

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR HOTEL
OLEH RESERVATION AGENT
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Intan Triatma Puspita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR HOTEL
OLEH RESERVATION AGENT
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Ni Komang Intan Triatma Puspita
NIM 2015823163**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR HOTEL
OLEH RESERVATION AGENT
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Oleh
Ni Komang Intan Triatma Puspita
NIM 2015823163

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kendaraan



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
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 dibawah ini:

Nama : Ni Komang Intan Triatma Puspita
NIM : 2015823163
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMESANAN KAMAR HOTEL
OLEH RESERVATION AGENT
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT”**

benar bebas 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, Juli 2023



Nama : Ni Komang Intan Triatma
Puspita
NIM : 2015823163
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Adapun judul Tugas Akhir ini yang saya ajukan adalah Penanganan Pemesanan Kamar Hotel oleh *Reservation Agent* Melalui *Online Travel Agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort*. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan cara Penanganan Pemesanan Kamar Hotel oleh *Reservation Agent* Melalui *Online Travel Agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort*.

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Namun, Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling penulis yang mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi D3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengetahuan selama perkuliahan.
7. Chin Max selaku *General Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di perusahaannya.
8. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati selaku *Training Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
9. Manajemen Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan tempat bagi penulis menjalankan Praktik Kerja Lapangan selama enam bulan. Khususnya, *Reservation Team* yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengalaman baru kepada penulis.
10. Kedua orang tua, Bapak I Wayan Karyana Putra dan Ibu Ni Ketut Lendri serta seluruh keluarga tercinta, yang telah banyak memberikan dukungan

moral dan material sehingga penulis dapat mengenal bangku sekolah hingga tingkat perguruan tinggi, dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Teman-teman kelas VI A Perhotelan yang selalu memberikan dorongan, motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

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 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Sales & Marketing Department	12
1. Pengertian Sales & Marketing Department.....	12
2. Tugas & Tanggung Jawab.....	12
3. Fungsi Sales & Marketing Department.....	14
C. Travel Agent.....	15

1. Pengertian Travel Agent	15
2. Jenis-Jenis Travel Agent	16
D. Kamar	17
1. Jenis-Jenis Kamar.....	17
E. Pemesanan (Reservasi)	19
1. Pengertian Reservasi	19
2. Jenis-Jenis Reservasi	20
3. Sumber-Sumber Reservasi	20
4. Media Reservasi	22
5. Klasifikasi Reservasi	23
F. Penanganan	24
1. Pengertian Penanganan	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Anantara Uluwatu Bali Resort.....	26
1. Lokasi Anantara Uluwatu Bali Resort	26
2. Sejarah Berdirinya Anantara Uluwatu Bali Resort	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Anantara Uluwatu Bali Resort.....	27
1. Bidang Usaha Anantara Uluwatu Bali Resort.....	27
2. Fasilitas Penunjang Anantara Uluwatu Bali Resort	28
C. Struktur Organisasi Sales & Marketing Department.....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Penanganan.....	43
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Penanganan	46
3. Tahap Akhir	56
B. Hambatan Yang Dihadapi Serta Solusi	56
1. No Show	56
2. Reservasi Website Tidak Otomatis Masuk ke Sistem.....	57
BAB V PENUTUP	58

A. Simpulan	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali <i>Resort</i>	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department.....	37
Gambar 4.1 Grooming Reservation Agent.....	46
Gambar 4.2 Tampilan Email Reservasi Masuk.....	47
Gambar 4.3 Tampilan Email Konfirmasi.....	48
Gambar 4.4 Tampilan Sistem <i>VHP</i>	49
Gambar 4.5 Menu-Menu <i>VHP</i>	50
Gambar 4.6 Tampilan Menu <i>Fo/Reception</i>	50
Gambar 4.7 <i>Search Booking Voucher</i>	51
Gambar 4.8 Tampilan Reservasi Pada Sistem <i>VHP</i>	52
Gambar 4.9 <i>Arrangement Code</i>	52
Gambar 4.10 Tampilan <i>Room Rate</i>	53
Gambar 4.11 <i>Bill Receiver</i>	54
Gambar 4.12 <i>Guest Card</i>	54
Gambar 4.13 <i>Vip Long Stay</i>	55
Gambar 4.14 <i>Reservation Remark</i>	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis-Jenis Kamar	28
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jenis-Jenis Kamar di Anantara Uluwatu Bali *Resort*
Lampiran 2 : *Restaurant* dan Fasilitas Lainnya di Anantara Uluwatu Bali *Resort*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian yang berkembang di Indonesia, sektor pariwisata ini memiliki dampak bagi perekonomian di Indonesia, bagi lingkungan dan bagi sosial budaya. Dampak pariwisata bagi perekonomian di Indonesia bisa dikatakan sangat besar, di masa ini pariwisata menjadi salah satu sektor yang menjadi penghasil devisa Negara, dapat meningkatkan pendapatan daerah, dan membuka lowongan pekerjaan baru. Bagi lingkungan, pariwisata memiliki dampak berupa pembangunan yang tertata dan merata, sedangkan bagi sosial budaya pariwisata memiliki dampak yaitu mulai dikenalnya seni dan budaya kita oleh wisatawan asing. Karena dianggap sebagai sektor yang menjanjikan kedepannya, maka pemerintah semakin giat untuk melakukan perbaikan bahkan pengembangan daerah wisata yang nantinya dapat menarik minat para wisatawan lokal maupun wisatawan manca Negara.

