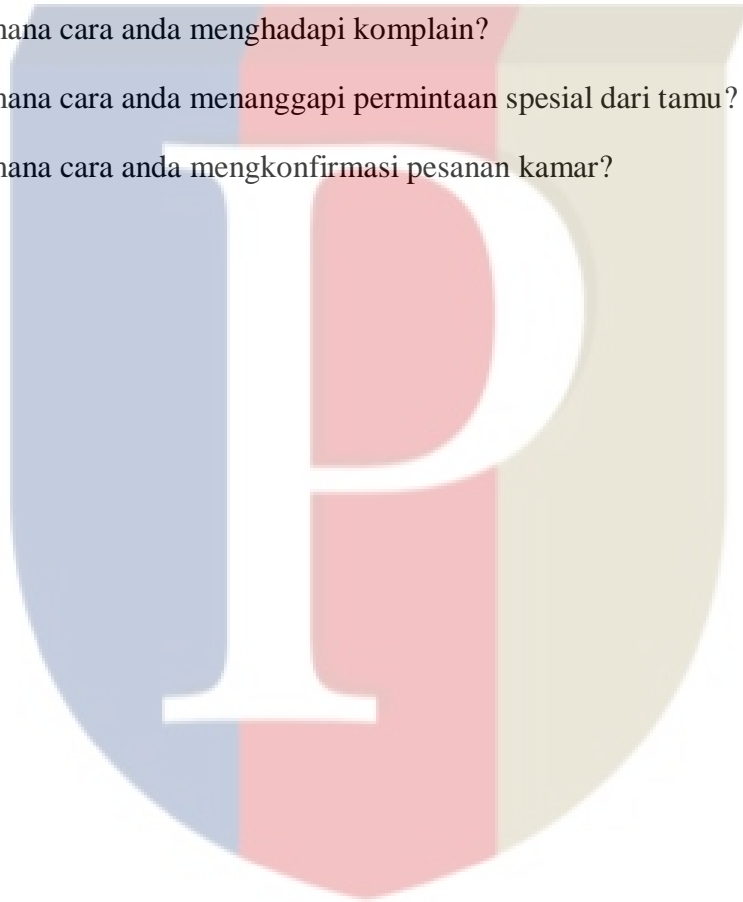


## LAMPIRAN I

### Pedoman Pertanyaan Wawancara

1. Apakah menurut anda jumlah karyawan sudah mencukupi *manning* petugas reservasi?
2. Apakah perangkat lunak yang digunakan mudah dipahami dan membantu?
3. Bagaimana SOP hotel dan cara anda mengangkat telepon dan memberi salam?
4. Bagaimana cara anda menghadapi komplain?
5. Bagaimana cara anda menanggapi permintaan spesial dari tamu?
6. Bagaimana cara anda mengkonfirmasi pesanan kamar?



## Lampiran 2

### Hasil Wawancara

#### 1. Nevi Puspindasari (*Reservation Manager*)

1. Untuk *manning* karyawan sekarang ini sangat kurang, baru sekitar 3 bulan yang lalu, salah satu staf saya mengundurkan diri dan belum ada yang menggantikan. Ditambah lagi dibulan juli ini 2 staf lainnya mengundurkan diri. Saya hanya memiliki tim yang berisi 3 orang yang seharusnya minimal 6 orang. Kesimpulannya saya sangat kekurangan staf, sampai pada akhirnya saya “meminjam” staff sales admin untuk membantu dalam tim saya.
2. Perangkat lunak yang digunakan di Hotel Borobudur adalah *Opera System* yang sering disebut sistem hotel yang paling canggih dan lengkap. Sekecil apapun perubahan yang dibuat oleh staf akan terlihat dalam sistem ini. Sistem ini sangat membantu dalam pekerjaan.
3. Sama dengan ilmu aslinya untuk mengangkat telpon, SOP disini pun dalam 3 kali dering haruslah diangkat. Staf saya jga saya tegaskan untuk selalu mengangkat telepon dengan salam “Selamat pagi/siang/sore Nevi speaking how may I assist you?”.
4. Untuk komplain biasanya kami mendenarkannya terlebih dahulu, lalu mengklarifikasi keadaan, setelah itu bergegas mencari solusi agar tamu tidak komplain.
5. SOP yang di Hotel Borobudur sendiri jika mendapatkan permintaan spesial, saya memasukkannya dalam “*feature*” yang ada didalam reservasi seseorang di sistem opera, lalu menggunakan *traces and alerts* untuk permintaan khusus yang penting.
6. Saya mengkonfirmasi pesanan sesuai dengan apa yang saya input dalam sistem, jadi ketika saya menerima reservasi, pasti saya langsung memasukkannya dalam sistem dan disamakan kembali pada jawaban tamu.

