

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir | 8 |
| D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data | 9 |
| E. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN UMUM | |
| A. Profil Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 12 |
| 1. Sejarah Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 12 |
| 2. Lokasi Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 13 |
| B. Klasifikasi Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 13 |
| C. Fasilitas di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 15 |
| D. Struktur Organisasi | 21 |

| | |
|---|----|
| E. Tinjauan Mengenai Akses Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 25 |
| F. Tinjauan Mengenai Proses Data Tamu Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 33 |
| G. Tinjauan Mengenai Mengkonfirmasi Kepada Tamu di Bagian Reservasi Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 38 |

BAB III ANALISA PERMASALAHAN

| | |
|--|----|
| A. Analisis Mengenai Akses Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 47 |
| B. Analisis Mengenai Proses Data Tamu Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 50 |
| C. Analisis Mengenai Konfirmasi Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 53 |

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 58 |
| B. Saran | 60 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------|-----------|
| LAMPIRAN | 65 |
|-----------------------|-----------|

| | |
|---------------------|-----------|
| BIODATA..... | 78 |
|---------------------|-----------|

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1.1 Cancellation <i>reservasi</i> di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 6 |
| 1.2 Market Segmen <i>Reservasi</i> di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 7 |
| 1.3 Daftar Keluhan Tamu di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 8 |
| 2.1 Tipe Kamar dan Harga Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor ... | 17 |
| 2.2 Fasilitas Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 18 |
| 2.3 Jabatan dan Jumlah Karyawan Seksi Reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 23 |
| 2.4 Jadwal dan Jam Kerja Petugas Reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 24 |
| 2.5 <i>Reservation Education Background</i> di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 25 |
| 2.6 Pengalaman Bekerja Petugas Reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 26 |
| 2.7 Media Yang Digunakan Tamu Untuk Memesan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.8 Instrumen Perangkat Keras Yang Digunakan Oleh Petugas Reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 30 |
| 2.9 Hasil Observasi Pada Petugas Reservasi Mengenai Akses Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 31 |
| 2.10 Hasil Wawancara Dengan <i>Revenue & Distribution Manager</i> Tentang Akses Pemesanan kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 32 |
| 2.11 Tanggapan Petugas Reservasi Terhadap Akses Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 34 |
| 2.12 Hasil Observasi Pada Petugas Reservasi Mengenai Proses Penanganan Pemesanan kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 36 |
| 2.13 Hasil Wawancara Dengan Petugas Reservasi Tentang Proses Pemesanan kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 37 |
| 2.14 Tanggapan Petugas Reservasi Terhadap Proses Pemesanan Kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 38 |
| 2.15 Media Konfirmasi Petugas Reservasi di Hotel Pesona Alam | |

| | |
|---|----|
| Resort & Spa Bogor | 40 |
| 2.16 Hasil Observasi Tentang Konfirmasi Pemesanan Kamar Oleh Petugas | |
| Reservasi di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor..... | 42 |
| 2.17 Hasil Wawancara Dengan <i>Revenue & Distribution Manager</i> Tentang | |
| Konfirmasi Pemesanan kamar di Hotel Pesona Alam Resort & Spa Bogor ... | 43 |
| 2.18 Tanggapan Tamu Terhadap Konfirmasi Pemesanan Kamar di Hotel | |
| Pesona Alam Resort & Spa Bogor | 45 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Struktur Organisasi Seksi Reservasi di Hotel Pesona Alam Resort

& Spa Bogor..... 23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pedoman Wawancara Kepada *Human Resource Manager* 65
2. Pedoman Wawancara Kepada *Revenue & Distribution Manager* 67
3. Osbervasi *Check List* Mengenai Akses Pemesanan Kamar 69
4. Observasi *Check List* Mengenai Proses Pemesanan Kamar 70
5. Observasi *Check List* Mengenai Konfirmasi Pemesanan Kamar 71
6. Kuesioner Petugas Reservasi Terhadap Akses Perangkat Lunak
Virtual Hotel Program (VHP) 72
7. Kuesioner Petugas Reservasi Terhadap Proses Pemesanan Kamar 73
8. Pengantar Kuesioner Untuk Tamu..... 75
9. Kuesioner Untuk Tamu Terhadap Konfirmasi Pemesanan Kamar 76

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR DI PESONA ALAM
RESORT & SPA BOGOR**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh Ujian Akhir

Program Diploma III



Oleh:

SAHRA ISNIDILLA

Nomor Induk Mahasiswa : 201621388

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

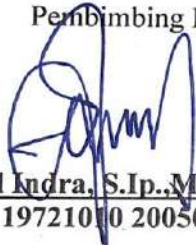
JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PENANGANAN PEMESANAN KAMAR DI PESONA ALAM RESORT & SPA

BOGOR

NAMA : SAHRA ISNIDILLA
NIM : 201621388
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Bandung,2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

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



Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sahra Isnidilla
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor / 01 Juni 1998
NIM : 201621388
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"Penanganan Pemesanan Kamar di Pesona Alam Resort & Spa Bogor"**. 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 6 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Sahra Isnidilla
NIM. 201621388

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya dan atas berkat serta izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya dengan judul **“PENGANGANAN PEMESANAN KAMAR DI PESONA ALAM RESORT & SPA BOGOR”** penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh kelulusan Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak guna menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc selaku kepala bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. Selaku ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak Dasril Indra, S.Ip.,MM.,CHE. Sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan tambahan pengetahuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Wanti Arum Wanti, S Sos.,MM Par. Selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Dosen, Instruktur dan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Disivi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Hendrik Sanjaya selaku Revenue & Disribution Manager di Pesona Alam Resort & Spa Bogor yang telah banyak membantu dalam mengizinkan penulis melakukan analisa data guna dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Karyawan Kantor Depan dan *Human Resource Departement* yang telah membantu pada saat penulis melakukan analisa lapangan dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Ayahanda Muhtar dan Ibunda Sri Yanti serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara materil maupun non materil kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
11. Seluruh Mahasiswa/I Semester 6 Manajemen Divisi Kamar Angkatan 2016, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Fadhel Muhammad sebagai teman terbaik penulis yang senantiasa memberikan dukungan terhadap penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan ini dari Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandung, Desember 2019

Penulis