Daerah yang cukup pesat perkembangan pariwisatanya di Indonesia adalah Bali. Dikenal juga dengan sebutan Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura karena terdapat banyak pura di pulau ini. Salah satu pura yang sangat terkenal adalah Pura Besakih. Salah satu pulau yang memiliki keindahan alam yang tidak diragukan lagi, yang terdiri atas pegunungan, danau, keindahan bawah laut, sawah, dan masih banyak lagi. Pulau ini mampu terkenal di dunia internasional bahkan lebih terkenal dari Negara Indonesia karena budaya, seni, adat istiadat serta keindahan alam yang

dimiliki. Dengan segala keanekaragamannya, tak heran kalau pulau dewata menjadi salah satu daerah tujuan wisata, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Objek wisata yang dimiliki sudah menjadi tujuan wisata yang terkenal, baik di dalam maupun di luar negeri. Wisatawan yang datang maupun berkunjung untuk urusan bisnis, liburan, dan bulan madu, dengan mencari suasana baru yang nyaman dan indah sehingga menjadi kepuasan bagi tamu yang melakukan aktivitas tersebut. Sejak perkembangan pariwisata di Bali semakin pesat, banyak sarana dan prasarana mulai bermunculan.

Sarana dan prasarana merupakan pendukung utama yang harus dimiliki suatu daerah tujuan wisata. Fasilitas penunjang yang dimaksud antara lain : Akomodasi, *Restaurant*, *Art Shop*, *Spa*, dan lain sebagainya. Prasarana merupakan suatu penunjang yang mendukung sarana dapat dipergunakan dengan baik, contohnya jalan, listrik yang memadai, saluran telepon, dan air. Fasilitas penunjang yang memadai serta mampu membuat wisatawan yang datang berkunjung akan merasa nyaman dan aman karena seluruh kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Salah satu sarana paling penting adalah Akomodasi. Adapun contoh-contoh akomodasi adalah *Villa*, *Home Stay*, *Resort*, *Cottage*, dan *Hotel*.

Hotel merupakan salah satu faktor penting yang harus ada dalam industri pariwisata. Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata No Km 94/HK103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa yang lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Namun secara umum, merupakan badan usaha akomodasi

atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi wisatawan dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukkan bagi wisatawan yang bermalam ataupun wisatawan yang hanya menggunakan fasilitas tertentu. Melihat kebutuhan wisatawan yang semakin beragam, maka fasilitas yang tersedia di semakin beragam seperti *Pool, Spa, Business Centre, Money Change, Wedding Chapel, Mini Theater* dan lain sebagainya. Salah satu hotel bintang lima (5) yang menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama menginap adalah Anantara Uluwatu Bali Resort.

Anantara Uluwatu Bali Resort terletak di ujung barat daya kaki Pulau Bali tepatnya di Jl. Pemutih, Labuansait, Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan. Hotel ini memiliki 73 kamar dengan beberapa tipe dan fasilitas yang ada di setiap kamarnya. Adapun beberapa *department-department* yang menunjang kegiatan perhotelan yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Human Resources Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department, dan Security Department.*

Sales & Marketing merupakan *department* yang bertanggung jawab terhadap penjualan kamar, menentukan harga jual, serta memasarkan produk hotel melalui brosur maupun media sosial. Adapun *section-section* yang berada di bawah *Sales & Marketing Department* yaitu: *Director of Sales, Assistant Director of Sales, Director of Revenue, Marketing Manager, E-commerce Manager, Sales Manager, Wedding & Mice Manager, Graphic Design & Digital Marketing, Sales Officer, dan Reservation Agent.*

Setiap *section* diatas mempunyai fungsi masing-masing. *Reservation agent* merupakan salah satu *section* yang berada dibawah *Sales & Marketing Department*, *section* ini bertanggung jawab terhadap permintaan pemesanan kamar dari para calon tamu. Tugas utama seorang *reservation agent* adalah mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan & menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. *Reservation* memiliki tugas dalam menjual kamar kepada calon tamu yang melakukan *direct booking* baik melalui email maupun via *telephone* dan melalui *online travel agent (OTA)*. Penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di setiap hotel tentunya berbeda-beda.

