



**Kualitas Pelayanan Pemesanan Kamar
Di Hotel Grand Valonia Jember**

LAPORAN AKHIR

Oleh :

Innura Theadinar

1800711019

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

2022



**The Quality Of Room Reservation Service
At The Grand Valonia Jember Hotel**

FINAL REPORT

By :

Innura Theadinar

1800711019

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada
Sidang Ujian Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hari : Sabtu

Tanggal : 23 April 2022

Nama : Innura Theadinar

NIM : 1800711019

Judul : Kualitas Pelayanan Pemesanan Kamar Di Hotel Grand Valonia

Jember

Menyetujui :

Dosen Pembimbing



Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S. Kom., M.Si.
NPK.1981181010510416

Mengetahui :

Ketua Program Studi



Syah Riza Octavy Sandy, SE., S. Kom., M.Si.
NPK.1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada :

Hari : Sabtu


Tanggal : 23 April 2022

Tempat : Program Studi D III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Muhammadiyah Jember

Judul : Kualitas Pelayanan Pemesanan Kamar Di Hotel Grand Valonia
Jember


Tim Penguji:


Ketua


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

Sekretaris

Anggota


Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si
NPK. 1981181010510416


Faozen, S.E., M.Si
NPK. 198407111303744

Mengesahkan:
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik



Dr. Juariyah, M.Si
NPK. 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini ,

Nama : Innura Theadinar

NIM : 1800711019

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavy Sandy, SE., S. Kom., M.Si.

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 22 April 2022

Dosen Pembimbing



Mahasiswa



Syah Riza Octavy Sandy, SE., S. Kom., M.Si.
NPK. 1981181010510416

Innura Theadinar
NIM. 1800711019

MOTTO

“Mulailah dengan menuliskan hal-hal yang kau ketahui. Tulislah tentang pengalaman dan perasaanmu sendiri” (J.K. Rowling)

“Menulis Cuma pelampiasan, tapi itu lebih baik daripada memendam perasaan” (Windry Ramadhina)



KATA PENGANTAR

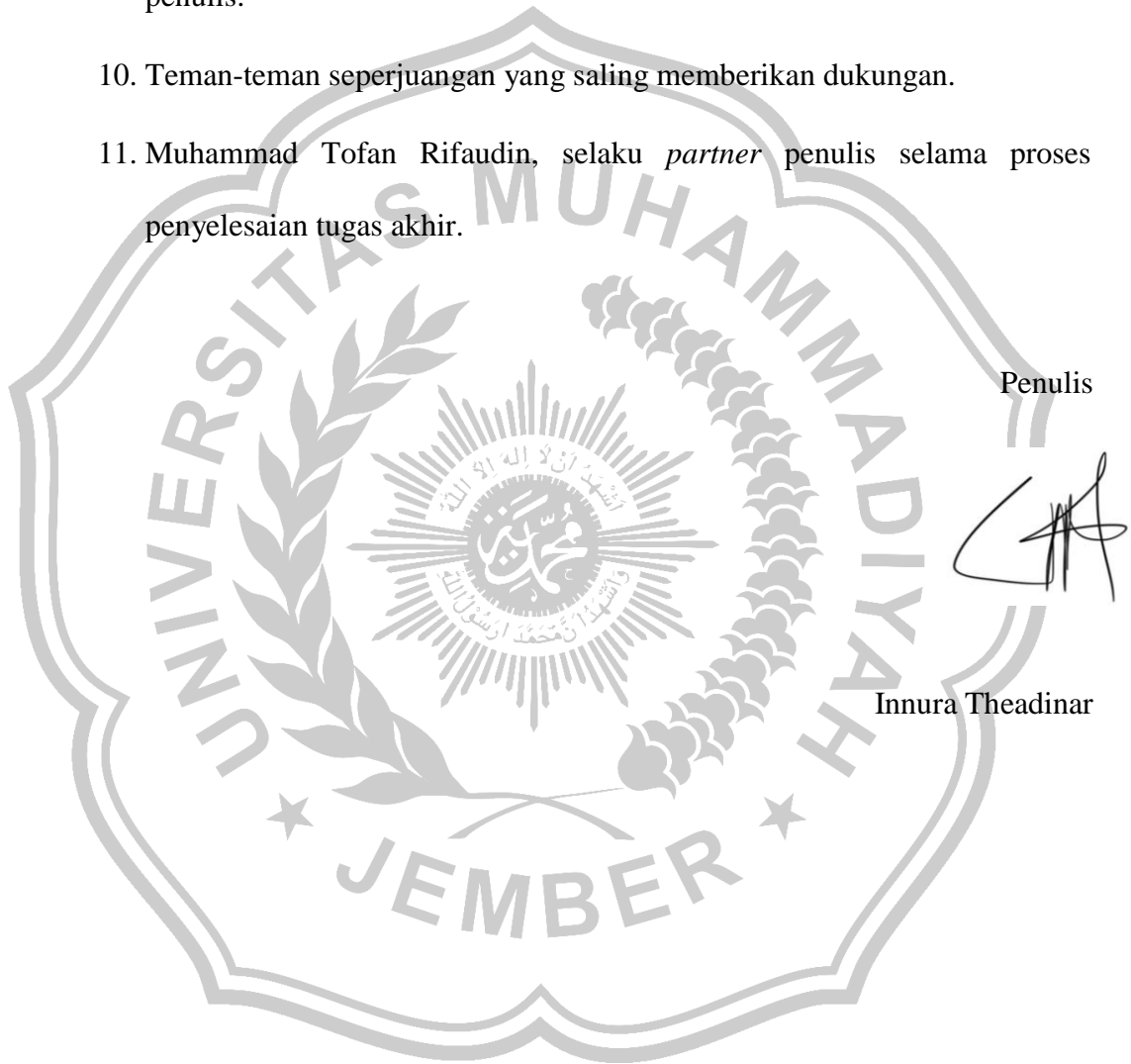
Alhamdulillah Robbil 'Alamiin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul ” Kualitas Pelayanan Pemesanan Kamar Di Hotel Grand Valonia Jember” ini secara baik dan tepat waktu. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A. Md. Par) di program studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik atas izin Allah *Subhanahu Wata'ala* serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Juariyah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si., selaku ketua program studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si., selaku dosen pembimbing tugas akhir.
4. Bapak Angga Widya Putra S.T, selaku *General Manager* Grand Valonia Hotel Jember, yang telah memberikan ilmu, dan mengevaluasi selama *training*.
5. Ibu Puguh Suheni, selaku *Front Office Manager* Grand Valonia Hotel Jember.
6. Bapak Bhakti Purnama Leo S.H, selaku senior *Guest Relation Officier* yang telah memberikan ilmu, dan mengevaluasi selama *training*.

7. Seluruh staff Grand Valonia Hotel Jember, yang telah membantu dan menghibur penulis selama *training*.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
9. Saudara dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan yang saling memberikan dukungan.
11. Muhammad Tofan Rifaudin, selaku *partner* penulis selama proses penyelesaian tugas akhir.



