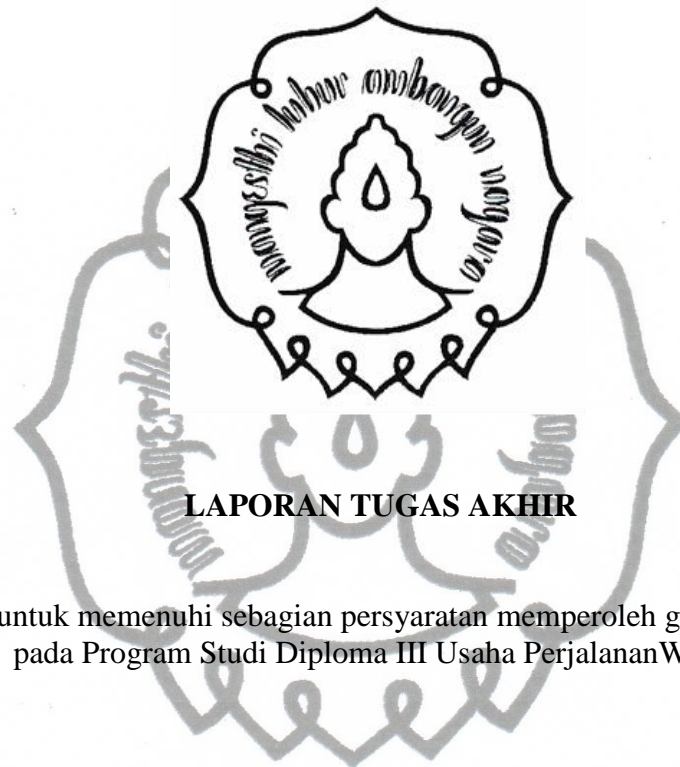


**PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI KAMAR
MELALUI *TRAVEL AGENT*, *ONLINE TRAVEL AGENT*
DAN *COMPANY* DI HOTEL ASTON MADIUN**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Disusun oleh

**MAYA ADHE PRASETYANINGRUM
C9414036**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

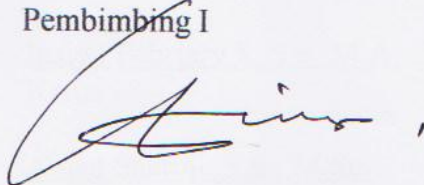
Judul Laporan Tugas Akhir :
PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI
KAMAR MELALUI *TRAVEL AGENT*,
ONLINE TRAVEL AGENT, DAN
COMPANY DI HOTEL ASTON MADIUN

Nama Mahasiswa : Maya Adhe Prasetyaningrum

Nim : C9414036

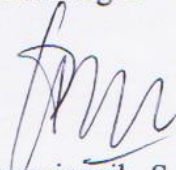
Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada :
4 Juli 2017

Pembimbing I



Sri Winarno, S.E., M.H.
NIDN.0607065303

Pembimbing II



Wahyuningsih, S.E.
NIDN. 0629085801

Mengetahui,
Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S., M.Hum.
NIP. 197707162003122002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir :
PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI
KAMAR MELALUI *TRAVEL AGENT*,
ONLINE TRAVEL AGENT, DAN
COMPANY DI HOTEL ASTON MADIUN

Nama Mahasiswa : Maya Adhe Prasetyaningrum

Nim : C. 9414036

Tanggal Ujian : 12 Juli 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIII
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Insiwi Febriary S, S.S.,M.A.
Ketua

(.....)

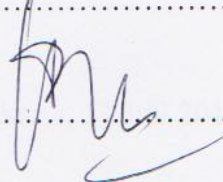
Amad Saeroji, S.S., M.Sc.
Sekretaris

(.....)

Sri Winarno, S.E., M.H.
Penguji Utama

(.....)

Wahyuningsih, S.E.
Penguji Kedua

(.....)



Prof. Drs. Riyasi Santoso, M.Ed., Ph.D.
NIP. 19600328 198601 1 001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maya Adhe Prasetyaningrum
NIM : C. 9414036
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul Karya Tulis : Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Melalui
Travel Agent, Online Travel Agent, Dan Company
Di Hotel Aston Madiun.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa karya tulis Tugas Akhir ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis Tugas Akhir ini hasil plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 13 Juli 2017

Maya Adhe P.

C 9414036

MOTTO

Kekecewaan itu bukan akhir dari segala kehidupan, tetapi ialah yang harus
menjadikan manusia menjadi bangkit untuk lebih kuat

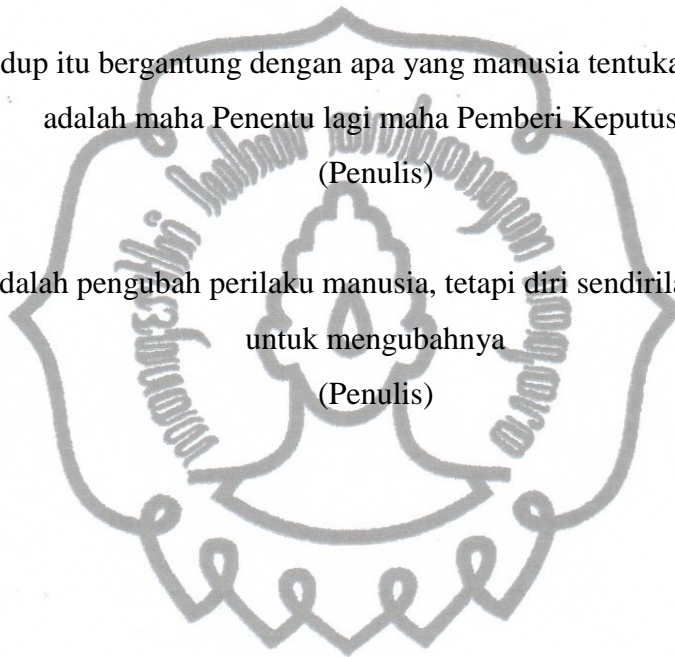
(Penulis)

Pilihan hidup itu bergantung dengan apa yang manusia tentukan, tetapi Tuhan
adalah maha Penentu lagi maha Pemberi Keputusan

(Penulis)

Nasehat adalah pengubah perilaku manusia, tetapi diri sendirilah yang mampu
untuk mengubahnya

(Penulis)



PERSEMBAHAN



Karya Tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk

Bapak dan Ibunda yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal
Malaikat kecilku, Azka Nur Fadhilah penyemangat hidupku
Keluarga besar yang selalu mendukung dalam kondisi apapun

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karuniaNya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas SebelasMaret.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yulianti, S.S., M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. Suharyana, M.Pd. selaku sekretaris Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah berkenan memberikan pembimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Bapak Sri Winarno, S.E., M.H. selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran, dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini serta mengoreksi pekerjaan tugas akhir ini.
5. Ibu Wahyuningsih, S.E. selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan meneliti kembali tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. Wisnu Kretarto, selaku Bapak dosen yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan saran yang sangat berguna dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan karyawan Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Terimakasih karena telah memberikan ilmunya serta bantuan hingga terselesaikannya tugas akhir.
8. Bapak Nanang Wijayanto sebagai pengurus Lab. Tour Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.
9. Herdayanti M, selaku supervisor reservasi di Hotel Aston Madiun yang telah meluangkan waktu dalam proses melengkapi data untuk tugas akhir ini.
10. Adellvina Lintang, selaku resepsionis yang telah banyak memberikan bantuan untuk melengkapi data dalam pengerjaan tugas akhir ini.
11. Azka Nur Fadhilah, malaikat kecilku yang selalu menjadi penyemangat dalam segala hal selama penyelesaian tugas akhir ini.

