveler* dengan reservasi yang di-handle di hotel, ialah tamu yang memesan kamar melalui *offline travel agent*, *online travel agent* maupun langsung melalui *website* hotel. *Online travel agent* merupakan pemesanan kamar melalui situs internet atau secara *online*, misalnya: Agoda, Booking.com, dan Expedia, sedangkan untuk *offline travel agent* yaitu sistem pemesanan kamar melalui *email*, maupun *telephone*. Biasanya tamu akan menghubungi pihak *travel agent* untuk melakukan pemesanan kamar, selanjutnya pihak *travel agent* akan menghubungi pihak reservasi hotel untuk menanyakan ketersediaan kamar. Jika ada kamar tersedia maka pihak *travel agent* akan memesan kamar sesuai dengan permintaan tamu. Untuk *travel agent* yang sudah bekerja sama dengan hotel

# BAB

# 12

## PENANGANAN TAMU CHECK-OUT

Pelaksanaan keberangkatan tamu melibatkan beberapa bagian/seksi (*department/section outlet*), seperti *room sevice* pada *mini bar*, *concierge (unifromed service)* untuk pengangkutan barang bawaan tamu, dan *accounting* pada seksi kasir kantor depan dalam penyelesaian pembayaran tamu. Ketika telah terjadi kegiatan menyediakan kamar, berarti ada trasaksi pembayaran untuk masalah pembayaran tamu, ditangani oleh kasir kantor depan atau biasa disingkat dengan sebutan *front office chasier (FOC)*.

Penanganan check-out ini harus ditangani secara serius, teliti, dan hati-hati karena tamu akan mudah tersinggung. Dari sisi lain karyawan yang bertugas harus mampu menjaga citra baik hotel supaya mereka bisa menjadi pelanggan loyal. Kesan terakhir dari tamu selama menginap di hotel terletak pada sejauh mana staf *front office* mampu untuk menjaga citra yang sudah terpelihara selama tamu menginap tentu membutuhkan profesionalisme kerja staf yang prima, meliputi teknik pelayanan, mental yang tangguh, ketelitian, serta keterampilan yang memadai. Untuk itu terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan resepsionis dalam menangani tamu *check-out* baik tamu individu maupun rombongan, sebagai berikut:

### A. Penanganan Tamu Check-out Individu

Dalam penanganan tamu *check-out* individu, seorang resepsiois melakukannya melalui tiga tahap, mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

# BAB 13

## KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL

Pelanggan adalah tamu yang kerap menggunakan jasa hotel sebagai tempat untuk menikmati liburan. Pelanggan merupakan faktor penting yang harus mendapat perhatian dari pihak manajemen. Betapapun mewah bentuk bangunan fisik, lingkungan, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan tanpa adanya pelanggan setia semua itu tidak akan ada artinya. Untuk itu setiap manajemen hotel selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik atau *excellence service* kepada setiap pelanggan yang menginap di hotel sehingga mereka tertarik untuk berkunjung kembali bersama teman dan sanak keluarganya.

### A. Kepuasan Pelanggan

Semua usaha hospitalitas selalu berusaha agar eksistensi perusahaan dapat berkelanjutan. Suradnya (2006), menyebutkan bahwa dalam pengelolaan dari usaha jasa hospitalitas agar mampu berkelanjutan, meliputi:

1. Mengelola pelanggan baik secara fisik maupun psikologis,
2. Proses pengelolannya dapat diamati oleh pelanggan,
3. Cara bagaimana tugas-tugas dikerjakan dan dikelola untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang meliputi unsur-unsur yang kasat mata (*tangible*) maupun tidak kasat mata (*intangible*).

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A., & Frew, A. J. (2013). Information and Communication Technologies for Sustainable Tourism (Vol. 8). Society of Interdisciplinary Business Research.
- Bagyono. (2006). Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta
- Bhaskara, I G. (2018). Airbnb di Bali: Identifikasi Ulasan Online Wisatawan Asing Melalui Metode Netnography. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 27.
- Brigné, E.; Decrop, A. (2019). Paradoxes of Postmodern Tourists and Innovation in Tourism Marketing. In *The Future of Tourism*; Fayos-Solà, E., Cooper, C., Eds.; Springer: Cham, Switzerland; pp. 131-154.
- Elias, M. C. (2018). Analisis strategi bersaing pada perusahaan biro perjalanan di Malang. *Agora*, 6(2).
- Franel, M. 2015, Confirmation Letter, Reservation Clerk the Royal Eighteen Resort & Spa Kuta,
- Fundeanu, D. D. (2015). Innovative Regional Cluster, Model of Tourism Development. *Procedia Economics and Finance*, 23(1), 744-749.
- Furqan, A.; Mat, S.; Ahmad, P.; Hussin, R. (2010) Promoting Green tourism for future sustainability. *Theor. Empir. Res. Urban. Manag.*, 5, 64-74.
- Guttentag, Daniel. "Progress on Airbnb: a literature review." *Journal of Hospitality and Tourism Technology* (2019).
- Hendrawati, N.L. (2019). Peranan Guest Relation di FO Department Angsana Resort & Spa Bintan. *JOM FISIP*. Vol. 6 (2). 1-15
- Ju, Y., Back, K. J., Choi, Y., & Lee, J. S. (2019). Exploring Airbnb Service Quality Attributes and Their Asymmetric Effects on Customer Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 342-352



