

PENANGANAN RESERVASI INDIVIDU



OLEH :

INTAN PRIMAYUDA

SMK NEGERI 3 KLATEN

Jl. Merbabu No. 11 Klaten, Telepon (0272) 321270 / Fax (0272) 329029

I. PENDAHULUAN

1.1. Deskripsi Singkat

Tata cara penanganan reservasi individu merupakan tata cara penanganan reservasi tamu individu baik satu orang atau satu keluarga untuk waktu yang akan datang melalui berbagai macam sumber dan metode pemesanan kamar.

1.2. Petunjuk Belajar

Siswa mempelajari dan memahami materi tata cara penanganan reservasi individu yang sudah diberikan. Setelah siswa memahami apa yang dimaksud, siswa akan menganalisis bagaimana tata cara penanganan reservasi individu dengan formulir. Apabila siswa sudah melakukan analisis, maka akan dilanjutkan dengan evaluasi pembelajaran yang berfungsi untuk mengukur kemampuan siswa dalam memahami materi tersebut.

II. INTI

2.1. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti proses pembelajaran siswa diharapkan dapat :

1. Menganalisis tata cara penanganan reservasi individu
2. Menganalisis cara menangani reservasi individu secara lisan
3. Menjelaskan cara menangani reservasi individu secara tulisan
4. Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan
5. Melakukan penanganan reservasi individu secara tulisan

2.2. Pokok Materi

- A. Pengertian Reservasi Individu
- B. Alat dan bahan Reservasi
- C. Formulir Reservasi
- D. Status Reservasi
- E. SOP dan Skema penerimaan Reservasi

2.3. Uraian Materi

- A. Pengertian Reservasi Individu

Saat sebuah permintaan reservasi telah diterima maka seluruh informasi secara rinci tentang calon tamu dicatat ke dalam formulir pemesanan kamar.

Formulir pemesanan kamar (*reservation form*) untuk tiap-tiap hotel mungkin berbeda pada bentuk dan desainnya, namun biasanya selalu mengandung pertanyaan atau informasi yang sama tentang data calon tamu dan perihal reservasi

B. Peralatan Reservasi

Unsur peralatan dalam operasi Kantor Depan merupakan hal penting untuk meningkatkan pelayanan, mempercepat pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kerja.

1. Reservation Rack

Rak pemesanan kamar berada di bagian reservasi, rak ini adalah tempat untuk menempatkan reservation slip, penyusunan rak ini berdasarkan tanggal kedatangan tamu menginap di hotel serta jenis tamu.

2. Telephone

Sebagai alat komunikasi dalam menerima pemesanan kamar bagi petugas Reservasi

3. Faximile

Fax merupakan salah satu alat komunikasi yang penting digunakan di hotel, karena pada masa sekarang ini media/alat bisnis yang paling sering digunakan dan relative murah adalah dengan menggunakan mesin fax. Fax ini akan menerima salinan surat yang dikirim oleh si pengirim persis sama dengan surat yang dibuatnya.

4. Komputer

Sebagai alat untuk menyimpan data tamu yang sudah melakukan pemesanan kamar secara computerized

5. Filling cabinet

Sebagai alat untuk meletakkan arsip reservasi

C. Formulir Reservasi

1. Reservation Form

Formulir untuk mencatat data tamu tentang pemesanan kamar

2. Reservation Slip

Formulir untuk mencatat data pemesanan kamar yang kemudian ini akan disimpan pada *reservation rack* berdasarkan tanggal kedatangan.

3. Group Reservation Form

Formulir yang digunakan untuk mencatat data tamu tentang pemesanan kamar bagi tamu rombongan.

4. Group Cancellation Form

Formulir yang digunakan untuk mencatat keterangan pembatalan pemesanan kamar untuk tamu rombongan

5. Room Cancellation / Change Form

Formulir untuk mencatat informasi pembatalan dan perubahan pemesanan kamar

6. Reservation Confirmation

Formulir / surat yang digunakan untuk mengkonfirmasi jawaban atas pesanan tamu

7. Expected Arrival List

Formulir yang digunakan untuk tamu-tamu yang diharapkan tiba, pengisian dilakukan oleh petugas Reservasi pada sore hari

D. Status Reservasi

Penting bagi petugas reservasi kamar untuk mengetahui jenis status reservasi yang berlaku di hotel. Jenis-jenis status reservasi kamar hotel adalah :

1. 6 p.m release

Status reservasi kamar ini sering didasarkan pada waktu tamu tiba di hotel. Jika tamu tiba sebelum batas waktu kedatangan yang ditentukan oleh hotel jam 6 sore maka tamu tersebut akan mendapatkan kamar sesuai dengan pesannya. Namun tamu hingga waktu tersebut belum tiba, maka kamar akan dijual kepada tamu lain. Artinya pemesanan kamar otomatis dibatalkan setelah melewati waktu tersebut.