12. Tika Sukma Ningsih, sahabatku yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan menemani dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
13. Ida Fitri Febrilia, sahabat yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
14. Sahabat jauhku yang selalu memberikan motivasi agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini, Dinar dan Diva terima kasih atas motivasi dan semangatnya.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga bisa menyelesaikan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 20Juni 2017

Penulis

ABSTRAK

Maya Adhe Prasetyaningrum. C9414036. 2017. “Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Melalui Travel Agent, Online Travel Agent, dan Company di Hotel Aston Madiun”. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Hotel merupakan salah satu sarana di dalam dunia pariwisata yang difungsikan sebagai tempat untuk bersinggah, menginap, atau pun tempat tinggal sementara wisatawan yang sedang melakukan perjalanan jauh untuk beberapa waktu. Proses menginap di hotel tentu harus melakukan reservasi terlebih dahulu melalui beberapa media. Saat ini, ada beberapa media yang memudahkan para wisatawan untuk melakukan reservasi kamar di suatu hotel. Media tersebut adalah reservasi kamar melalui *travel agent* yang telah bekerja sama dengan pihak hotel, *online travel agent*, dan juga *company*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan reservasi kamar melalui *travel agent*, *online travel agent*, dan *company* di Hotel Aston Madiun, kemudian untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi oleh tim reservasi dalam melakukan pelayanan terhadap tamu di Hotel Aston Madiun.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi yang dilakukan pada waktu magang selama 3 bulan di Hotel Aston Madiun untuk mengamati cara yang dilakukan staff reservasi dalam melayani reservasi kamar. Metode wawancara dilakukan pada waktu magang terhadap Supervisor Reservation dan *Guest Service Agent* di Hotel Aston Madiun. Metode studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan data referensi dari buku di perpustakaan. Serta metode studi dokumen untuk mendapatkan data dari pihak hotel berupa arsip hotel dan profil hotel.

Hasil dari penelitian ini menggambarkan, menjelaskan, dan membandingkan prosedur pelayanan reservasi kamar melalui *travel agent*, *online travel agent*, dan *company* yang ada di Hotel Aston Madiun. Mengetahui tentang kendala yang dihadapi oleh tim reservasi dalam melayani tamu yang melakukan reservasi dan memproses reservasi tersebut. Selain itu, dalam penelitian ini juga disertai dengan solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam melayani reservasi kamar melalui *travel agent*, *online travel agent*, dan *company* di Hotel Aston Madiun.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah prosedur pelayanan reservasi kamar yang ada di Hotel Aston Madiun melalui *travel agent* menggunakan *voucher* hotel, *online travel agent* dengan membalas email reservasi, dan *company* harus ada surat jaminan/perjanjian. Kendala yang dihadapi oleh tim reservasi berkaitan dengan keterlambatan dalam pengiriman data oleh pemesan. Solusi yang harus diterapkan dalam menghadapi kendala dengan selalu mengkonfirmasi ulang kepada pihak pemesan.

Kata kunci :pelayanan,reservasi, komunikasi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	6
F. Metode Penelitian	24
G. Sistematika Penulisan	26
BAB II. GAMBARAN UMUM ASTON MADIUN HOTEL & CONFERENCE CENTER	27
A. Sejarah Berdirinya Aston Madiun Hotel & Conference Center	 27
B. Tentang Perusahaan	29
1. Profil Perusahaan	29
2. Budaya Perusahaan (A-S-T-O-N)	30
3. Lokasi	31

4. Visi, Misi, dan Tagline	32
5. Fasilitas Hotel	33
6. Mitra Perusahaan	41
7. Departemen-departemen Hotel Aston Madiun	42
C. Kedudukan Reservasi di Aston Madiun Hotel & Conference Center	49

BAB III. PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI KAMAR

MELALUI <i>TRAVEL AGENT</i> , <i>ONLINE TRAVEL AGENT</i> , DAN <i>COMPANY</i> DI HOTEL ASTON MADIUN	50
A. Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar di Hotel Aston Madiun	50
1. Reservasi Kamar melalui <i>Travel Agent</i>	50
2. Reservasi Kamar melalui <i>Online Travel Agent</i>	55
3. Reservasi Kamar melalui <i>Company</i>	57
B. Percakapan Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar di Hotel Aston Madiun	59
1. Reservasi Kamar melalui <i>Travel Agent</i>	59
2. Reservasi Kamar melalui <i>Online Travel Agent</i>	62
3. Reservasi Kamar melalui <i>Company</i>	65
C. Kendala yang Dihadapi dalam Pelayanan Reservasi Kamar Melalui <i>Travel Agent</i> , <i>Online Travel Agent</i> , dan <i>Company</i> di Hotel Aston Madiun	68
1. Kendala dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar melalui <i>Travel Agent</i>	70
2. Kendala dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar melalui <i>Online Travel Agent</i>	74
3. Kendala dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar melalui <i>Company</i>	77
D. Pengaruh Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Melalui <i>Travel Agent</i> , <i>Online Travel Agent</i> , dan <i>Company</i> terhadap Peningkatan Penjualan Jumlah Kamar di Hotel Aston Madiun	81

BAB IV PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR INFORMAN	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.StrukturOrganisasi Hotel Aston Madiun	90
Bagan 2.StrukturOrganisasi <i>Sales Marketing Departement</i>	91
Bagan 3.StrukturOrganisasi <i>Front Office Departement</i>	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kendala Dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar	
Melalui Travel Agent	70
Tabel 2. Kendala Dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar	
Melalui Online Travel Agent	74
Tabel 3. Kendala Dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar	
Melalui Company	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Lokasi	31
Gambar 2.2.KamarTipe Superior	34
Gambar 2.3.KamarTipe Deluxe	35
Gambar 2.4.KamarTipe Premier	36
Gambar 2.5.KamarTipe Junior Suite	37
Gambar 2.6.KamarTipe President Suite	38
Gambar 1.Gedung Hotel Aston Madiun	93
Gambar 2.Lobby	93
Gambar 3.RuangTamuKamar Junior Suite	94
Gambar 4.RuangTamuKamar President Suite	94
Gambar 5. H&E Restoran	95
Gambar 6.PenataanBuffe di H&E Restoran	95
Gambar 7. Grand Ballroom “BIMA”	96
Gambar 8. Medium Meeting Room	96
Gambar 9. Small Meeting Room	97
Gambar 10. Swimming Pool	98
Gambar 11. Sport Center	98
Gambar 12.Alaya Spa	99
Gambar 13. The Lounge	99
Gambar 14. Logo Hotel Aston Madiun	100
Gambar 15. Hotel Voucher ReservasiKamar	100
Gambar 16.Kode Market Segment Reservasi Hotel Aston Madiun	101

DAFTAR ISTILAH

A

- Allotment : permintaan tamu
Available Room : kamar yang tersedia

B

- Booker : pemesan
Booking Room : memesan kamar

C

- Cancellation Letter : surat pembatalan pesanan
Charge : biaya tambahan
Check In : waktu masuk kamar hotel
Check Out : waktu keluar kamar hotel
Company : perusahaan
Contract Rate : perjanjian harga kontrak
Corporate : perusahaan swasta
Customer : pelanggan

D

- Director Department : kepala departemen

E

- Extend : tetap tinggal

F

- Follow Up : konfirmasi ulang
Fraud : penipuan terhadap kartu kredit

G

- Government : pemerintahan
Greeting : ucapan salam
Guarantee Letter : surat jaminan

H

- Hospitality industry : industri perhotelan

N

Non Smoking : bebas rokok

O

Over Handle : pergantian tanggung jawab

Overseas Call : hubungan keluar

P

Partner : rekan kerja

Public station : tempat umum

Publish Rate : harga dipublikasikan

R

Reminder : pengingat

Request : permintaan

Revenue : pendapatan kamar hotel

Roomlist : daftar kamar

S

Smoking Floor : area merokok

T

Travel Agent : biro perjalanan wisata

V

VHP : Visual Hotel Program