## 2. Riki Poniman (*Asst.Man Reservation*)

1. Karyawan yang bekerja di reservasi sangat amat kurang. Menurut saya pekerjaan untuk minimal 5 staf (manajer tidak dihitung), dan hanya dikerjakan 3 staf itu sangat melelahkan dan tidak efektif.
2. Opera sistem sudah sangat canggih dan mudah digunakan saat sudah mengerti. Fitur yang ditawarkan sangat lengkap, mempermudah kami menelusuri kesalahan.
3. Untuk telepon saya lebih suka mengangkat dari deringan pertama. Karena menurut saya jika tidak disegerakan hanya membuang-buang waktu saja. Untuk salam standar seperti hotel pada umumnya yaitu “Selamat pagi/siang/sore *Reservation Riki Speaking how may I assist you?*”
4. Dalam menangani komplain adalah sangat *tricky*, tergantung dari sikap yang tamu tunjukkan saat itu. Biasanya saya akan mendengarkannya dulu sampai akhir lalu meminta maaf, mengklarifikasi, dan mencari solusi selanjutnya.
5. Dalam menerima permintaan khusus, hal yang pertama saya buat adalah *alerts* pada reservasi tersebut, lalu saya akan menelpon pada departemen terkait. Saya rasa perihal ini cukup jelas.
6. Untuk mengkonfirmasi reservasi, saya biasanya mencatatnya dulu di kertas lalu jika mengulang kembali pada akhir pembicaraan. Setelah tamu menutup telepon barulah saya memasukkan data tersebut dalam sistem

## 3. Bellinda Sari (*Reservation Supervisor*)

1. Aduh kurang sekali, staf saya hanya ada 1, biasanya 3. Sekitar 3 bulan lalu ada 4 staf bahkan. Sekarang malah hanya tinggal 1 staf. Reservasi yang dibuat setiap harinya sangatlah banyak, tidak jarang kami *extend* hingga 3 sampai 4 jam untuk membuat *last minute reservation*.
2. Opera dimana-mana sudah terkenal canggihnya ya, untuk saya sistem ini sangat amat membantu. Akan tetapi kendalanya hanya pada saat melajar menggunakan sistem ini. Sangatlah sulit menggunakan sistem ini pada awal masa pembelajaran.
3. SOPnya memang 3 kali dering diangkat, tapi kalau saya dari deringan pertama sudah saya angkat, karena saya berpikir jika yang menelpon saya adalah kepentingan yang sangat penting dan genting.
4. Kalau menghadapi komplain standar sih, ya didengarkan dulu tamunya berbicara, sudah selesai marahnya baru lah saya meminta maaf dan

mengklarifikasi, karena jika kita berbicara dengan orang yang sedang emosi apapun yang kita bicarakan pasti dianggap salah dan memperburuk keadaan. Maka dari itu saya berprinsip untuk mendengarkan sampai akhir dulu baru mengklarifikasi dan mencari solusi bersama.

5. Jika ada permintaan khusus biasanya saya memang *alerts* pada reservasi, setelah itu saya masukan dalam *specials*, nah baru telepon departemen bersangkutan.

6. Untuk mengkonfirmasi pesanan tamu sih standar, mencocokkan permintaan tamu dengan apa yang ada di sistem, setelah itu sama baru menanyakan tamu apakah ada lagi yang bisa dibantu.

#### 4. Raphael Sirait (*Reservation Clerk*)

1. Ya pastinya itu mah tidak usah ditanya, pas saya awal masuk sini ada 3 orang lainnya, perlahan-lahan namun pasti semuanya meninggalkan saya sendiri seperti saat ini. Pekerjaan yang seharusnya dikerjakan dalam tim, sekarang saya seperti kerja sendiri. Sudah lelah, dan tidak efektif dengan jumlah staff ini.

2. Opera salah satu sistem hotel yang sangat canggih dan keren ya. Akan tetapi proses belajarnya membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Memang sistem opera agak sulit untuk dipelajari, tapi sekali bisa sudah enak. Opera juga menghubungkan ke semua departemen yang ada, ya sangat memudahkan proses distribusi.