Penulis

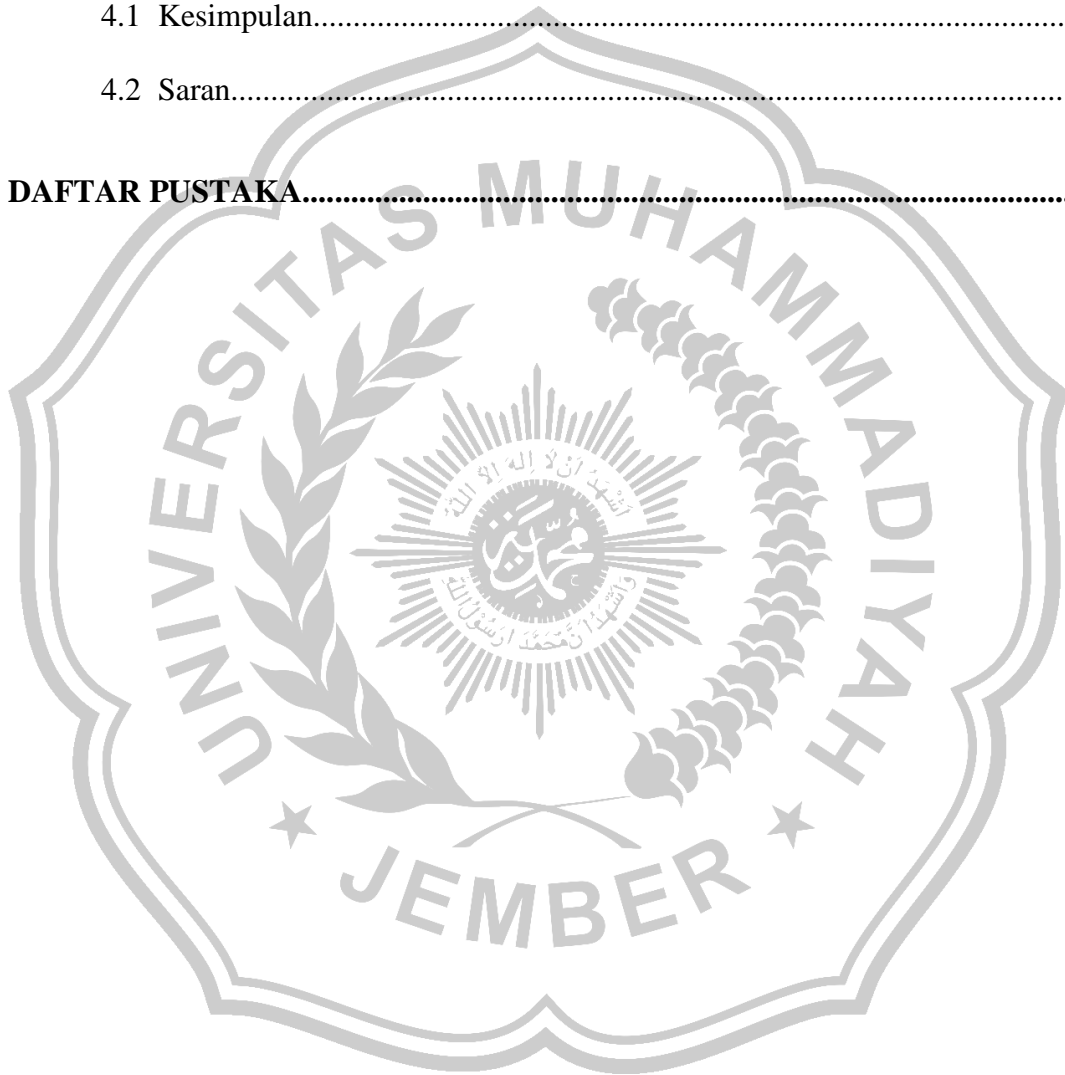
Innura Theadinar

DAFTAR ISI

Judul.....	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Motto.....	viii
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Lokasi Penelitian.....	4
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6.1 Jenis Data.....	5

1.6.2 Sumber Data.....	6
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.8 Teknik Analisis Data.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Pariwisata.....	10
2.2 Pengertian Wisatawan.....	12
2.3 Pengertian Hotel.....	13
2.4 Klasifikasi Hotel.....	15
2.5 Departemen yang ada di Hotel.....	22
2.6 Pengertian <i>Front Office Department</i>	26
2.7 Seksi yang ada pada <i>Front Office Department</i>	28
2.8 Pengertian <i>Reservation Section</i>	32
2.8.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Reservation Section</i>	32
2.9 Pengertian Reservasi.....	33
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
3.1 Gambaran Umum Grand Valonia.....	36
3.1.1 Sejarah Singkat Grand Valonia.....	36
3.1.2 Fasilitas Hotel Grand Valonia Jember.....	37
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel Grand Valonia Jember.....	40
3.1.4 Departemen Hotel Grand Valonia Jember.....	42
3.2 Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	44
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	44
3.2.2 Seksi-Seksi pada <i>Front Office Department</i>	44

3.3	Gambaran Khusus <i>Reservation Section</i>	46
3.3.1	Peralatan dan Perlengkapan.....	46
3.4	Analisa Deskriptif.....	47
3.4.1	Hasil Penelitian.....	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
4.1	Kesimpulan.....	51
4.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....		52



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Meeting Room</i> Grand Valonia Hotel Jember.....	39
Tabel 3.2 Struktur Organisasi Grand Valonia Hotel Jember.....	41
Tabel 3.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Grand Valonia Jember.....	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel Grand Valonia jember.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat <i>On The Job Training</i>	54
Lampiran 2. Perlengkapan pada <i>Reservation Section</i>	54
Lampiran 3. Fasilitas-Fasilitas Hotel Grand Valonia Jember.....	58



