

## PERANAN PETUGAS RESERVASI DALAM PENJUALAN KAMAR DI HOTEL 88 JEMBER SAAT PANDEMI COVID-19

Hadi Jatmiko<sup>1</sup>, Lailiya Nur Isnaini<sup>2</sup>, Aditya Dimas Pratama<sup>3</sup>, Juhanda<sup>4</sup>

Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

Email : [hadijatmiko@unmuhjember.ac.id](mailto:hadijatmiko@unmuhjember.ac.id)

### Abstrak

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan pada sektor pariwisata. Salah satu sektor yang juga terdampak oleh Covid-19 pada sektor pariwisata adalah hotel. Hotel 88 Jember adalah salah satu hotel yang merasakan dampak dari pandemi Covid-19. Pada awal pandemi, yaitu pada Bulan Maret 2020 tingkat hunian di Hotel 88 Jember hanya mencapai 50%. Untuk meningkatkan penjualan kamar di Hotel 88 Jember maka perlu peran dari petugas reservasi kamar. Petugas reservasi di Hotel 88 Jember adalah bagian dari *front desk agent*. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah selain bertugas dalam penanganan sistem reservasi kamar, petugas reservasi di Hotel 88 Jember berperan aktif dalam meningkatkan penjualan kamar, yaitu dengan melakukan Upselling secara terus menerus. Kata Kunci : Petugas Reservasi, Tingkat Penjualan Kamar, Pandemi Covid-19

### Abstract

The Covid-19 pandemic has caused a decline in the tourism sector. One sector that has also been affected by Covid-19 in the tourism sector is the hotel. Hotel 88 Jember is one of the hotels that has felt the impact of the Covid-19 pandemic. At the start of the pandemic, namely in March 2020 the occupancy rate at Hotel 88 Jember only reached 50%. To increase room sales at Hotel 88 Jember, the role of the room reservation officer is needed. The reservation clerk at Hotel 88 Jember is part of the front desk agent. In this study, the analytical technique used is descriptive technique. The results of this study are that apart from being in charge of handling the room reservation system, reservation officers at Hotel 88 Jember play an active role in increasing room sales, namely by continuously upselling.

Keywords: Reservation Officer, Room Sales Rate, Covid-19 Pandemic

## PENDAHULUAN

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020:17) memaparkan bahwa capaian sektor pariwisata pada periode 2015-2019 mengalami pertumbuhan secara konsisten dan signifikan walaupun sempat mengalami penurunan pada tahun 2016. Selain itu capaian kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB nasional terus meningkat dan mencapai target, sehingga pariwisata sebagai *leading sector* tercatat menduduki peringkat sebagai penyumbang devisa setelah industry sawit. Selanjutnya konsistensi capaian devisa telah ditetapkan didukung oleh capaian wisatawan nusantara (wisnus) yang terus melebihi target yang ditetapkan.

Keadaan seakan berbalik ketika pandemi Covid-19 telah menyebar di Indonesia. Pariwisata menjadi salah satu sektor yang sangat terdampak akibat adanya pandemi Covid-19. Berdasarkan data yang dihimpun oleh BPS (2021), terdapat penurunan jumlah wisatawan yang cukup signifikan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2020 adalah 4,02 juta kunjungan. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, maka jumlah kunjungan wisatawan mancanegara turun sebesar 75,03%. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) mencatat, hingga April 2020, total kerugian industry pariwisata Indonesia mencapai Rp. 85,7 triliun. Ribuan hotel dan restoran terpaksa tutup, begitu pula dengan sejumlah maskapai penerbangan.

Pandemi Covid-19 telah menyebar di seluruh penjuru Indonesia, tidak terkecuali Kabupaten Jember. Hal tersebut membatasi ruang gerak segala sektor tidak terkecuali sektor pariwisata di Kabupaten Jember. Sugeng Riadi yang merupakan Koordinator Wisata dan Hotel Rembangan Jember mengungkapkan bahwa kunjungan wisatawan mengalami penurunan sebanyak 70% (Efendi, 2021). Penurunan jumlah kunjungan

wisatawan yang datang ke Kabupaten Jember juga berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar hotel di Kabupaten Jember. Rata-rata *occupancy* hotel di Kabupaten Jember kurang dari 5% per hari akibat dari pandemi Covid-19 (Haliadi, 2020). Salah satu hotel di Jember yang merasakan hal tersebut adalah Hotel 88 Jember. Tingkat hunian kamar di Hotel 88 Jember menjadi menurun secara signifikan akibat dari pandemi Covid-19. Untuk meningkatkan penjualan kamar hotel maka diperlukan optimalisasi penjualan. Hotel 88 Jember memiliki petugas yang menangani reservasi. Agar penjualan kamar optimal maka dari itu petugas reservasi kamar harus mengoptimalkan perannya dalam menjual kamar hotel.

