

INTISARI

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk membahas peran seorang reservasi dalam menangani reservasi dari online travel agency di Hotel THE 101 Yogyakarta Tugu. Penulis juga menjelaskan profil hotel meliputi sejarah hotel, serta kamar dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel. Selain itu penulis juga menjelaskan tentang Departemen Front Office di THE 101 Yogyakarta Tugu. Penjelasan mengenai Online Travel Agency (OTA) disertai dengan contoh dari OTA local maupun luar negeri juga disertakan dalam tugas akhir ini.

Penulis mengumpulkan data dengan cara berperan sebagai Reservasi selama periode magang yang berlangsung sejak awal Februari 2016 sampai dengan awal Mei 2016 di Departemen Front Office. Pada periode tersebut penulis mengamati bagaimana cara kerja seorang reservasi terutama dalam menangani reservasi yang berasal dari OTA. Kemudian penulis memaparkan data yang diperoleh disertai dengan contoh voucher dari OTA. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis mengadakan wawancara dengan karyawan Reservasi. Beberapa data juga diperoleh dari buku dan juga sumber internet untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini. Dari hasil observasi dan juga interview penulis menyimpulkan bahwa dalam proses menangani reservasi dari OTA local maupun luar negeri memiliki kemiripan dimana poin-poin yang harus di *input* ke system hotel kurang lebih sama meliputi *reservation ID*, nama tamu, tipe kamar, periode menginap, dan harga kamar.

Kata kunci: Reservasi, Online Travel Agency, THE 101 Yogyakarta Tugu

ABSTRACT

The purpose of this graduating paper is to discuss the role of a reservation agent in handling the reservation from an online travel agency at THE 101 Hotel Yogyakarta Tugu. The author also explains the hotel profile covering the history of the hotel, as well as the rooms and facilities owned by the hotel. In addition the author also explained about the Department of Front Office at THE 101 Yogyakarta Tugu. An explanation of the Online Travel Agency (OTA) accompanied by the examples of both local and overseas OTAs is also included in this final project.

The author collects the data by take a role as a Reservation during the internship period starting from early February 2016 to early May 2016 in the Front Office Department. In that period, the author observes how a reservation agent works primarily in handling reservations from OTA. Then the authors describe the data obtained along with the sample vouchers from OTAs. To obtain the required data, the authors conducted interviews with the reservation agent. Some data are also obtained from books and also internet sources to complete the required data in this graduating paper. From the observation and interviews, the authors concluded that in handling the reservation from local and overseas OTA have similarities in that the points inputted to the hotel system are quite similar, which are reservation ID, guest name, room type, stay period, and room rate.

Keywords: Reservation, Online Travel Agency, THE 101 Yogyakarta Tugu