- Kurniasari, F., Jusuf, E., & Gunardi, A. (2018) The Readiness of Indonesian toward MOOC system. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(3), 1631-1636.
- Lukito, W. (1990). *English for Specific Purposes (Dialogues for Secretaries 2*. Jakarta; Gramedia.
- Lin dan Qiu Zhang. H., dkk. (2019). Stakeholder's views of Traveler's Choice of Airbnb. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(9), 1037-1049.
- Liu, Y.Y.; Marcerinskiene, (2016). A. Managing the Digital Campaign Process for Sustainable Tourism Destination. *WIT Trans. Ecol. Environ.* 201, 139-153.
- Nata, G. N. M. (2017). Knowledge Discosangat Pada Email Box Sebagai Penunjang. *Jurnal Sistem Informatika*, 26-36.
- Nurlansa, O., & Jati, H. (2016). Analysis Porter's Five Forces Model on Airbnb. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 1(2), 84-96.
- Oka, I M.D. (2020). *Kantor Depan Hotel: Telephone Operator & Concierge*. Surabaya: Penerbit Paramita
- Oka, I M.D., Winia, I N., & Sadia, I K. (2019). *Desa Wisata Serangan: Model Community Based Tourism*. Surabaya: Penerbit Paramita
- Patriani, N.K.T., Mataram, I.G.A.B., Oka, I. M. D., & Sadia, I. K. (2018). Analysis of Receptionist Service Quality for the Tourists Satifaction at the Grand Inna Hotel Kuta. *JASTH*, 1(3), 228.
- Prasasti, A. K. (2019). An Analysis of Competitive Advantage Based on Porter's Five Force Method in Pelangi Hotel Malan. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya*, 8(1), 2-11.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Renadie, A. S. P., & Sharif, O. O. (2019). Analisis Adopsi Situs Airbnb Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 134-144.
- Riyanti, A. dan Edison, E. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. *Tourism Scientific Journal*. Vol/ 2 (1), hal. 56-71
- Rusu, B. (2016) The Impact of Innovations on the Business Model: Exploratory Analysis of a Small Travel Agency. *Procedia Soc. Behav. Sci.*, 221, 166-175. [CrossRef]
- Salazar, N. B. (2011) "Community-Based Cultural Tourism: Issues, Threats and Opportunities," *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 20.
- Sambodo, A. dan Bagyono. (2005). *Dasar Dasar Kantor Depan*. Yogyakarta:
- Sihite, R. (2000), *Hotel Management*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Souto, J.E. (2020). Business model innovation and business concept innovation as the context of incremental innovation and radical innovation. *Tour. Manag.*, 51, 142-155. [CrossRef]
- Sugiarto dan Sulartiningrum. (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto. E., dan Hayradi, IGN. (1997). *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tohanean, D.; Toma, S.G.; Dumitru, I. (2018) Organizational Performance and Digitalization in Industry 4.0. *J. Emerg. Trends Mark. Manag.*, 1, 282-293.
- Wati, A.P; Martha, J.A. & Indrawati, A. (2020). *E-marketing*. Malang: PT. Literindo Berkah Karya
- Westerman, Didier Bonnet, and Andrew McAfee (2014), *Leading Digital, Turning Technology into Business Transformation*, Harvard Business Review Press, Boston, Massachusetts.
- Widyanesti, S., & Masyithah, S. (2018). Pengaruh Supply Chain Management Practices dan Marketing Capability Terhadap

Firm Performance Melalui Competitive Advantage. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 208-227.

Wijaya, I. N. M., Oka, I. M. D., Murni, N. G. N. S., & Darmayanti, P. W. (2023). E-Marketing in Accommodation Business Model Innovation at Airbnb in Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(2), 119-126.