## METODOLOGI

Sukmadinata (2017:72) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjabarkan fenomena yang ada, baik fenomena alami maupun fenomena buatan manusia bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dengan fenomena lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Reserasi di Hotel 88 Jember. Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab dari petugas reservasi di Hotel 88 jember:

1. Menerima semua reservasi (*online/offline*) kamar disesuaikan dengan ketersediaan kamar.
2. Menyesuaikan harga dan tipe kamar yang dipesan dengan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
3. Memastikan *voucher* dan *guaranteed letter* yang sudah dikirim dari pihak perusahaan/travel agen.

4. Melakukan follow-up jika *voucher* dan *guaranteed letter* belum dikirim oleh perusahaan/ travel agen.
  5. Memastikan pesanan kamar sesuai dengan permintaan terutama untuk metode pembayaran, jika terdapat ketidak sesuaian maka segera melapor ke atasan dan melakukan konfirmasi ulang kepada tamu 3 hari sebelum tanggal kedatangan atau paling lambat adalah 2 hari sebelum tanggal kedatangan.
  6. Melapor kepada atasan mengenai reservasi dari tamu-tamu VIP/VVIP agar dikoordinasikan kepada departemen terkait.
  7. Memberikan *special code* di sistem bila ada reservasi dari tamu VIP.
  8. Mengarsipkan semua data-data yang diperlukan sebagai *back-up* seperti potokopi *voucher*, fotokopi *guaranteed letter*, fotokopi *corporate rate* dan hal-hal lain yang dibutuhkan.
- Penanganan Sistem Reservasi di Hotel 88 Jember. Berikut ini adalah proses penanganan sistem reservasi di Hotel 88 Jember yang harus diterapkan, guna untuk mengoptimalkan pendapatan Hotel 88 Jember:
1. Mencatat semua informasi yang berkaitan dengan *reservation inquiries*. Informasi-informasi tersebut berupa nama tamu, alamat dan nomor tamu, nama perusahaan atau biro perjalanan, tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, jenis dan jumlah kamar yang diminta, harga kamar, jumlah orang yang akan menginap, cara pembayaran, permintaan khusus dan nama pemesan/ orang yang akan dihubungi untuk tindak lanjut.
  2. Memeriksa ketersediaan kamar. Sebelum menerima permintaan reservasi kamar sebaiknya memeriksa terlebih dahulu ketersediaan kamar pada sistem komputerisasi reservasi atau papan perkiraan kamar.
  3. Setelah memeriksa kamar yang dipesan oleh tamu, petugas reservasi mendapatkan dua opsi, yaitu menerima atau menolak pemesan kamar itu. Jika kamar tersedia, permintaan pemesanan kamar akan diterima. Petugas reservasi kemudian melakukan proses pendataan reservasi. Sebaliknya apabila kamar yang diinginkan tamu tidak tersedia, petugas perlu memberikan berbagai alternatif pilihan kepada calon tamu, seperti menawarkan kamar 80 lain, periode lain, masuk daftar tunggu, pindah kamar setelah satu hari kedatangan, ataupun menawarkan hotel lain yang sejenis. Bila segala pilihan alternatif yang diberikan tidak di terima oleh tamu, maka pemesan kamar tersebut akan ditolak.
  4. Pembayaran reservasi bergaransi. Setiap tamu yang telah melakukan pemesanan kamar harus melakukan pembayaran berupa deposit. Deposit adalah pembayaran yang dikirim/dibayarkan oleh tamu kepada hotel dalam jumlah tertentu, paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau kurang lebih dari harga keseluruhan selama tinggal.
  5. Perubahan reservasi dapat terjadi kapan saja. Perubahan reservasi yang dimaksud dengan perubahan reservasi (*amandement of reservation*) adalah perubahan yang terjadi atas suatu pemesanan kamar yang telah dilakukan. Perubahan tersebut biasanya dilakukan oleh calon tamu dengan alasan tertentu. Perubahan yang sering terjadi atas suatu pemesanan kamar antara lain perubahan tanggal tiba dan tanggal berangkat, dan perubahan jenis kamar atau jumlah tamu yang menginap.
  6. Tamu *no show* juga sering terjadi. *No Show* atau *Do Not Arrive* adalah tamu yang telah melakukan pemesanan kamar namun tidak datang tanpa pemberitahuan sebelumnya. Berikut adalah prosedur menangani tamu *no show*:

- a. Rack Slip harus disimpan untuk menjaga untuk menjaga kemungkinan tamu akan datang pada hari berikutnya
  - b. Berdasarkan rack slip atau buku harian, data dihapus/dikeluarkan dari tabel pemesanan kamar
  - c. Bila sudah ada pembayaran/deposit, maka deposit tersebut akan diambil untuk menutupi penjualan
  - d. Bila mereka datang esok harinya, bila ada kamar maka dapat diberikan tetapi bilamana kamar penuh maka usahakan untuk mendapatkan kamar lain
  - e. Bila dapat ditampung/diberikan kamar slipnya akan ditambah atau diperbaiki pada buku harian dan dikembalikan ke dalam tabel sesuai dengan lamanya tinggal. Data dalam korespondensi diubah sesuai dengan tanggal kedatangan
  - f. Bila pemesanan kamar dilakukan oleh salah satu sumber, maka sumber yang bersangkutan segera diberitahukan bahwa klien No Show
  - g. Rack Slip disimpan pada tempat yang disediakan khusus untuk itu
7. Melengkapi laporan-laporan reservasi. Laporan-laporan reservasi dibuat agar dapat memaksimalkan tingkat penjualan kamar (*room sales*) dengan melakukan pengawasan yang akurat tentang *room availability* (kamar yang tersedia untuk dijual) dan *forecasting of potential room sales* (ramalan tentang potensi penjualan kamar dimasa mendatang). Seluruh departemen yang ada di hotel juga dapat menggunakan laporan reservasi ini untuk membantu perencanaan budget dan forecast.

