

LAMPIRAN 1. HASIL WAWANCARA

Reli Rahim sudah bekerja di bidang perhotelan selama 3 tahun sebagai front office supervisor.

1. Biasanya pada saat proses check-in kamar online kita menggunakan booking number, verifikasi tipe dan jenis kamar, dan juga special request yg menjadi attention
2. Sebelum melakukan pemesanan kamar online, umumnya para tamu melihat lokasi hotel dan juga harga kamar, jadi mereka juga bisa compare dengan hotel lain dan juga lokasi ketika sedang ada event atau aktifitas atau meeting yang akan diadakan oleh tamu tersebut
3. Pada saat konfirmasi pemesanan kamar, kita akan konfirmasi harga kamar, tipe kamar, dan juga tanggal checkin dan check out. Pada saat check in umumnya tamu akan merequest- kalau di kondisi hotel kita- biasanya view kamar ke Thamrin, quiet room karna biasanya tipe tamu kita adalah business, jadi setelah pulang dari office mereka akan beristirahat dan akan meminta kamar yg quiet. Dan juga biasanya untuk smoking atau non smoking room, kendala kita disini smoking floor nya hanya 1
4. Biasanya informasi yang mempengaruhi adalah fasilitas. Sebagai hotel business, fasilitas yang kuat adalah wifi, business center, restaurant untuk breakfast biasanya, dan juga kita ada fasilitas tambahan yaitu spa dan gym

LAMPIRAN 1. LANJUTAN

Wandhira Ramadini, memulai karier di 2013 hingga sekarang sebagai guest service agent dan guest service center

1. Untuk informasi dalam pemesanan kamar online sendiri kami memerlukan beberapa hal yang harus dan penting untuk didapatkan yaitu nama lengkap, tanggal check in / out, tipe kamar, preferences kingsize/twin size, non smoking/smoking, dan include breakfast atau tidak.
2. Kalau untuk informasi dalam pemesanan kamar online untuk memudahkan tamu biasanya kita memberikan special offering, seperti special rate atau apabila tamu memiliki corporate rate, bisa disesuaikan sesuai kebutuhan. Pastinya harga juga penting karna akan bandingkan harga dengan hotel lain.
3. Untuk konfirmasi ketika check in kami memerlukan confirmation number, passport, atau kartu identitas tamu. Untuk acknowledge tamu sudah ada reservasi atau belum. Untuk informasi lainnya adalah nama tamu, berapa lama waktu menginapnya, kembali lagi seperti di point 1
4. Di four points sendiri kami memiliki resources yg bernama starguest yg dimana kami bisa tracking tamu yang mau datang dengan request khusus seperti untuk honeymoon, birthday, sehingga kita bisa create atau setting kamar mereka, dan itu akan sangat mempengaruhi check in experience mereka. Dalam proses check in juga kita harus engage dengan tamu seperti kita menanyakan bagaimana flight atau perjalanan mereka ke hotel, dari situ kita bisa membaca gerak-gerik tamu. Yang mempengaruhi kepuasan tamu juga misalnya tamu booking di standard room, kalo kita available di kamar yang mempunyai kategori lebih bagus, kita boleh upgrade tamu tersebut, sehingga tamu juga menjadi lebih senang dan bisa menilai dari segi standard pelayanan kita kepada tamu.

LAMPIRAN 1. LANJUTAN

Bapak M. Iqbal sudah bekerja di bidang perhotelan selama 7 tahun, dan saat ini menjabat sebagai *Assistant Front Office Manager* di hotel *Four Points by Sheraton Jakarta* . :

1. Informasi bagi tamu tentunya di online website ada banyak, yg pertama fasilitas, yg kedua harga kamar, yang ketiga juga ada informasi *benefit* mengenai adanya sarapan atau tidaknya, berapa jumlah orang yang akan check in, lalu ada juga *special request* yang dibutuhkan oleh tamu seperti *smoking / non smoking room*, tetapi itu juga tergantung ketersediaan kamar. Biasanya permasalahan yang ditemukan terkait informasi tersebut adalah pada reservasi *online* kita tidak dapat menjamin jenis kamar atau jenis tempat tidur yang tamu inginkan, semuanya bergantung pada ketersediaan kamar pada saat *check-in*. Tamu hanya dapat memilih tipe kamar yang tersedia yaitu *Deluxe Room, City View*, atau suite. Kita tidak dapat menjamin *King Size Bed* atau *Twin Size Bed*. Contohnya ketika tamu meminta kamar dengan tipe tempat tidur *King Size* tetapi kita berikan *Twin Size* karena tidak adanya kamar dengan keinginan tamu, itu lah yang biasanya menjadi permasalahan.
2. Biasanya tentu lokasi yang dijadikan pertimbangan tamu. Atau juga kamar yang sudah termasuk sarapan atau tidak, itu juga dijadikan pertimbangan tamu. Harga juga menjadi satu faktor ya, karena tamu juga membandingkan harga dengan hotel lainnya.
3. Dalam *online travel agent* biasanya yang pertama itu lama waktu menginapnya, lalu *benefit* tamu tersebut untuk sarapan atau tidak, lalu juga tipe kamar yang harus di konfirmasi, tetapi kembali lagi untuk jenis tempat tidur itu tergantung ketersediaan kamar saat tamu tersebut *check-in*. Jadi yang harus ditekankan di *online travel agent* adalah kita tidak menjamin ketersediaan kamar dengan tipe tempat tidur yang di inginkan tamu. Lalu juga harus dikonfirmasi waktu *check-out* yang diinginkan tamu, karena waktu *check-out* kita ada di jam 12 siang, tetapi tidak menutup kemungkinan juga jika tamu meminta waktu *check-out* yang lebih lama, itu juga tergantung dari tingkat hunian kita pada hari itu.
4. Saat *check-in* tentunya yang kita konfirmasi harus sesuai dengan reservasi tamu, jika tamu ada *special request* sebisa mungkin kita harus bisa memenuhi keinginan mereka. Jadi tentunya informasi yang dikonfirmasi saat *check-in* sangat mempengaruhi kepuasan tamu.

LAMPIRAN 1. LANJUTAN

Gabriela Carla. Sudah berkecimpung di 44ndustry perhotelan selama kurang lebih 4 tahun. Saat ini informan bekerja sebagai *Guest Service Agent* di hotel *Four Points by Sheraton Jakarta*. :

1. Informasi dalam pemesanan kamar *online* sangat berguna bagi proses *check-in* karena informasi yang diberikan itu bisa membuat tamu merasa lebih yakin dalam memesan kamar hotel, dan mereka juga bisa tahu *benefit* serta fasilitas apa saja yang mereka dapat.
2. Untuk informasi tersebut bisa mencakup tipe kamar, harga kamar yang mereka pilih, fasilitas dan *benefit* apa yang mereka dapat seperti mendapat sarapan atau tidak, lalu juga informasi mengenai regulasi hotel.
3. Untuk proses konfirmasi pemesanan kamar yaitu nama tamu, lalu tipe kamarnya, harga kamar, lalu kita juga menjelaskan regulasi untuk waktu *check-in* dan *check-out*, lalu biasanya kita akan meminta kartu kredit tamu untuk mengambil jaminan atau deposit bagi kamar mereka, karena di *online booking* kita ada regulasi *6pm release*, dimana reservasi akan dilepas jika setelah jam 6 sore tamu tidak melakukan *check-in*.
4. Informasi pemesanan kamar dalam proses *check-in* sangat mempengaruhi kepuasan tamu, dengan kita menjelaskan informasi secara detil, dapat membuat tamu merasa yakin dan percaya bahwa hotel kita tidak mengecewakan.

LAMPIRAN 2. LEMBAR KOMENTAR TAMU 1

1:20 PM [Icons] 53%

Feedback

5 **FATT, LEE CHEONG** 6/7/18
Four Points by Sheraton Jakarta, Thamrin (J...
Medallia

Feedback Profile Activity

Feedback

COMMENTS

GSS: Overall Review Comment

1st night, got woke up by the mosque's azan didn't know the room is facing the mosque. Then I requested change room with large size bed , I was given a room with a huge pillar by the bed but I rejected it. Lastly I ended up with a twin bed room until check out which is not my preference. Anyway I am tired of shifting so just stay with it till check out.