Williams, A.M.; Shaw, G. (2011) Internationalization and innovation in tourism. *Ann. Tour. Res.*, 38, 27-51. [CrossRef]

Yoeti, Oka, A. (1998). *Hotel Customer Service*. Bandung: Angkasa

## TENTANG PENULIS



**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par.**, alumnus D4/S1, S2, S3 Pariwisata Udayana. Dosen tetap Politeknik Negeri Bali (PNB). Aktif mengajar mata kuliah Food Beverages Service Management, Front Office, Strategic Management, Analysis Applied of Green Tourism Planning pada program D3, D4, S2 Pariwisata. Selain pendidikan formal juga mengikuti pelatihan informal, antara lain: Competency Based Training (CBT), Interpretive Structural Modelling ISM-CSYSTEM, Lead Auditor Training in Restaurant Business; Micros 3700 Point of Sales, Opera Property Management System, Opera Sales & Catering, Opera PMS User Training Front Office, Food and Beverage Director Competency. Memiliki pengalaman kerja di hotel bintang pada departemen Front Office dan Food and Beverage Service. Kerap mengasesmen tenaga kerja pariwisata di hotel, baik dalam okupasi receptionist, bell boy, front office supervisor, waiter, bartender, restaurant supervisor, restaurant manager, maupun FB director. Reviewer jurnal ilmiah: JASTH (PNB); Pariwisata Budaya (IHDN); Jurnal Kajian Terapan Pariwisata (JKTP) Akpar Denpasar. Sebagai akademisi sekaligus praktisi, kerap memenangkan hibah penelitian & pengabdian kompetitif nasional. Beberapa hasil penelitiannya telah diterbitkan baik jurnal nasional maupun internasional. Karya buku yang dihasilkan: Perempuan Bali di Kapal Pesiar Peluang dan Tantangan; Pelayanan Prima di Restoran Internasional; Banquet; Desa Wisata Serangan: Model Community-Based Tourism; Kantor Depan Hotel: Telephone Operator & Concierge; Hotel Reservation & Reception; Bartender & Customer Satisfaction. Bisa dihubungi, Email: [madedarmaoka@pnb.ac.id](mailto:madedarmaoka@pnb.ac.id)



**Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par.**, lahir di Denpasar tahun 1995, alumnus S1, S2 Pariwisata Udayana. Kini sebagai Dosen Akademi Pariwisata (AKPAR) Denpasar, dan Dosen Tidak Tetap Kampus Cabang Gianyar dan PSDKU Jembrana Politeknik Negeri Bali (PNB). Aktif mengajar mata kuliah Tourism Introduction, Front Office (Reservation, Reception), Restaurant Service, Banquet, dan FB Management untuk program D3 Perhotelan. Di samping itu aktif dalam melakukan penelitian dan pengabdian. Beberapa hasil penelitiannya telah diterbitkan baik jurnal nasional maupun internasional, seperti: Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Daya Tarik Wisata Espa Yeh Panes Natural Hot Spring Resort di Kabupaten Tabanan, Pengembangan Desa Wisata Kaba-Kaba dalam Perspektif Masyarakat Lokal, Environmental Factors: Dominant Motivation of the Bongan Community to Support the Development of Tourist Village, Turtle Conservation in Serangan Island: The Implementation of Community-Based Tourism Concepts in Tourism Development, Cultural Heritage as the Base for the Development of Educational Tourism In Biaung Village, Penebel, Tabanan; Penta Helix's Perspective: The Green Tourism at the Tourist Village in Bali, Indonesia. Email: [putuwidta4@gmail.com](mailto:putuwidta4@gmail.com)

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202415100, 13 Februari 2024

**Pencipta**

Nama : **I Made Darma Oka dan Putu Widya Darmayanti**  
Alamat : Jl. Dewi Supraba IX/15 Denpasar, Bali, Denpasar Utara, Denpasar, Bali,  
80115  
Kewarganegaraan : Indonesia

**Pemegang Hak Cipta**

Nama : **I Made Darma Oka dan Putu Widya Darmayanti**  
Alamat : Jl. Dewi Supraba IX/15 Denpasar, Bali, Denpasar Utara, Denpasar, Bali,  
80115  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Ciptaan : **Buku**  
Judul Ciptaan : **Digitalisasi Dalam Operasional Kantor Depan Hotel**  
Tanggal dan tempat ditunjukkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 27 Januari 2024, di Purbalingga  
Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.  
Nomor pencatatan : 000590471

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

13  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto  
NIP. 196412081991031002

**Disclaimer:**

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.