Seiring berkembangnya zaman, begitu pula kemajuan teknologi dan komunikasi sekarang, jadi tamu yang ingin melakukan pemesanan kamar bisa melalui *website* hotel yang dituju dan tidak harus datang langsung ke hotel tersebut. Selain melalui *website* hotel untuk menghemat waktu, pemesanan melalui *online travel agent* lebih praktis dan bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul : “Penanganan Pemesanan Kamar Hotel oleh *Reservation Agent* melalui *Online Travel Agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu untuk :

- a. Mengetahui penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort dan solusinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menjadi sebuah perbandingan antara ilmu yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan dalam proses pelaksanaan praktek kerja lapangan.
- 3) Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa dalam bidang *Reservation*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi sumber informasi dan referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar, terutama pada Jurusan Pariwisata yang berminat untuk menambah pengetahuan dalam penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *Online Travel Agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort*, sehingga dapat menjadi salah satu perbandingan antara pembelajaran di kampus dan pada saat terjun langsung ke industri.
- 2) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah wawasan kepada pembaca yang ingin menambah wawasan dalam bidang *Reservation*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Menjadi masukan bagi Anantara Uluwatu Bali *Resort* mengenai prosedur penanganan pemesanan kamar hotel melalui *online travel agent* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir, diantaranya :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melihat dan melakukan pengamatan langsung pada saat penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dengan *reservation agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort terkait dengan penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

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 pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent*.

Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti : teknik catat atau teknik rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, metode dan teknik analisis data akan disajikan menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis dilakukan dengan memaparkan secara detail informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya dari hasil praktik kerja lapangan di Anantara Uluwatu Bali *Resort* mengenai penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyusunan tugas akhir ini, metode dan teknik penyajian hasil analisis disajikan menggunakan metode formal dan informal.

a. Metode Formal

Metode formal adalah penyajian hasil analisis dengan cara menyertakan gambar serta tabel yang terkait dalam penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort*.

b. Metode Informal

Metode informal adalah metode penyajian hasil analisis dengan cara menjabarkan informasi dengan menggunakan uraian kata atau kalimat dan terstruktur mengenai penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penanganan pemesanan kamar hotel oleh *reservation agent* melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan pemesanan kamar hotel melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali Resort terdiri dari tiga tahapan yaitu:

a. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan dibagi menjadi 2 yaitu persiapan diri dan persiapan kerja. Tahap persiapan diri terdiri dari melakukan absensi *finger print*, memakai pakaian bebas rapi, memakai name tag, tidak memakai banyak perhiasan, menggunakan make up tidak boleh terlalu tebal, bila menggunakan cat rambut harus warna hitam atau coklat gelap, menggunakan *deodorant*, menjaga kebersihan mulut dan gigi. Sedangkan dalam tahap persiapan kerja terdiri dari membersihkan area kerja, mempersiapkan alat kerja, dan melakukan *login* ke sistem *VHP*.

b. Tahap penanganan

Tahap penanganan yang dilakukan yaitu menerima reservasi melalui *Booking.com*, mengirimkan *email* konfirmasi, melakukan *login* pada sistem *VHP*, *searching booking voucher/id*, memasukkan reservasi ke sistem *VHP*, menentukan *room rate*, memperbarui *guest card*, dan menambahkan *reservation remark*.

c. Tahap akhir

Pada tahap akhir ini, seorang *reservation agent* akan melakukan *double check*, hal ini bertujuan untuk menghindari ketidaksesuaian data yang sudah dimasukkan ke sistem *VHP* dengan *voucher* yang masuk melalui *OTA*.

Hambatan yang dihadapi ketika melakukan penanganan pemesanan kamar hotel melalui *online travel agent* di Anantara Uluwatu Bali *Resort* yaitu:

a. *No Show*

Adapun tindakan yang dilakukan seorang *reservation agent* adalah meminta uang ganti rugi kamar selama satu malam kepada pihak tamu jika *credit card undername* nama tamu, jika melalui *booking.com vcc* maka pihak hotel meminta uang ganti rugi kepada pihak *booking.com*.

b. Reservasi Website Tidak Otomatis Masuk Ke Sistem

Adapun tindakan yang seorang *reservation agent* harus memeriksa email reservasi website secara berkala, solusi lainnya dengan cara melakukan *upgrade room* 1 tingkat di atasnya misalnya *ocean view suite* di *upgrade* menjadi *ocean front suite* tetapi sesuai dengan ketersediaan kamar pada periode tersebut

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan kepada Anantara Uluwatu Bali *Resort*, khususnya *Reservation Department* yaitu:

1. Seorang *reservation agent* hendaknya menagihkan deposit kepada tamu yang akan *stay* agar terdapat jaminan apabila tamu tersebut tidak datang pada waktu yang ditentukan maka deposit tersebut yang digunakan untuk menutup harga kamar permalamnya.

2. Seorang *reservation agent* harus memeriksa email reservasi *website* secara berkala, agar tidak terdapat *overbooked* melalui reservasi *website anantara.com*.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Bagyono, 2012. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Alfabeta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, C. P. Paul. 2015. Service Marketing. Pearson Australia.
- Moenir. A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara: Jakarta.
- Putri, E. D. H. 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Deepublish.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2010. Dasar- dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta; CV Andi Offset.
- Sembiring, Meskardo. 2015. Omset Berlimpah: dari Bisnis hotel, tur, dan travel. Semarang: Cemerlang.
- 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.
- Widanaputra, A.A. GP., HB. Suprasto, D.Aryanto, dan M.M.R Sari 2009. Akutansi perhotelan pendekatan sistem informasi Yogyakarta: Graha Ilmu.