3. Telepon saya mengangkat dalam deringan ke 3, karena jika hanya sekali dering siapa tahu tidak jadi menelpon, jadi saya pasti akan mengangkat telepon di deringan ke 3. Untuk salam sama seperti yang lain, yaitu "Selamat pagi/siang/sore Raphael speaking how may I assist you?"

4. Komplain ya seperti di SOP buku manapun, saya akan mendengarkan tamu sampai akhir, barulah menjelaskan atau mengklarifikasi keadaan dan meminta maaf, jika tamu sudah puas dengan jawaban saya, secepat mungkin saya akan mencari solusi.

5. Untuk permintaan spesial saya selalu membuat *alert dan traces*. Karena jika saya hanya pasang *alerts*, departemen bersangkutan akan bingung dengan reservasi tersebut. Karena *alerts* tidak ada reportnya, jadi hanya pop up di reservasi tamu. Nah kalau *traces* departemen bersangkutan akan mencetak laporannya setiap pagi untuk ditindaklanjuti.

6. Mengkonfirmasi seperti pada biasanya, mencocokkan pesanan dengan apa yang ada di sistem. Jika sudah sesuai baru lah saya menanyakan apakah ada lagi yang bisa dibantu.



### LAMPIRAN 3

#### Kuisisioner Kepuasan Layanan Reservasi Hotel Borobudur Jakarta

Kepada Yth. Tamu Hotel Borobudur Jakarta. Saya Agnes Angelika dari Podomoro Univeristy. Dengan ini meminta bantuan kepada bapak/ibu untuk mengisi kuisisioner guna menyelesaikan Tugas akhir saya yang berjudul "Analisa Layanan Reservasi Hotel Borobudur Jakarta"

#### Data diri

1	Nama	:	<input type="text"/>				
2	Jenis Kelamin	:	<input type="text" value="L"/>	<input type="text" value="P"/>			
3	Usia	:	<input type="text" value="20-30"/>	<input type="text" value="30-40"/>	<input type="text" value="40-50"/>	<input type="text" value="50-60"/>	<input type="text" value("&gt;60")"=""/>
4	Kepentingan Kunjungan	:	<input type="text" value="Bisnis"/>	<input type="text" value="Liburan"/>	<input type="text" value="lainnya"/>		
5	Asal	:	<input type="text" value="WNI"/>	<input type="text" value="WNA"/>			
6	Sudah berapa kali menginap	:	<input type="text" value="1x"/>	<input type="text" value="Lebih dari 1"/>			
7	Jika lebih dari 1 kali, pernahkah merasa tidak puas dengan layanan Reservasi?	:	<input type="text" value="Ya, Jelaskan"/>	<input type="text" value="Tidak"/>			

Proses Penerimaan reservasi						
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Petugas reservasi mengangkat telpon dengan cepat					
2	Petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang umum dan mudah dimengerti					
3	Petugas menggunakan nada yang ramah ketika melayani					
4	Petugas sigap dan cakap dengan permintaan khusus tamu					
5	Petugas mengkonfirmasi ulang reservasi anda dengan jelas					
Distribusi						
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

1	Anda mendapatkan tipe kamar yang sesuai dengan pesanan anda					
2	Anda mendapatkan kamar sesuai dengan permintaan khusus anda					
3	Anda mendapatkan layanan extra sesuai dengan permintaan khusus anda					
4	Anda mendapatkan respon yang sesuai					
5	Petugas dapat memberikan solusi terbaik, apabila permintaan khusus tidak dapat terpenuhi					
<b>Menghadapi Komplain</b>						
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Petugas mengerti dengan permasalahan tamu					



2	Petugas menanggapi keluhan dengan cepat					
3	Petugas memberikan klarifikasi tentang permasalahan yang dihadapi					
4	Petugas tenang dan menggunakan nada bicara yang ramah saat menghadapi keluhan					
5	Petugas memberikan solusi yang efektif					
<b>Kepuasan tamu</b>						
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Petugas membantu dengan baik					
2	Petugas cakap dan ahli dalam pekerjaannya					
3	Petugas memberikan rasa nyaman ketika melayani					

4	Petugas ramah dan menunjukkan kepedulian					
5	Secara umum anda puas dengan petugas yang melayani					
6	Saya akan kembali menginap di Hotel Borobudur Jakarta					

