



**PERANAN PETUGAS RESERVASI KAMAR  
DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR  
PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI HOTEL 88 JEMBER**

**LAPORAN AKHIR**

**Oleh:**

**Lailiya Nur Isnaini**

**1800711013**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2021**



**THE ROLE OF ROOM RESERVATION STAFF  
TO INCREASING THE ROOM SALES  
AT COVID-19 PANDEMIC AT HOTEL 88 JEMBER**

**FINAL REPORT**

**BY:**

**Lailiya Nur Isnaini**

**1800711013**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini telah diuji dan disahkan pada:

Nama : Lailiya Nur Isnaini  
NIM : 1800711013  
Hari : Senin  
Tanggal : 19 Juli 2021  
Tempat : FISIP/ Program Studi DIII-Perhotelan Universitas Muhammadiyah  
Jember  
Judul : Peranan Petugas Reservasi Kamar dalam Meningkatkan Penjualan  
Kamar Pada Saat Pandemi Covid-19 di Hotel 88 Jember

Tim Penguji:  
Ketua,

  
Drs. Juhanda, M. Par  
NPK. 505556

Sekretaris

  
Hadi Jatmiko, SST. Par., M. Si  
NPK. 1978110210401377

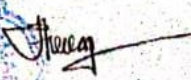
Anggota

  
Faozen, S.E., M. Si  
NPK. 1303744

Mengesahkan:  
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
Dr. Juriyah, M. Si  
NPK. 196708061993032002

## PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Berikut ini adalah pernyataan orisinalitas laporan akhir yang penulis buat.

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah:

Nama : Lailiya Nur Isnaini

NIM : 1800711013

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Lapran Akhir : Peranan Petugas Reservasi Kamar dalam Meningkatkan  
Penjualan Kamar Pada Saat Pandemi Covid-19 di Hotel  
88

Jember

Dosen Pembimbing : Hadi Jatmiko., SST. Par., M. Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil dari menjiplak  
sebagagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah  
disebutkan.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya dan  
penulis bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 19 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Penulis



Hadi Jatmiko., SST. Par., M. Si

Lailiya Nur Isnaini

NPK. 1978110210401377

NIM. 1800711013

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT. Semoga sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita semua Rasulullah Muhammad SAW, karena rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul : “Peranan Petugas Reservasi Kamar dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Pada Saat Pandemi Covid-19 di Hotel 88 Jember”. Tugas Akhir ini disusun untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) di Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember. Penulis Juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Emy Kholifah R., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Syah Riza Octavi Sandy S.E., S. Kom., M. Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan.
3. Bapak Hadi Jatmiko, SST. Par, M. Si. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir.
4. Ibu Fahrina Amalia selaku *General Manager* di Hotel 88 Jember.
5. Bapak Eka Riski R. selaku *Front Office Leader* di Hotel 88 Jember.
6. *Staff* Hotel 88 Jember yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi saat proses *On The Job Training*.
7. Seluruh dosen staff dan bagian administrasi Perhotelan Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.

8. Ayah, Ibu dan keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis menyampaikan terima kasih. Semoga Tuhan memberikan balasan yang setimpal atas jasa baik yang telah penulis terima. Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir ini.

Demi meningkatkan karya tulis pada masa yang akan datang, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 19 Juli 2021