Peran Petugas Reservasi di Hotel 88 Jember dalam penjualan kamar. Dalam menangani reservasi baik secara langsung maupun tidak langsung, maka petugas reservasi di Hotel 88 Jember berperan aktif

dalam menjual kamar dengan melakukan sikap sebagai berikut :

1. Ramah

Keramah tamahan adalah kunci utama dalam memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada tamu. Ramah berarti selalu menerapkan 3S (salam, senyum, dan sapa) dalam memberikan pelayanan. Sopan dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan oleh tamu, dan menjaga emosi dan mendengarkan secara seksama jika terdapat complain.

2. Ekspresif

Ekspresif tidak semata-merta mengenai ekspresi yang keluar ketika sedang berbicara dengan tamu, namu lebih kepada antusiasme saat melakukan percakapan dengan tamu. Percakapan yang dilakukan dengan hati maka akan menghasilkan *outcome* yang baik pula.

3. Inisiatif dan Responsif

Inisiatif dan responsive sangat diperlukan sebagai seorang petugas reservasi. Memberikan rekomendasi dan selalu bersikap menolong tamu yang akan melakukan reservasi akan menimbulkan kesan tersendiri. Responsive terhadap kebutuhan tamu sebelum tamu meminta adalah pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

4. Aktif

Petugas reservasi diharapkan untuk selalu aktif. Aktif dalam konteks ini adalah dapat melakukan *up-selling* atau memberikan rekomendasi-rekomendasi lainnya. Jika tamu tampak bingung untuk memilih kamar yang mana, maka petugas reservasi tidak boleh mendeskreditkan tamu tersebut, tetapi harus dapat mengambil alih pembicaraan dengan menawarkan beberapa kemungkinan yang paling tepat, baik untuk tamu maupun untuk hotel.

#### 5. Efesien

Jawaban yang diberikan oleh seorang petugas reservasi harus jawaban yang padat dan berisi. Penanganan dan dalam mengambil keputusan haruslah cepat dan tepat.

#### KESIMPULAN

1. Petugas reservasi di Hotel 88 Jember harus memiliki kualifikasi seperti ramah, ekspresif, efisien, aktif, inisiatif dan responsif agar dapat memaksimalkan penjualan kamar.
2. Peran petugas reservasi pada Hotel 88 Jember dalam penjualan kamar yaitu dengan upselling dan mempromosikan segala fasilitas yang ada di hotel

#### DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. (2020). *Laporan Perekonomian Indonesia 2020*. Jakarta : Badan Pusat Statistik.

Badan Pusat Statistik. (2021). *Berita Resmi Statistik 1 Februari 2021*. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/02/01/1796/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-bulan-desember-2020-mencapai-164-09-ribu-kunjungan-.html>.

Damardjati, R S. (1973). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

Efendi, Y. (2021). *Sektor Wisata Belum Pulih, Pandemi Covid Penyebabnya*. rri.co.id: <https://rri.co.id/jember/daerah/1068611/sektor-wisata-belum-pulih-pandemi-covid-penyebabnya>

Haliadi, R. (2020). *Terdampak Pandemi, Okupansi Hotel di Jember di Bawah 5 Persen Sehari*. Suara.com: <https://www.suara.com/lifestyle/2020/05/15/120000/terdampak-pandemi-okupansi-hotel-di-jember-di-bawah-5-persen-sehari>

Hermawan, H. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Riset Pariwisata*. Open Science Framwork.

Irwan, B. (2018). *Peranan Petugas Reservasi dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Melalui Sistem Up-Selling Pada Front Office Department di Hotel Vila Ombak*. Mataram: Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Mataram.

KEMENPAREKRAF. (2020). *Rencana Strategis 2020-2024*. Jakarta: Kemenparekraf.

Lundberg, Donal E.dkk. (1997). *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.

Luturlean, B. S., et al. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Bandung: Humaniora

Marpaung, Happy. (2002). *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.

Marpaung, Happy. (2000). *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Sleman: Deepublish.

Samini, A.J.,Sadeghi, S. (2011). *Tourism and Economic Growth in Developing Countries: P-VAR Approach*. Middle East Journal of Scientific Research, 10(1), 28-32..

Sujatno, Bambang. (2008). *Front Office Operations*. C.V Andi Offset, Yogyakarta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya