

**EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN PEMESANAN KAMAR DENGAN *OTA*
DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Dalam Menempuh Tugas Akhir

Program Diploma III



Oleh:

ISA TAUHID HIDAYAT
NIM: 2020404006

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2024

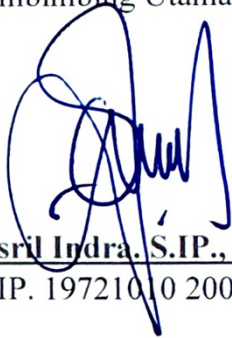
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR/PROYEK AKHIR

**“EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN PEMESANAN KAMAR DENGAN *OTA*
DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG”**

NAMA : ISA TAUHID HIDAYAT
NIM : 2020404006
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Dasril Indra, S.IP., MM., CHE.
NIP. 19721010 2005 02 1 001

Pembimbing Pendamping,



Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM. Par., CHE.
NIP. 19650814 199703 2 002

Bandung, 22 Desember 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.PAR., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

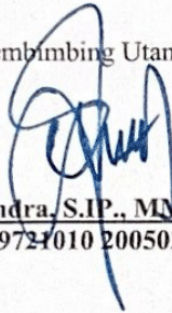
LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PEMESANAN KAMAR DENGAN *OTA* DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG

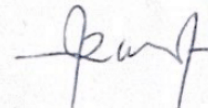
NAMA : Isa Tauhid Hidayat
NIM : 2020404006
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,



Dasril Indra, S.IP., MM., CHE.
NIP. 19721010 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,



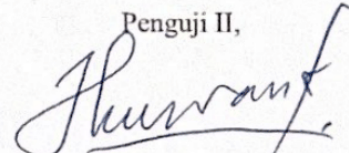
Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par.
NIP. 19650814 199703 2 002

Penguji I,



Pudin Saepudin, SST.Par., M.P.Par., CHE.
NIP. 19770514 200902 1 002

Penguji II,



Dede Kuswandi, Drs., M.Hum., CHE.
NIP. 19651026 199703 1 001

Bandung, 19 Februari 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Isa Tauhid Hidayat
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 28 Februari 2002
NIM : 2020404006
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PEMESANAN KAMAR DENGAN OTA DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Isa Tauhid Hidayat

2020404006

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan limpah rahmat, anugerah, serta penyertaan-Nya telah memampukan penulis untuk menyelesaikan Proposal Usulan Penelitian berjudul "EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN PEMESANAN KAMAR DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG". Penyelesaian proposal ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III, Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Selama periode penulisan proposal ini, penulis telah menerima banyak bantuan, nasihat, motivasi, serta arahan dari berbagai pihak yang relevan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.sos., M.Sc selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami. BA., MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., M.P.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dasril Indra, S.IP.,MM., CHE. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan banyak saran, nasihat serta motivasi yang membangun selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par., CHE. selaku Pembimbing Pendamping yang selalu membimbing, memberi masukan dan saran selama periode penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak Rudy P. Siahaan, S.Sos., MM.Pr. Selaku Pembimbing Akademik selalu memberikan semangat dan motivasi melanjutkan dalam Penyusunan Penelitian
8. Seluruh Tim Dosen dan Instruktur pengajar di Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah mendidik dan mentransfer ilmu pengetahuan kepada penulis sejak semester pertama hingga saat ini.
9. Bapak Dalius Nugraha dan Ibu Imas Raonah, orang tua penulis, yang dengan penuh kasih sayang dan motivasi telah mendukung secara moril materil dalam proses ini.
10. Bapak Andri Anom, sebagai General Manager, serta tim staf dan manajemen Favehotel Braga Bandung, yang telah membantu, berkontribusi, dan memberikan ide selama pengerjaan tugas akhir.
11. Kepada seluruh Teman sekelas dan pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terutama Angga Deli, Rachel Zefanya, Laura Helene, Putri Maureen, Ingga Satriadin, yang telah membantu serta memberi dukungan penulis hingga akhirnya menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa, meski telah diupayakan dengan maksimal, usulan penelitian ini belum mencapai tingkat kesempurnaan. Terdapat kemungkinan adanya kesalahan dalam analisis. Penulis berharap karya ini akan menambah kualitas pribadi penulis.