Penyusun



Lailiya Nur Isnaini

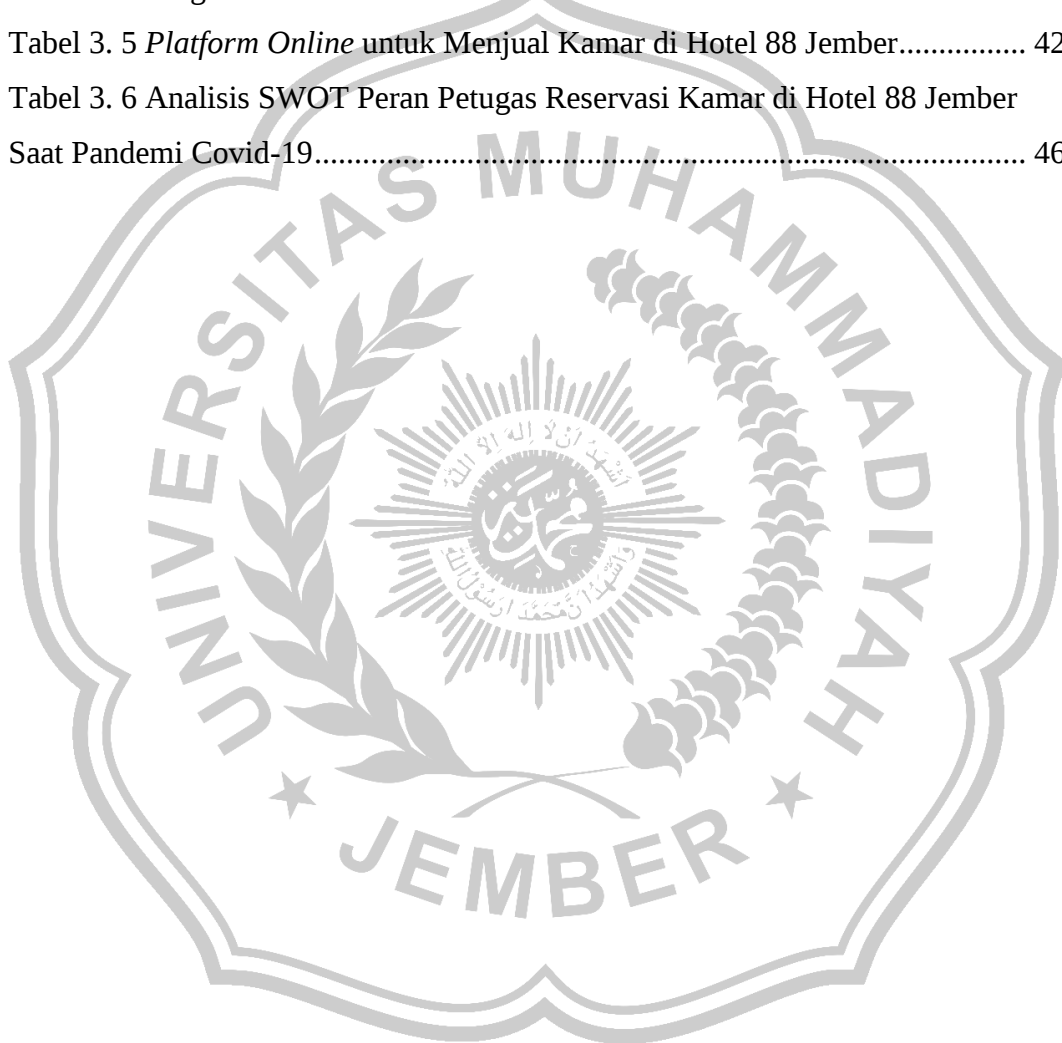
## DAFTAR ISI

|                                                           |                                     |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                | <b>i</b>                            |
| <b>TITLE PAGE .....</b>                                   | <b>ii</b>                           |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR ....</b>         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                      | <b>vi</b>                           |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                     | <b>vii</b>                          |
| <b>MOTTO .....</b>                                        | <b>viii</b>                         |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                    | <b>xi</b>                           |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                 | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                 | <b>xiv</b>                          |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                               | <b>xv</b>                           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                             | <b>1</b>                            |
| 1.1 Latar Belakang .....                                  | 1                                   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                  | 3                                   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                               | 3                                   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                              | 3                                   |
| 1.5 Lokasi Penelitian .....                               | 4                                   |
| 1.6 Jenis dan Sumber Data .....                           | 4                                   |
| 1.7 Teknik Pengumpulan Data.....                          | 5                                   |
| 1.8 Teknik Analisis Data .....                            | 6                                   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                       | <b>8</b>                            |
| 2.1 Pengertian Pariwisata .....                           | 8                                   |
| 2.2 Pengertian Wisatawan .....                            | 9                                   |
| 2.3 Hotel.....                                            | 10                                  |
| 2.4 Pengertian Kantor Depan ( <i>Front Office</i> ) ..... | 13                                  |
| 2.5 Seksi-Seksi di <i>Front Office Department</i> .....   | 13                                  |
| 2.6 Fungsi Kantor Depan Hotel.....                        | 17                                  |
| 2.7 Peralatan di Kantor Depan Hotel .....                 | 18                                  |

|                                          |                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.8                                      | Pengertian Reservasi Kamar.....                                                                                                          | 21        |
| 2.9                                      | Jenis-Jenis Pemesanan Kamar.....                                                                                                         | 21        |
| 2.10                                     | Tugas dan Tanggungjawab Petugas Reservasi Kamar .....                                                                                    | 22        |
| 2.11                                     | Penjualan Kamar .....                                                                                                                    | 24        |
| 2.12                                     | Pengertian Peranan.....                                                                                                                  | 24        |
| 2.13                                     | Pengertian Tingkat Hunian Kamar.....                                                                                                     | 25        |
| <b>BAB III HASIL DAN PENELITIAN.....</b> |                                                                                                                                          | <b>27</b> |
| 3.1                                      | Gambaran Umum Hotel 88 Jember .....                                                                                                      | 27        |
| 3.2                                      | Gambaran Umum Front Office Department di Hotel 88 Jember ...                                                                             | 32        |
| 3.3                                      | Gambaran Khusus Seksi Reservasi Kamar Front Office Department di Hotel 88 Jember .....                                                   | 34        |
| 3.4                                      | Analisis Deskriptif Peran Petugas Reservasi Kamar dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Pada Saat Pandemi Covid-19 di Hotel 88 Jember ..... | 40        |
| 3.5                                      | Analisis SWOT .....                                                                                                                      | 46        |
| <b>BAB IV PENUTUP.....</b>               |                                                                                                                                          | <b>48</b> |
| 4.1                                      | Kesimpulan .....                                                                                                                         | 48        |
| 4.2                                      | Saran.....                                                                                                                               | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               |                                                                                                                                          | <b>50</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     |                                                                                                                                          | <b>52</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Matrix SWOT .....                                                                            | 6  |
| Tabel 3. 1 Room Type dan Harga Kamar .....                                                              | 28 |
| Tabel 3. 2 Daftar Alat di Front Office Department.....                                                  | 33 |
| Tabel 3. 3 Gambaran Petugas Reservasi di Hotel 88 Jember .....                                          | 34 |
| Tabel 3. 4 Tingkat Hunian Kamar di Hotel 88 Jember Maret 2020 - Juni 2021 ..                            | 41 |
| Tabel 3. 5 <i>Platform Online</i> untuk Menjual Kamar di Hotel 88 Jember.....                           | 42 |
| Tabel 3. 6 Analisis SWOT Peran Petugas Reservasi Kamar di Hotel 88 Jember<br>Saat Pandemi Covid-19..... | 46 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Hotel 88 Jember .....                         | 30 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Front Office Department di Hotel 88 Jember .. | 32 |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel dan *Front Office Counter* di Hotel 88 Jember

Lampiran 2. Kamar di Hotel 88 Jember

Lampiran 3. Fasilitas Pendukung di Hotel 88 Jember

Lampiran 4. Brosur Promo di Hotel 88 Jember