2. Guaranteed Arrival

Status reservasi kamar ini kebalikan dari status reservasi 6 p.m release. Pada status reservasi ini adanya jaminan pembayaran dari pihak pemesan, sehingga tamu yang bersangkutan terlambat check –in atau tidak datang di hotel, maka kamar masih tersedia untuknya. Kamar bersangkutan akan dibiarkan kosong dan tidak dijual kepada siapapun sampai dengan waktu check-out pada keesokan harinya.

3. Take or Place (T or P)

Umumnya setiap hotel sudah mempunyai tamu-tamunya yang reguler. Oleh karena itu setiap hari pihak hotel sudah mengalokasikan kamar-kamar tertentu bagi tamu-tamu tetap, walaupun tamu tersebut belum membuat reservasi kamar sebelumnya. Jika pada saat tiba (reguler guest) tidak tersedia kamar, dalam arti hotel dalam keadaan penuh, pihak hotel akan membantu atau mencari kamar di hotel lain yang setaraf dengan fasilitas di hotel kita. Biasanya ditawarkan kepada hotel yang satu kelompok (chain hotel) atau hotel yang berdekatan.

4. VIPs and CIPs

Reservasi untuk tamu penting VIPs (Very Important Persons) atau CIPs (Commercially Important Persons) biasanya ditangani oleh senior reservation clerk untuk menghindari kesalahan, sehingga semua permintaannya akan ditangani dengan sebaik mungkin. Bagi kedua jenis tamu ini akan diberikan perhatian khusus atau tanda khusus pada tabel reservasi (reservation chart) sehingga semua petugas akan mengetahuinya.

5. Tours and Groups

Tours and groups apabila jumlah orangnya minimal 15 orang. Namun hal ini juga sangat ditentukan oleh kebijakan hotel masing-masing. Dalam menangani pemesanan kamar ini, petugas harus mengikuti prosedur khusus karena tamu group akan memesan kamar dengan jumlah banyak. Oleh karena itu travel agent membawa group tersebut harus memberi deposit atau jaminan kepada pihak hotel. Tamu group sering diistilahkan dengan group inclusive tour (GIT)

6. Commissionable Bookings

Pemesanan kamar yang dibuat oleh biro perjalanan, umumnya akan diberi komisi oleh hotel kepada travel agent tersebut. Hal ini jika agreement sebelumnya dengan pihak hotel. Besarnya komisi yang diberikan oleh hotel terhadap travel agent tersebut 10% dari harga kamar. Adapun bagi travel agent yang sudah bonafit akan diberikan harga khusus atau contract rate sehingga travel agent dapat menjual kepada tamu sesuai dengan harga kontrak. Jadi agent tersebut dengan sendirinya sudah mendapat komisi dari harga kontrak tersebut.

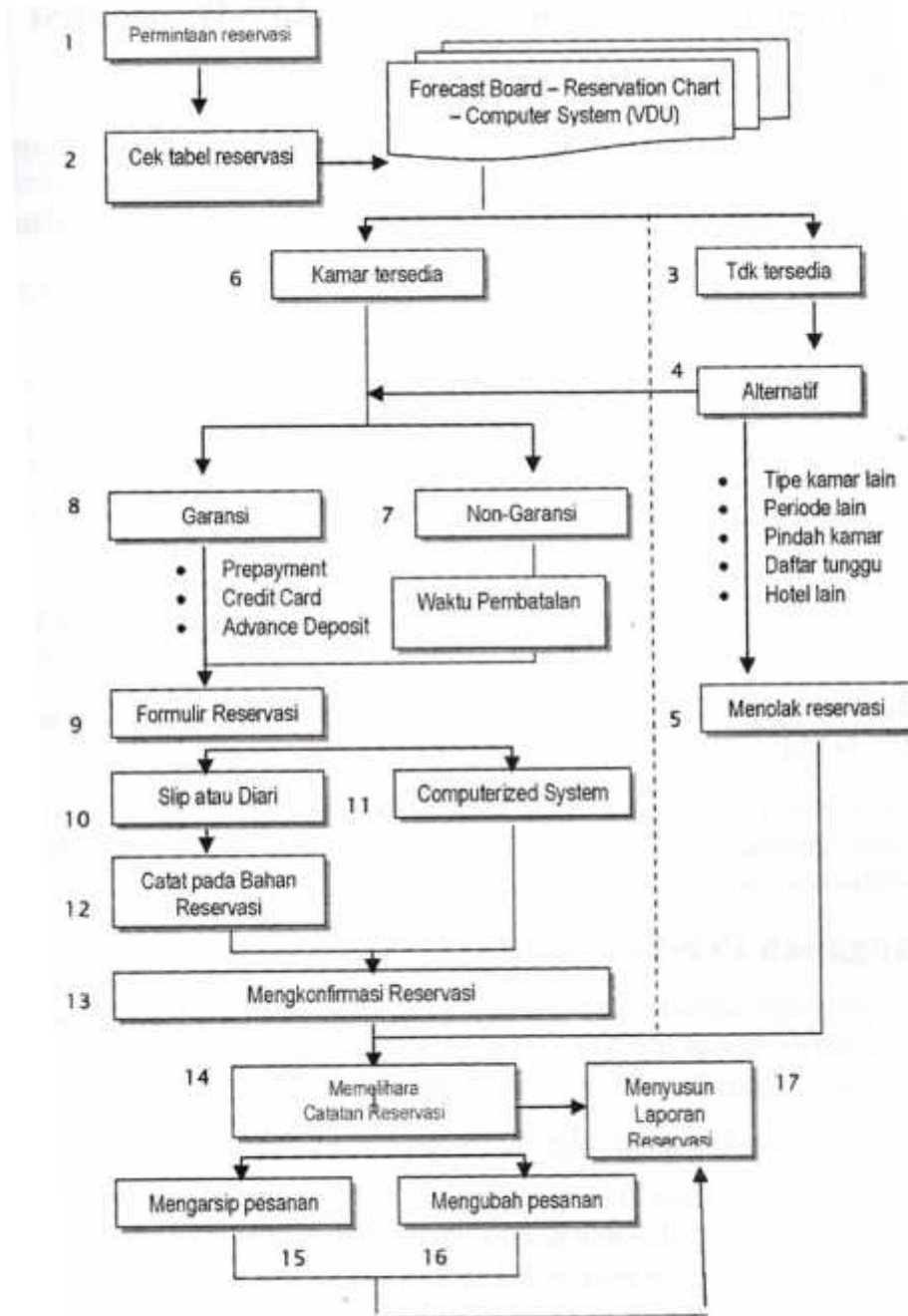
E. SOP dan Skema Penerimaan Resrevasi

Standar operasional prosedur dalam menangani dan memproses reservasi tamu individual di hotel (terutama by phone) :

1. Melakukan greeting
2. Menanyakan type dan jumlah kamar yang diminta atau dikehendaki tamu yang memesan
3. Menanyakan tanggal kedatangan dan keberangkatan tamu
4. Melakukan check pada reservation chart, apakah msih ada kamar yang masih kosong
5. Menjelaskan harga kamar dan fasilitas-fasilitas nya (apabila tidak ada kamar yang available, untuk sementara kamar diwaiting list kan dan diberitahukan secepatnya bila ada perubahan, pembatalan dan sebagainya)
6. Menanyakan nama tamu yang akan menginap, menanyakan informasi-informasi lain dari si tamu, seperti nomor telepon, alamat nya dan bagaimana metode pembayarannya. Dalam musim penuh (high season) usahakan mendapat deposit dari si tamu.
7. Setelah data yang diperlukan didapat semua, ulangi sekali lagi pesanan kamar tersebut.

8. Mengucapkan terima kasih atas pesanan kamar tersebut.
9. Langkah selanjutnya adalah memproses pesanan kamar tersebut, seperti ke memasukan nya ke dalam reservation plan, chart/ agenda dan sebagainya.

Skema Penanganan Pemesanan Kamar



2.4. Forum Diskusi

1. Diskusikan dengan kelompok Anda dari link video pembelajaran berikut

<https://www.youtube.com/watch?v=Z207tD1H044>

Aktivitas :

Anda diminta untuk mengamati tayangan video untuk menemukan informasi data apa saja yang diperlukan oleh petugas reservasi dari tamu

2. Aktivitas Mandiri :

Mengamati

Mendeskripsikan

Mengkomunikasikan

Anda diminta untuk mencari dan mengamati berbagai jenis formulir reservasi dan mengkomunikasikan apa isi dari formulir tersebut

III. PENUTUP

3.1. Rangkuman

Individual reservation adalah pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan, atau sebuah keluarga. **Reservasi** ini biasanya dilakukan sendiri oleh calon tamu atau agen

3.2 Tes formatif

Soal Mandiri

1. Anda adalah seorang petugas reservasi. Persiapan apa saja yang harus Anda lakukan ketika menerima reservasi tamu ?
2. Jelaskan yang dimaksud dengan reservasi individu !
3. Jelaskan yang dimaksud dengan 6 pm release dan Guaranteed Reservation !
4. Sebutkan yang menjadi SOP penanganan reservasi tamu individu by phone !
5. Apa yang akan Anda lakukan sebagai seorang petugas reservasi jika dalam menerima reservasi namun kamar yang dikehendaki tamu tidak tersedia?

DAFTAR PUSTAKA

<https://nartysunarti.wordpress.com/2013/05/31/standar-operasional-prosedur-dalam-menangani-dan-memproses-reservasi/>

<https://akomodasiperhotelan.wordpress.com/2012/06/30/skema-proses-pemesanan-kamar/>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/jenis-laporan-status-reservasi-dan.html>