Bandung, 27 Desember 2023


Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1_PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Tugas Akhir	11
1. Tujuan Formal.....	11
2. Tujuan Operasional	11
D. Manfaat Tugas Akhir.....	12
1. Bagi Penulis	12
2. Bagi Institusi	12
E. Metode Eksperimen	13
1. Pengertian Eksperimen	13
2. Teknik Pengumpulan Data.....	13
F. Lokasi dan Waktu Tugas Akhir	15
1. Lokasi.....	15
2. Waktu Tugas Akhir	15
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN.....	16
A. Tinjauan Umum.....	16
1. Pengertian Front Office di Hotel.....	16
2. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	19
3. Pengertian Penerimaan Reservasi	20
B. Prosedur Penerimaan Pemesanan Kamar di Favehotel Braga Bandung.....	29
C. Pengembangan Prosedur Penerimaan Pemesanan Kamar dengan OTA di Favehotel Braga Bandung.....	31
1. Peralatan Pendukung Eksperimen.....	31
2. Hasil Standar Operasional Prosedur Penerimaan Reservasi Pengembangan Penulis	32
D. Penilaian Panelis Terhadap Hasil Uji Coba	35

1. Hasil Penilaian Panelis Terlatih	36
2. Hasil Penilaian Panelis Tidak Terlatih	39
BAB III_HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Uji Peralatan Pendukung Penerimaan Pemesanan Kamar	42
B. Hasil Eksperimen Alur Pelayanan Penerimaan Pemesanan Kamar dengan OTA	43
1. Eksperimen Pertama.....	43
2. Eksperimen Kedua	43
3. Hasil perbandingan alur pelayanan Penerimaan Pemesanan Kamar dengan OTA di Favehotel Braga Bandung dengan Alur yang di Kembangan dan Analisa penulis.	44
C. Hasil Panelis Terhadap Eksperimen	47
BAB IV_KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Okupansi Favehotel Braga Bandung	7
Gambar 1. 2 Ulasan Google Favehotel Braga Bandung	8
Gambar 1. 3 Data Presentase Reservation by OTA	9
Gambar 1. 4 Peta Lokasi Favehotel Braga Bandung	15
Gambar 2. 1 Penerimaan Pemesanan Kamar dengan OTA	29
Gambar 2. 2 Garis Kontinum Panelis Terlatih.....	38
Gambar 2. 3 Garis Kontinum Panelis Tidak Terlatih	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 SOP Room Reservation by OTA Favehotel Braga Bandung	30
Tabel 2. 2 Peralatan Pendukung Pelaksanaan Observasi & Eksperimen.....	31
Tabel 2. 3 Peralatan Pendukung Pegawai Reservasi Hotel.....	32
Tabel 2. 4 Percobaan Pertama.....	33
Tabel 2. 5 Percobaan Kedua.....	35
Tabel 2. 6 Kriteria Penilaian Wawancara Panelis Terlatih & Tidak Terlatih	36
Tabel 2. 7 Hasil Penilaian Panelis Terlatih	37
Tabel 2. 8 Hasil Penilaian Panelis Tidak Terlatih.....	40
Tabel 3. 1 Perbandingan Alur Pelayanan Penerimaan Pemesanan kamar dengan OTA Favehotel Braga Bandung dengan yang dikembangkan penulis.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	57
Lampiran 2 Bimbingan Tugas Akhir SIAKAD	57
Lampiran 3 Formulir penilaian Panelis.....	58
Lampiran 4 Dokumen Proses Penelitian dan percobaan.....	59
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	60

DAFTAR PUSTAKA

- Widanaputra, A. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu pada Hotel Grand Zuri Palembang. Palembang, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 1(1), 16. <https://repository.unair.ac.id/99531/4/4.%20BAB%20I%20PENDAHULUAN.pdf>
- Agusnawar (2013) Pengantar Manajemen Hotel, Bandung, Alfabeta.
- Sailendra. (2015). Manajemen Operasional Hotel. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Borg, W. R., & Gall, M. D. 1983) Educational Research: An Introduction, New York, Longman.
- Mulyadi. (2016). Manajemen Operasional Hotel. Yogyakarta: Andi Offset
- Babbie, Earl (2016) The Practice of Social Research, Belmont, Wadsworth Cengage Learning, Boston: Cengage Learning.
- Idmetafora. (2022), Front Office Things, Yogyakarta, IDMETAFORA (PT Metafora Indonesia Teknologi),
- Bagyono (2012). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Joko Dwi Santoso (2015) dalam Purnamasari, *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: MedPress.
- Michael L. Kasavana, John J. Cahill. (2007), Edition 5, illustrated. Publisher, Educational Institute, American Hotel & Lodging Association
- Malla (2016). "On Line Travel Agent", (Online), <http://www.quora.com/What-are-the-component-of-OTA-model-online-travel-agencies>