GSS: Staff Comment

1. Room availability 2. Near mis injury at the door entrance. I almost injured my ankle cause by a uneven pavement.

GUEST SATISFACTION

Primary Metric


GSS: Intent to Recommend Property 5

Overall Metrics

LAMPIRAN 3. LEMBAR KOMENTAR TAMU 2

← 304 Reviews WRITE REVIEW

○○○○○ Mar 29, 2018

 Beaniee (49) Reviews
Singapore

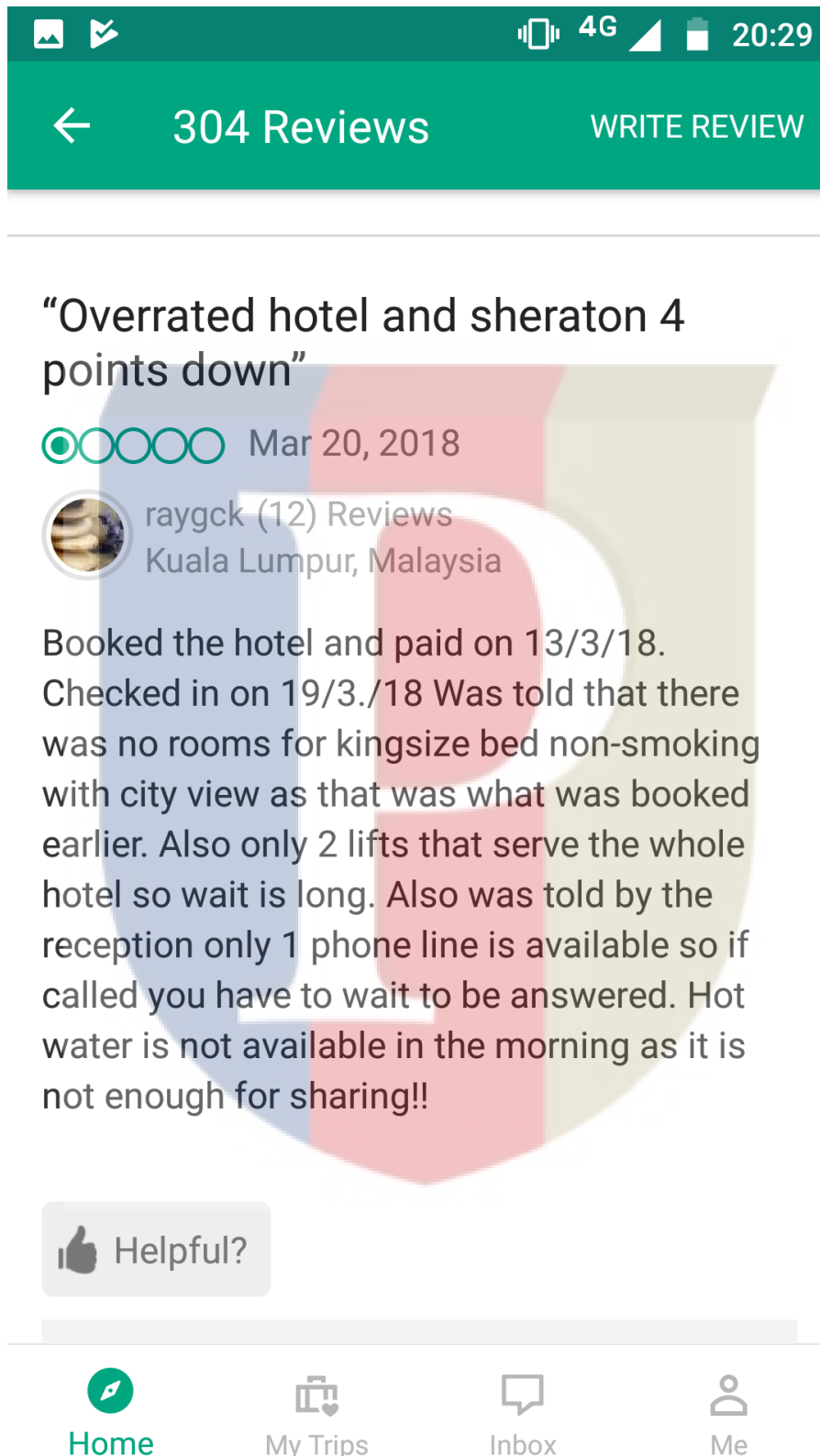
I stayed 1 night in four points for business trip. I booked this hotel because it's a 4 stars hotel (company doesn't allow staffs staying in 5 stars hotel), newer hotel and location is close to Jakarta office.

We checked in at 8pm and being informed that only 1 non smoking room available. My colleague and I insisted on non smoking rooms. I did put the request for non smoking room during booking. At the end, hotel gave us 2 non smoking rooms at different floors.

Room is clean. Bed is ok. WiFi is very fast for Jakarta standard. I had no issue in using wassup call in the room. Staffs are friendly. Breakfast is good. Check out is very fast. Overall, I am happy with the stay.

Home My Trips Inbox Me

LAMPIRAN 4. LEMBAR KOMENTAR TAMU 3




The screenshot shows a mobile application interface for a travel review. At the top, there is a green header bar with a back arrow, the text "304 Reviews", and a "WRITE REVIEW" button. Below the header, the review title is "Overrated hotel and sheraton 4 points down". The review is dated "Mar 20, 2018" and has a rating of 4 out of 5 stars. The reviewer's profile is "raygck (12) Reviews" from "Kuala Lumpur, Malaysia". The review text describes a booking experience on 13/3/18, a check-in on 19/3/18, and various complaints about room availability, lift wait times, reception phone lines, and hot water. At the bottom of the review, there is a "Helpful?" button with a thumbs-up icon. The bottom navigation bar includes icons for "Home", "My Trips", "Inbox", and "Me".


304 Reviews WRITE REVIEW

“Overrated hotel and sheraton 4 points down”

●○○○○○ Mar 20, 2018

 raygck (12) Reviews
Kuala Lumpur, Malaysia

Booked the hotel and paid on 13/3/18. Checked in on 19/3./18 Was told that there was no rooms for kingsize bed non-smoking with city view as that was what was booked earlier. Also only 2 lifts that serve the whole hotel so wait is long. Also was told by the reception only 1 phone line is available so if called you have to wait to be answered. Hot water is not available in the morning as it is not enough for sharing!!

 Helpful?

Home My Trips Inbox Me

LAMPIRAN 5. LEMBAR KOMENTAR TAMU 4

← 304 Reviews WRITE REVIEW

“Nice but odd”

Apr 22, 2017

World_of_JT (429) Reviews
Surabaya, Indonesia

We stayed 2 nights overall the hotel is clean and good location (close to Sarinah and Plaza Indonesia). But few odd things:
We asked to borrow iron and it took 30min to deliver.
And...this is the first time ever we encounter a hotel that provides breakfast for only 1 pax.
Weird.

Helpful?

Management Response

General Manager

- Home
- My Trips
- Inbox
- Me