

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI TAMU GRUP
OLEH SALES SECTION
DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Mira Ismayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR
PENANGANAN RESERVASI TAMU GRUP
OLEH SALES SECTION
DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Luh Mira Ismayanti
NIM 1915823101

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

**PENANGANAN RESERVASI TAMU GRUP
OLEH SALES SECTION
DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**

**Oleh
Luh Mira Ismayanti
NIM 1915823101**

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

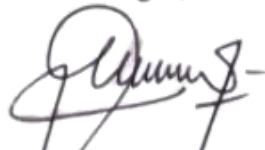
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb
NIP 196405261990032003**

Pembimbing II,



**I Ketut Suarta, SE, M.Si
NIP 196309151990031002**

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP.196312281990102001**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali - 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luh Mira Ismayanti

Nim : 1915823101

Program Studi : Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

“PENANGANAN RESERVASI TAMU GRUP OLEH SALES SECTION DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Luh Mira Ismayanti

NIM : 1915823101

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri

Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh *Sales Section* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh *Sales Section* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve”.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik NegeriBali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST,Par.,M.Par, selaku Ketua Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Pada Progam Studi Dipoma III

Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ni Made Sudarmini, M. Agb selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama belajar dan menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
8. Bapak Masanori Hosoya selaku *General Manager* Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Desy Setiawati, selaku *Director of Sales and Marketing* Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Ariek Mahardika, selaku *Director of Sales* Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang telah memberikan izin serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Bapak Putu Putra Kumara selaku *Group and Event Manager* Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Ibu Diwantari Handayani selaku *Training Manager* Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan

Tugas Akhir ini.

13. Seluruh *Staff Sales and Marketing Department* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam Praktik Kerja Lapangan.
14. Bapak I Gede Darmika dan Ibu Ni Nengah Muriasih selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022



Penulis

DAFTAR ISI

Isi	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	5
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	9
B. <i>Sales and Marketing Department</i>	11
1. Pengertian <i>Sales and Marketing Department</i>	11
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Sales and Marketing Department</i>	11
3. Fungsi <i>Sales and Marketing Department</i>	13
C. Reservasi	14
1. Pengertian Reservasi	14
2. Jenis-Jenis Reservasi	15
3. Sumber-Sumber Reservasi	16
4. Media Reservasi	17
5. Klasifikasi Reservasi	19
D. Tamu	20
1. Pengertian Tamu	20
2. Jenis-Jenis Tamu	20
E. Pengertian Penanganan	22

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	23
1. Lokasi Hotel	23
2. Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	25
1. Bidang Usaha Hotel	25
2. Fasilitas Hotel	25
C. Struktur Organisasi <i>Sales and Marketing Department</i>	33
Bab IV PEMBAHASAN.....	38
A. Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh <i>Sales Section</i> di Mandapa, a Ritz- Carlton Reserve	38
1. Sebelum Penganan Reservasi	38
2. Saat Penanganan Reservasi	42
3. Setelah Penanganan Reservasi	48
B. Kendala yang Timbul dan Cara Mengatasi Kendala Dalam Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh <i>Sales Section</i> di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.	51
1. Tamu Membuat Perubahan Secara Tiba-Tiba.....	52
2. Perubahan Harga Pada <i>Group Rates</i>	53
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Isi	HALAMAN
Gambar 3. 1 Logo Mandapa, a Ritz Carlton Reserve	23
Gambar 3. 2 <i>Structure Organization Sales dan Marketing Department</i>	34
Gambar 4. 1 Tampilan Absensei <i>Finger Print</i>	39
Gambar 4. 2 Persiapan Alat Tulis	40
Gambar 4. 3 Komputer.....	41
Gambar 4. 4 Tampilan <i>E-mail Inquiry</i>	42
Gambar 4. 5 Tampilan <i>File Group Rate</i>	46
Gambar 4. 6 Tampilan <i>E-mail Proposal</i>	49
Gambar 4. 7 <i>E-mail</i> Balasan dari Pemesan.....	49
Gambar 4. 8 <i>E-mail</i> Konfirmasi Perubahan Tanggal Kedatangan.....	50
Gambar 4. 9 <i>E-mail</i> Konfirmasi dari Pemesan	50
Gambar 4. 10 <i>Invoice</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Standard Uniform* Seorang *Sales Staff* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve

Lampiran 2: Tahapan Sebelum Penanganan

Lampiran 3: Persiapan Komputer

Lampiran 4: Proposal Reservasi Tamu Grup

Lampiran 5: Proposal Reservasi Tamu Grup

Lampiran 6: Proposal Reservasi Tamu Grup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu daerah wisata untuk tujuan berlibur dan rekreasi, pulau Dewata telah menduduki jajaran peringkat teratas dalam menjadi destinasi terbaik dunia dan berdasarkan release dari Tripadvisor melalui *travelers choice award* 2019 Bali menduduki peringkat keempat terbaik dunia dimana sebelumnya pada tahun 2018 Bali juga sempat menduduki peringkat yang sama destinasi terbaik dunia.

Ada banyak alasan yang menjadikan Bali sebagai tempat paling potensial untuk berwisata, salah satunya karenan banyaknya fasilitas pendukung utama seperti hotel berbintang dengan pelayanan prima, *shopping center*, hingga pilihan tempat rekreasi yang menampilkan adat istiadat, tradisi, seni budaya dan kearifan lokal yang unik. Namun setelah adanya pandemi covid-19, diprediksi potensi wisatawan yang akan datang berkunjung nantinya adalah wisatawan premium dengan minat khusus, seperti *culture tourism*, *culinary tourism*, dan *eco-tourism* dengan konsep *healing*, potensi wisatawan kedepannya lainnya adalah para wisatawan yang lebih memilih suasana yang fresh dan healthy, wisatawan yang lebih peduli pada kesehatan dan keselamatan, sehingga mereka akan lebih berhati-hati dalam menentukan tempat yang akan dikunjungi.

Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi yang digunakan oleh wisatawan memiliki peranan penting dalam meningkatkan jumlah wisatawan. Dalam

meningkatkan jumlah wisatawan yang datang ke hotel mereka, hotel melakukan promosi dengan cara menyediakan fasilitas yang memadai hingga sarana rekreasi. Promosi yang dilakukan tidak hanya sebagai media *branding* terhadap hotel mereka, tetapi juga terhadap kawasan disekitar hotel mereka. Hal tersebut dapat menumbuhkan keberlanjutan dalam pariwisata agar daerah tersebut tidak mengalami penurunan jumlah wisatawan.

Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve sesuai dengan namanya, yang berarti "kuil" dalam bahasa Sansekerta, Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve menawarkan para tamu hotel sebuah "kuil" yang kemudian mereka sebut sebagai tempat perlindungan mewah untuk penemuan batin dan ketenangan. Ritz-Carlton Reserve merupakan *brand* di bawah naungan The Ritz Carlton namun memiliki ciri-ciri dan konsep yang berbeda. Perbedaan The Ritz Carlton dengan Ritz-Carlton Reserve sendiri terdapat pada konsep yang diaplikasikan yaitu Ritz-Carlton Reserve menyatu dengan alam sekitar yang unik dan adat istiadat setempat. Oleh karena itu, Mandapa hadir dengan konsep desain tradisional Bali dan mewah serta elegan dengan mempertahankan unsur keaslian Budaya Bali khususnya daerah Ubud. Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve memiliki jumlah total kamar sebanyak 60 unit, dengan jumlah 35 unit suite dan 25 unit vila serta berbagai fasilitas yang mampu untuk menunjang pelaksanaan kebutuhan tamu yang datang dalam jumlah besar.

Sales and Marketing Department adalah salah satu *department* yang ada di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. *Sales and Marketing Department* mengurus hal-hal yang berkaitan dengan penjualan dan pemasaran. Mulai dari proses perencanaan sebuah produk, publikasi, melakukan penawaran hingga pada proses penjualan.

