

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI MELALUI TELEPON
UNTUK FREE INDIVIDUAL TRAVELERS
OLEH RESERVATION SALES AGENT
PADA HOTEL CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Praptiwi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI MELALUI TELEPON
UNTUK FREE INDIVIDUAL TRAVELERS
OLEH RESERVATION SALES AGENT
PADA HOTEL CONRAD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Putu Praptiwi

NIM 1915823112

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

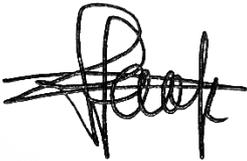
**PENANGANAN RESERVASI MELALUI TELEPON
UNTUK FREE INDIVIDUAL TRAVELERS
OLEH RESERVATION SALES AGENT
PADA HOTEL CONRAD BALI**

Oleh
Ni Luh Putu Praptiwi
NIM 1915823112

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma II Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianti, S.E., M.Si., Ak
NIP 198507152010122002

Pembimbing II,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP 196409151990031003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

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 : Ni Luh Putu Praptiwi

NIM : 1915823112

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“Penanganan Reservasi Melalui Telepon Untuk Free Individual Travelers
Oleh Reservation Sales Agent Pada Hotel Conrad Bali”**

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, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823112

PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul *PENANGANAN RESERVASI MELALUI TELEPON UNTUK FREE INDIVIDUAL TRAVELERS OLEH RESERVATION SALES AGENT PADA HOTEL CONRAD BALI* ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan Penanganan Reservasi Melalui Telepon Untuk *Free Individual Travelers Oleh Reservation Sales Agent* Pada Hotel Conrad Bali.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis melalui banyak hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, hambatan serta kesulitan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali, khususnya di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata.
5. Ayu Dwi Yulianti, S.E., M.Si.,Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengingatkan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan laporan ini.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengingatkan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan laporan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama belajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Kevin Girard selaku *General Manager* Conrad Bali Hotel yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali Hotel untuk mendukung penulisan Tugas akhir ini.
9. Ibu Ni Luh Putu Aryanti selaku *Manager Learning and Development* di Conrad Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali Hotel untuk mendukung penulisan Tugas akhir ini.
10. Ibu Ni Made Sri Wardani selaku *Revenue Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali Hotel untuk mendukung penulisan Tugas akhir ini.

11. Bapak Febio Dewangga Ekak selaku *Reservation Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali Hotel untuk mendukung penulisan Tugas akhir ini.
12. Komang Tirta Arimbawa selaku *Reservation Supervisor* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Conrad Bali Hotel untuk mendukung penulisan Tugas akhir ini.
13. Seluruh *team member* Conrad Bali hotel khususnya *reservation agent*, Kak Intan, Mbok Suci dan Mbok Wiwik yang telah banyak membantu dan memberi masukan serta informasi kepada penulis dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
14. Ibu Ni Ketut Suwiati selaku ibu yang senantiasa memberikan doa dan semangatnya kepada penulis, serta seluruh keluarga tercinta yang selalu mendukung penulis.
15. Seluruh pengurus Yayasan Oetie Hermawan, Ibu Lucia selaku Ibu asrama serta teman-teman *Family Member* yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini.
16. Serta seluruh teman-teman penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan dan motivasi dalam proses pembuatan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun demi mengoptimalkan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pembaca, khususnya untuk mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode Analisis Data	7
3. Metode Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDAASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Jenis-Jenis Hotel.....	9
3. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Penanganan.....	13

C. Reservasi	13
1. Pengertian Reservasi	13
2. Tugas dan tanggung jawab <i>reservation sales agent</i>	14
3. Manfaat Reservasi	15
4. Jenis-Jenis Reservasi	16
5. Prosedur penanganan pemesanan kamar	22
D. Wisatawan	24
1. Pengertian Wisatawan	24
2. Jenis-jenis tamu	25
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	27
1. Lokasi Hotel	27
2. Sejarah Hotel	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	30
1. Bidang Usaha	30
2. Fasilitas.....	30
C. Struktur Organisasi Hotel.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
A. Penanganan reservasi melalui telepon untuk <i>free individual travelers</i> oleh <i>reservation sales agent</i> pada Hotel Conrad Bali	46
1. Tahap persiapan.....	47
2. Tahap penanganan reservasi melalui telepon oleh <i>reservation sales agent</i> pada hotel Conrad Bali.....	50
3. Tahap akhir penanganan reservasi melalui telepon.....	62
B. Hambatan yang dihadapi dalam penanganan reservasi melalui telepon oleh <i>reservation sales agent</i> pada Hotel Conrad Bali dan cara mengatasinya.....	62

BAB V PENUTUP	65
A. Simpulan.....	65
1. Penanganan reservasi melalui telepon untuk <i>free individual traveles</i> oleh <i>reservation sales agent</i> pada Hotel Conrad Bali	65
2. Hambatan penanganan reservasi melalui telepon untuk <i>free individual travelers</i> oleh <i>reservation sales agent</i> pada Hotel Conrad Bali	66
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 2. 1 Prosedur penanganan pemesanan kamar.....	22
Gambar 4.1 Penampilan seorang <i>reservation sales agent</i> tampak depan.....	48
Gambar 4.2 Penampilan seorang <i>reservation sales agent</i> tampak samping	48
Gambar 4.3 Area kerja reservation agent.....	49
Gambar 4.4 Tampilan reservation <i>OPERA System</i>	51
Gambar 4.5 <i>Room Availability</i>	58
Gambar 4.6 <i>Rate Query</i>	59
Gambar 4.7 Data reservasi tamu	60

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jumlah Kamar Conrad Bali Hotel.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Confirmation letter Mr. Vincenzo Palma

Lampiran 2: Confirmation email

Lampiran 3: Credit card authorization form

Lampiran 4. Foto Lobby Conrad Bali

Lampiran 5: Foto Kamar Deluxe Garden

Lampiran 6: Foto Kamar Deluxe Lagoon Access

Lampiran 7: Foto Kamar Conrad Pool Suite

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau dengan aktivitas pariwisata terbesar di Indonesia. Pulau dengan julukan Pulau Dewata ini memiliki begitu banyak destinasi wisata yang tersebar di lebih dari 50 objek wisata di seluruh kabupaten/kota. Keindahan alam dan keunikan sosial budayanya membuat Bali menjadi salah satu daerah wisata yang memiliki daya tarik tersendiri. Masyarakat Bali yang dikenal kental akan adat istiadat turut berperan serta dalam membangun kepopuleran Bali di kancah dunia. Fasilitas dan infrastruktur yang lengkap juga menjadikan Bali sebagai daerah favorit yang dikunjungi wisatawan.

Populernya Bali dalam bidang pariwisata ditunjang dengan segala fasilitas pelengkap, seperti sarana penginapan, fasilitas makanan dan minuman, sarana rekreasi dan kebugaran, serta biro perjalanan wisata (*travel agent*). Tempat menginap merupakan salah satu kebutuhan terpenting ketika melakukan perjalanan. Oleh karena itu, banyak sarana akomodasi yang dapat dengan mudah dijumpai di Bali.

Wisatawan membutuhkan tempat menginap dan beristirahat selama melakukan perjalanan. Sarana akomodasi bukan sekedar bangunan yang terdiri dari kamar-kamar, tetapi juga memiliki fasilitas penunjang yang dapat memenuhi kebutuhan tamu selama perjalanan, seperti fasilitas makanan dan minuman, serta fasilitas kebugaran. Akomodasi ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, seperti hotel, losmen, motel, *cottage*, dan lainnya.

Conrad Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan Nusa Dua. Terletak di Jl. Pratama 168 Tanjung Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Badung, Bali menjadikan Conrad Bali pilihan favorit wisatawan karena mudah diakses dari Bandar Udara Ngurah Rai. Hotel yang berdiri di bawah naungan *international brand*, Hilton Worldwide ini memiliki luas 7,4 ha dengan total 368 kamar. Adapun 308 kamar terletak di area Conrad Resort dan 54 kamar di area Conrad Suite, 5 (lima) Conrad Pool Villa, serta 1 (satu) Conrad Penthouse. Setiap kamar dilengkapi dengan pemandangan taman yang indah, pemandangan kolam yang menarik, serta pemandangan Samudra Hindia yang menakjubkan. Tidak hanya kamar dengan pemandangan yang mengagumkan, hotel dengan gelar *five stars luxury hotel* ini juga dilengkapi dengan fasilitas makan dan minum yang lengkap, beberapa pilihan ruang *meeting* dan tempat penyelenggaraan berbagai jenis acara, fasilitas kesehatan dan kebugaran yang lengkap, serta didukung dengan pelayanan yang ramah dan berkelas.

Memiliki *brand promise* “*Never Just Stay, Stay Inspired*” membuat Conrad Bali menjadikan tamu sebagai fokus utama. Kepuasan pengalaman tamu ketika menginap di Conrad Bali adalah hal yang penting. Tamu tidak hanya datang untuk tinggal dan makan saja, namun mereka juga diharapkan dapat merasakan pelayanan yang menakjubkan dan juga keramahan dari staf hotel, sehingga mereka merasakan kehangatan seperti pulang ke rumah sendiri. Oleh karena itu, penting bagi setiap *team member* (staf hotel) untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap tamu yang tinggal di Conrad Bali, mulai dari proses *pre-arrival* hingga *departure* nantinya.

Pada proses *pre-arrival*, *reservation agent* memegang peranan penting sebagai *first impression* sebelum tamu sampai di hotel. Ada banyak jenis tamu yang datang dan menginap, mulai dari *Domestic Guest*, *Free Individual Travelers (FIT)*, *Group Inclusive Tours (GIT)*, dan sebagainya. *Domestic guest* merupakan tamu atau wisatawan local yang datang dan menginap di suatu hotel pada waktu tertentu. *Group Inclusive Tours* merupakan rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam satu *package tour*. Sedangkan *Free Individual Travelers* merupakan tamu atau wisatawan baik *domestic* maupun *international* yang melakukan perjalanan secara individu dan tidak terikat rombongan dengan paket tour. Berdasarkan hasil wawancara dengan *reservation manager* menyatakan bahwa tamu FIT merupakan salah satu jenis tamu yang paling sering ditemui di Conrad Bali dan ditangani oleh *reservation sales agent*. Reservasi pun dilakukan dengan berbagai metode, telepon, email, pemesanan langsung ke hotel, serta melalui aplikasi atau *website* hotel.

Banyaknya metode pemesanan kamar yang ada memungkinkan setiap tamu untuk memilih cara membuat reservasi sesuai keinginan. Salah satu jenis pemesanan adalah melalui telepon. Berdasarkan hasil diskusi dengan salah satu staf reservasi di Conrad Bali, dikatakan bahwa reservasi melalui telepon adalah salah satu cara efektif untuk melakukan pemesanan kamar. Selain itu menurut Murni (2017:8) dikatakan bahwa telepon masih digunakan secara efektif baik bagi pelanggan maupun pihak hotel. Dalam proses reservasi melalui telepon, tamu melakukan reservasi dengan menghubungi *reservation sales agent* yang kemudian akan membantu memeriksa ketersediaan dan harga kamar. Permintaan pemesanan

melalui telepon lebih efektif untuk membantu meyakinkan tamu untuk membuat reservasi, karena *reservation sales agent* dapat menjelaskan fasilitas hotel secara detail sehingga tamu yakin dan memilih untuk menginap di Conrad Bali. Selain itu, reservasi yang dilakukan langsung melalui hotel tanpa campur tangan pihak ketiga juga dapat memberikan *revenue* lebih banyak untuk hotel, salah satu reservasi langsung yaitu melalui telepon.

Berdasarkan uraian di atas, akan dibahas tugas akhir mengenai proses reservasi melalui telepon dengan judul “Penanganan Reservasi Melalui Telepon Untuk *Free Individual Travelers* Oleh *Reservation Sales Agent* Pada Hotel Conrad Bali.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan reservasi melalui telepon untuk *free Individual travelers* oleh *reservation sales agent* pada hotel Conrad Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam penanganan reservasi melalui telepon untuk *free Individual travelers* oleh *reservation sales agent* pada hotel Conrad Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan sebagai berikut:

- a. Menjelaskan penanganan reservasi melalui telepon untuk *free Individual travelers* oleh *reservation sales agent* pada hotel Conrad Bali.
- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penanganan reservasi melalui telepon untuk *free Individual travelers* oleh *reservation sales agent* pada hotel Conrad Bali.

2. Kegunaan Penulisan

Beberapa kegunaan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pembelajaran, khususnya untuk materi pada mata kuliah reservasi baik untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali maupun umum.

- b. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program studi D3 perhotelan, juga sebagai tolak ukur kemampuan dalam penerapan teori yang didapatkan di kampus dengan pelaksanaannya di dunia industri. Melalui penulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan serta informasi mengenai penanganan reservasi melalui telepon untuk *free Individual travelers*.

c. Bagi Conrad Bali

Melalui penulisan laporan ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan pelayanan penanganan reservasi melalui telepon untuk *free Individual travelers* pada Hotel Conrad Bali.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Tugas akhir ini dibuat dengan berapa metode penulisan, sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut.

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, serta melibatkan diri secara langsung dalam proses menerima permintaan reservasi secara langsung melalui telepon. Adapun yang diobservasi yaitu bagaimana cara menerima telepon dari tamu, cara memeriksa ketersediaan dan harga kamar, cara menjelaskan fasilitas hotel, serta cara mengumpulkan data tamu apabila tamu telah *confirm booking*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai staf reservasi mengenai tata cara menangani permintaan reservasi melalui telepon.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca berbagai literatur terkait dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif yang merupakan metode analisis data dengan cara menguraikan data yang telah didapat mengenai proses reservasi langsung selama penulis melakukan praktek kerja lapangan di Conrad Bali.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Adapun metode penyajian hasil analisis yang digunakan yaitu metode informal dan formal. Metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata. Metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data melalui bagan, gambar, tabel, dan lain

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan reservasi melalui telepon untuk *free individual travels* oleh *reservation sales agent* pada hotel Conrad Bali

Penanganan reservasi melalui telepon memiliki beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap penanganan, dan tahap akhir. Tahap persiapan terdiri dari persiapan pribadi dan persiapan peralatan. Persiapan pribadi meliputi mempersiapkan diri agar selalu dalam keadaan sehat, bersih, rapi dan sesuai dengan peraturan perusahaan. Mempersiapkan lingkungan kerja dan peralatan yang akan diperlukan, seperti alat tulis, komputer, kalkulator, dan lainnya.

Tahap selanjutnya yaitu tahap penanganan reservasi melalui telepon yang dilakukan oleh *reservation sales agent*. Tahap ini merupakan tahap inti, yang meliputi kegiatan *login* ke dalam sistem OPERA, menerima telepon dengan ramah sesuai dengan standar Conrad Bali, memeriksa ketersediaan kamar dan harga dengan cara menekan tombol F2 dan F5 dalam OPERA, memproses pemesanan kamar, dan mengkonfirmasi reservasi.

Tahap akhir reservasi merupakan tahapan yang dilakukan ketika tamu sudah *confirm booking*. Tahapan ini meliputi menjaga dan memodifikasi catatan reservasi yang sebelumnya telah dibuat.

2. Hambatan penanganan reservasi melalui telepon untuk *free individual travelers* oleh *reservation sales agent* pada hotel Conrad Bali

Terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam penanganan reservasi melalui telepon. Hambatan tersebut meliputi kurangnya kemampuan agen reservasi untuk dapat meyakinkan tamu mengenai kamar yang akan dimiliki, serta perbandingan harga yang ditawarkan hotel dengan pihak ketiga. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan bertanya kepada rekan kerja mengenai konfigurasi kamar yang kurang dikuasai, serta meninjau kembali harga kamar yang mungkin akan diberikan kepada *travel agent*.

B. Saran

Ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas penanganan reservasi melalui telepon serta mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi, yaitu dengan memperdalam *product knowledge* serta meninjau kembali kalkulasi harga yang akan diberikan untuk pihak ketiga seperti *offline travel agent* dan *online travel agent*. Beberapa pelatihan seperti *role play* dan *test call* juga akan berguna untuk dapat membantu agen reservasi meningkatkan kemampuan membujuk dan meyakinkan tamu mengenai produk dan fasilitas hotel. Meningkatnya kualitas penanganan reservasi melalui telepon juga memungkinkan agen reservasi dapat memperoleh lebih banyak *confirm booking*, sehingga dapat menambah pemasukan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono.2012. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit Alfa Beta
- Barudin,Ida Ambar Fitriyani, dan Diana Indriati. 2017. Kajian Data Pasar Wisatawan Nusantara. Diakses pada 29 Juni 2022 <https://www.pdfdrive.com/statistik-profil-wisarawab-nusantara-2017-e1109879823.html>
- Fadhli, Aulia. 2018. *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hermawan, Hary, Brahmanto, Erlangga, dan Hamzah, Faizal. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima. 2020. Diakses pada 22 Juni 2022 <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci, dan Made Ruki. 2017. *Reservation*. Denpasar: Swasta Nulus
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 tahun 2021. Diakses pada 5 July 2022 <https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/datapuu/2021PMParekraf004.pdf>
- Pratama, Defrian. 2015. *Operasional Kantor Depan Hotel 1*. Yogyakarta: PT Aksara Sinergi Media
- Riadi, Muchlisin. 2020. Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel. Diakses pada 22 Juni 2022 <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Sudiarta, I Made, Luh Linna Sagitarini, dan Nyoman Winia.*Reservasi Hotel*. 2021. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara
- Suwena, I Ketut, dan I Gusti Ngurah Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar:Pustaka Larasan