Tujuannya adalah untuk menunjang aktivitas perusahaan dalam mencapai target perusahaan yang sudah ditentukan dan juga melakukan pengambilan strategi yang akan digunakan perusahaan agar dapat meningkatkan penjualan produk produk di masa yang akan datang.

Reservasi tamu grup adalah pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu hotel yang datang secara berombongan, umumnya tamu akan menghubungi pihak hotel terlebih dahulu untuk menanyakan penawaran terbaik tentang harga untuk sejumlah kamar. Di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve reservasi tamu grup ini di tangani oleh bagian *Sales Section*, khususnya di bagian *Group and Event*. Namun karena adanya masa pandemic covid-19, tugas tersebut dilimpahkan kepada *sales section* dalam penanganan reservasi tamu grup ini. *Sales section* dalam menangani tamu grup tentunya memiliki kesempatan untuk bekerja sama dengan *department–department* lain agar mendapatkan kesepakatan dengan pelanggan untuk menginap di hotel. Dengan adanya tamu grup tentunya akan mendatangkan bisnis dalam jumlah besar untuk hotel. Adapun kerjasama yang dilakukan oleh tim *Sales and Marketing* dengan *department* lain adalah persiapan kamar dalam jumlah banyak dengan *House Keeping Department*, pengadaan grup *lunch or dinner* dengan *Food and Beverage Department*, hingga penanganan grup *check in* dengan *Front Office Department*. Bagi hotel sendiri reservasi tamu grup ini, mendatangkan *revenue* dalam jumlah besar dalam sekali transaksinya, selain itu reservasi tamu grup ini juga berpengaruh baik terhadap semua *outlet* yang ada di hotel. Dengan adanya banyak tamu serta peningkatan *revenue* dengan adanya kegiatan dari tamu grup tersebut. Proses penanganan reservasi grup ini sendiri membutuhkan komunikasi

yang baik agar semua kebutuhan dan keinginan tamu dapat dipenuhi bahkan sebelum tamu tersebut menginjakkan kaki di hotel. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh *Sales and Marketing Department* untuk menunjang reservasi grup adalah melakukan pembuatan proposal penawaran untuk memberikan informasi yang lebih lengkap yang memuat tanggal, harga, dan paket yang ditawarkan hotel untuk tamu grup. Keunikan dimana tugas tamu grup yang seharusnya dilaksanakan oleh bagian *Group and Event Manager* namun dalam masa pandemic covid-19 ini dilimpahkan kepada *sales section* membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh *Sales Section* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, adapun pokok permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan reservasi tamu grup oleh *Sales Section* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve ?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi serta bagaimana cara menangani kendala tersebut dalam penanganan reservasi tamu grup di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penanganan reservasi tamu grup oleh Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.
- b. Untuk mengetahui kendala - kendala dan cara mengatasi kendala yang timbul dalam penanganan reservasi tamu grup oleh Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan referensi dan informasi mengenai penanganan reservasi tamu grup di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve dan pengembangan pembelajaran untuk jurusan pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Memberikan saran, pemikiran dan informasi tambahan mengenai reservasi tamu grup di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung pada penanganan reservasi tamu grup di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. selama enam bulan terhitung mulai dari tanggal 5 Januari 2022 sampai 4 Juli 2022, sehingga penulis mengumpulkan langsung data-data dengan mendeskripsikan aktivitas-aktivitas yang berlangsung di hotel.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan *Sales Section* terkait dengan penanganan reservasi tamu grup di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari, membaca, mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan, khususnya yang berkaitan langsung dengan penanganan reservasi tamu grup.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara menjelaskan dengan lengkap mengenai penanganan reservasi tamu grup di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve, serta permasalahan dan cara mengatasinya.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah Metode *Informal* dan Metode *Formal*. Metode *Informal* yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata dan Metode *Formal*, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan pada Bab IV di atas dapat disimpulkan bahwa dalam Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh *Sales Section* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve memiliki 3 tahapan dan kendala serta solusinya sebagai berikut:

1. Penganan reservasi tamu grup dilakukan melalui 3 tahap yaitu tahap Sebelum Penanganan Reservasi Tamu Grup yang terdiri dari dua langkah yaitu persiapan diri serta persiapan operasional. Selanjutnya tahap Saat Penanganan Reservasi Tamu Grup yang terdiri dari beberapa tahapan seperti menerima pemesanan dari pihak tamu, memahami isi *inquiry*, melihat ketersediaan kamar di Opera, melihat harga di *file Group Rates*, dan mengerjakan proposal yang diminta oleh tamu grup. Terakhir yaitu tahap Setelah Penanganan Reservasi Tamu Grup yang terdiri dari langkah-langkah seperti mengirim data ke *assistant sales manager*, tahap mengirim proposal pemesanan kamar, membuat *invoice* untuk pembayaran kamar serta mengirimnya, dan mengirim data konfirmasi pemesanan ke *reservation manager*
2. Kendala-kendala yang dihadapi selama menangani reservasi grup oleh *Resevation Agent* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve serta solusi yang dilakukan adalah sebagai berikut: Perubahan Secara Tiba-Tiba, kadang kala tamu yang akan menginap melakukan perubahan rencana dari kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya seperti tamu mengubah tanggal menginap, contohnya yang

semulanya dipesan untuk bulan Juli diubah menjadi untuk bulan Agustus, tamu mengganti jenis kamar yang dipesan, seperti awalnya tamu hendak menginap di jenis kamar suite namun setelahnya tamu ingin mengganti jenis kamarnya dengan tipe kamar vila, contoh terakhir adalah tamu mengubah jadwal kegiatan selama menginap yang awalnya hendak melakukan yoga diubah menjadi kegiatan *rafting*, maka *sales staff* harus kembali menyesuaikan jadwal kegiatan tamu.

Kedala lainnya yaitu perubahan Harga Pada *Group Rates*, harga yang tertera pada proposal tersebut kerap kali mengalami perubahan dan tidak lagi berlaku untuk periode tersebut, hal tersebut menjadi kendala saat akan membuat kesepakatan. Cara untuk mengatasinya adalah melihat kembali harga pada *file Group Rates* terbaru dan memasukkannya ke proposal yang sudah ada, serta mengirim kembali proposal yang sudah diperbaharui.

B. Saran

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve, terkait dengan Penanganan Reservasi Tamu Grup oleh *Resevation Agent* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve ada beberapa saran yaitu:

1. *Sales Section* hendaknya lebih meningkatkan koordinasi dan juga lebih teliti dalam menyusun proposal grup akan data yang dikirim kepada tamu tidak terdapat kesalahan.
2. *Sales Section* hendaknya menanyakan *feedback* dari penawaran proposal yang telah dikirim kepada tamu untuk selanjutnya dapat disesuaikan kembali dengan tamu yang hendak menginap di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar.2014. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Depok: Kencana
- Aprilia,dkk. 2017. *Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 51. No 2.
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 2015. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono, 2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta
- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Division Management*. Jakarta Kencana
- Lovelock, C. P. Paul. 2015. *Service Marketing*. Pearson Australia.
- Mardia, M. D. 2021. *Strategi Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish.
- Poerwadaminta, W.J.S 2018. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2010. *Dasar- dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta; CV Andi Offset
- SK Menparpostel No. KM 37/PW.304/MPPT-86. *Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel* Peraturan Menetri Perhubungan No. KM 11 Tahun 2010
- Sucipto, A. 2020. *Sistem Informasi Penjualan oleh Sales Marketing Pada PT Erlangga Mahameru*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTISI) (Vol. 1, Issue 1). <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi>
- Sugiarto, Endar. 2011. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama