



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR *BOOKING MEETING ROOM*
MENGUNAKAN SISTEM OPERA PADA DIVISI
SALES & MARKETING WYNDHAM CASABLANCA
JAKARTA**



FIRMAN NUR AZIKA

NIM: 2305311053

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi

Persyaratan Diploma III Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



© H



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Politeknik Negeri Jakarta

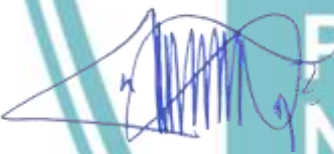
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Firman Nur Azika
NIM : 2305311053
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Booking Meeting Room Menggunakan Sistem OPERA pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta

Depok, 14 Juli 2026

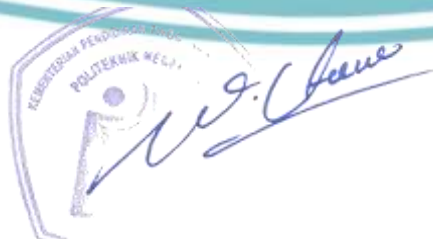
Kepala Program Studi
D3 Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing Tugas Akhir


Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP 198609082020122006


Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP 198409132018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP 198007112015041001



© H



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Firman Nur Azika
NIM : 2305311053
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur *Booking Meeting Room* Menggunakan Sistem OPERA pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

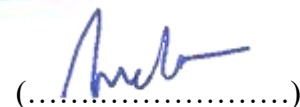
Hari : Selasa
Tanggal : 14 Juli 2026
Waktu : 09.15 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

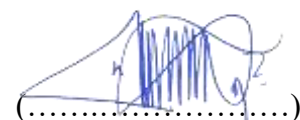
Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E, M.S.M,
NIP : 198409132018031001


(.....)

Penguji I : Dr., Narulita Syarweny, S.E., M.E.
NIP : 196410221990122001


(.....)

Penguji II : Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP : 198609082020122006


(.....)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Prosedur *Booking Meeting Room* Menggunakan Sistem OPERA pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta” dengan baik dan tepat waktu.

Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta dorongan semangat selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini hingga dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang mendalam ini penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing magang yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta terkhusus Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
7. Pembimbing magang di Wyndham Casablanca Jakarta, Bapak Nico Putranto yang telah membimbing penulis dengan baik selama magang.
8. Seluruh karyawan Wyndham Casablanca Jakarta yang telah memberikan kesempatan, pengalaman, bimbingan, serta ilmu yang sangat bermanfaat selama kegiatan magang berlangsung.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Sahabat penulis yaitu Alya Azzahra Sayyidina, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa, serta motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang dan Tugas Akhir ini dengan baik, serta teman teman penulis khususnya D III Administrasi Bisnis 2023 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Depok, 06 Juli 2026

Firman Nur Azika

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Prosedur Pemesanan (<i>Booking</i>).....	7
2.2 Pengertian Pertemuan (<i>Meeting</i>) dan Ruang Rapat	8
2.3 Peran Divisi Sales & Marketing dalam Perhotelan.....	9
2.4 Sistem Informasi Hotel (OPERA).....	10
2.5 Definisi dan Fungsi OPERA	11
2.6 Peran Sistem Informasi terhadap Kualitas Pelayanan.....	12
2.7 Kendala Sistem Informasi dalam Pelayanan Administrasi Hotel	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	14
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	15
3.3 Struktur, Tugas dan Wewenang.....	16
3.3.1 Struktur.....	16
3.3.2 Tugas	18
3.3.3 Wewenang	18
3.4 Aktivitas Perusahaan	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	21
4.1 Prosedur <i>Booking Meeting Room</i> Menggunakan Sistem Informasi OPERA	21
4.1.1 Tahap Awal Pemesanan dan Pengecekan Ketersediaan	22
4.1.2 Tahap Penginputan Data dan Status OPERA	24
4.1.3 Tahap Finalisasi dan Distribusi	28
4.2 Fungsi Utama Penggunaan Sistem OPERA dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Reservasi Ruang Rapat.....	33
4.2.1 Akurasi Data dan Penghindaran Risiko Reservasi Ganda (<i>Double Booking</i>).....	33
4.2.2 Peningkatan Kecepatan Respon Pelayanan Administratif	35
4.2.3 Profesionalisme Administrasi dan Sinergi Antar Departemen.....	37
4.3 Kendala Penggunaan Sistem OPERA dan Upaya Mengatasinya dalam Pelayanan Administrasi.....	38
4.3.1 Kendala yang Dihadapi dalam Penggunaan Sistem OPERA.....	39
4.3.2 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala Sistem OPERA.....	41
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Perkembangan Jumlah Hotel Bintang di Indonesia	1
Gambar 1.2 Data Pendapatan Hotel Bintang Menurut Provinsi dan Jenis Pendapatan Tahun 2024.....	2
Gambar 3.1 Lokasi Wyndham Casablanca Jakarta	14
Gambar 3.2 Logo Wyndham Casablanca Jakarta	15
Gambar 3.3 Struktur Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta 2026	16
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur <i>Booking Meeting Room</i> Wyndham Casablanca Jakarta	21
Gambar 4.2 Tampilan menu <i>Accounts</i> setelah melakukan <i>search</i>	23
Gambar 4.3 Tampilan setelah memilih <i>Options</i> untuk melakukan <i>copy</i>	25
Gambar 4.4 Tampilan menu setelah memilih <i>copy</i>	25
Gambar 4.5 Tampilan menu <i>Events</i> pada OPERA.....	26
Gambar 4.6 Tampilan Menu <i>Booking</i>	27
Gambar 4.7 Tampilan <i>Confirmation Letter</i> pada bagian <i>Events Arrangement</i>	29
Gambar 4.8 Dokumen <i>Banquet Event Order</i> (BEO)	31
Gambar 4.9 Tampilan Fitur <i>Function Diary</i> Pada Sistem OPERA.....	36

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data Perusahaan	49
Lampiran 2 Hasil Transkrip Wawancara Narasumber	50
Lampiran 3 Hasil Observasi Lapangan	80
Lampiran 4 Meja Kerja saat Kegiatan Magang	84
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan <i>Trainee Monthly Gathering</i>	84
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Narasumber 1	85
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Narasumber 2	85
Lampiran 8 Pedoman Wawancara	86
Lampiran 9 Hasil Turnitin	87
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir	89
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Tugas Akhir	90

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, industri perhotelan berkembang dengan sangat pesat, terutama tingkat persaingan antar hotel yang semakin ketat, terutama di kota besar seperti Jakarta. Pernyataan mengenai persaingan hotel tersebut didukung oleh grafik data pada gambar 1.1 yang menunjukkan bahwa perkembangan jumlah hotel berbintang di Indonesia meningkat sebanyak 1000+ hotel dalam kurun waktu 5 tahun. Sebagai salah satu hotel bintang lima di kawasan pusat bisnis, Wyndham Casablanca Jakarta tidak hanya diharuskan untuk menyediakan fasilitas kamar yang berkualitas tinggi, tetapi juga layanan pendukung bisnis yang memadai, khususnya pada fasilitas seperti ruang rapat atau *meeting room*. Sesuai dengan data pada gambar 1.2 bahwa dalam industri hospitalitas, segmen MICE (*Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*) adalah salah satu faktor pendapatan terbesar bersamaan dengan penjualan akomodasi kamar, yang mana kedua sumber pendapatan tersebut tergabung kedalam golongan pendapatan utama hotel. Sebagai hotel bintang lima yang terletak di kota metropolitan, Wyndham Casablanca Jakarta sangat bergantung pada kelancaran operasional fasilitas ruang rapat untuk menjaga performa bisnisnya.



Gambar 1.1 Grafik Data Perkembangan Jumlah Hotel Bintang di Indonesia
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Provinsi Province	Jenis Pendapatan Type of Income		Jumlah Total
	Pendapatan Utama Main Income	Pendapatan Lainnya Other Income	
(1)	(2)	(3)	(4)
11 Aceh	210.012,88'	140.706,90'	350.719,78'
12 Sumatera Utara	1.240.320,58	481.761,66	1.722.082,24
13 Sumatera Barat	457.030,73	191.095,84'	648.126,57
14 Riau	750.370,39	380.324,79'	1.130.695,18
15 Jambi	248.690,88	204.971,16	453.662,04
16 Sumatera Selatan	10.910.113,35'	484.399,41'	11.394.512,76'
17 Bengkulu	109.653,59	85.172,67	194.826,26
18 Lampung	408.114,50	207.539,01'	615.653,51
19 Kep. Bangka Belitung	207.591,91'	102.997,99'	310.589,89
21 Kepulauan Riau	1.613.189,56	1.230.540,11'	2.843.729,67
31 DKI Jakarta	20.511.885,30'	10.187.690,15'	30.699.575,45'
32 Jawa Barat	26.679.645,30'	3.333.686,27	30.013.331,57'
33 Jawa Tengah	4.182.632,52	1.542.303,09	5.724.935,61
34 DI Yogyakarta	6.901.843,68'	1.255.080,09	8.156.923,78'
35 Jawa Timur	5.409.256,29	2.189.016,18	7.598.272,47
36 Banten	1.967.550,08	819.814,82	2.787.364,89
51 Bali	43.360.226,37	9.483.194,84	52.843.421,21
52 Nusa Tenggara Barat	4.314.051,43'	2.111.570,42'	6.425.621,85'
53 Nusa Tenggara Timur	867.094,35'	380.241,22'	1.247.335,58'
61 Kalimantan Barat	1.137.696,93	219.241,26	1.356.938,19
62 Kalimantan Tengah	584.433,13'	220.838,89'	805.272,02'
63 Kalimantan Selatan	774.130,34	299.454,51'	1.073.584,85'
64 Kalimantan Timur	1.114.129,53	494.622,44'	1.608.751,98
65 Kalimantan Utara	51.469,71	43.692,54	95.162,25
71 Sulawesi Utara	401.844,06	258.230,48	660.074,54
72 Sulawesi Tengah	212.488,96'	85.252,75'	297.741,71'
73 Sulawesi Selatan	30.752.043,86'	10.296.785,02'	41.048.828,87'
74 Sulawesi Tenggara	204.736,46'	159.055,38'	363.791,85'
75 Gorontalo	68.023,97'	30.065,81'	98.089,78'
76 Sulawesi Barat	20.664,68	36.818,82	57.483,51
81 Maluku	119.435,65	65.152,35	184.588,00
82 Maluku Utara	54.915,66	18.247,95	73.163,62
91 Papua Barat	55.531,19	48.714,91	104.246,10
92 Papua Barat Daya	155.862,04	80.334,02	236.196,06
94 Papua	196.164,35	101.677,74'	297.842,09
95 Papua Selatan	34.351,10	112.688,24	147.039,34
96 Papua Tengah	386.247,32	51.394,97	437.642,28
97 Papua Pegunungan	2.923,13'	1.404,25'	4.327,38
Indonesia	166.676.365,76	47.435.778,98	214.112.144,74

Gambar 1.2 Data Pendapatan Hotel Bintang Menurut Provinsi dan Jenis Pendapatan Tahun 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025

Divisi Sales & Marketing memiliki peran sebagai akses utama dalam menangani pemesanan ruang rapat dari klien. Dalam kegiatan tersebut, kecepatan dan akurasi data tentunya sangat menentukan kepuasan klien. Jika proses reservasi masih dilakukan secara konvensional atau tidak dipadukan dengan teknologi, risiko terjadinya pemesanan ganda atau kesalahan informasi detail acara dapat meningkat dan berakibat fatal bagi pelayanan hotel. Oleh karena itu, Wyndham Casablanca



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jakarta menggunakan Sistem Informasi Operasi Hotel bernama OPERA sebagai solusi untuk mengotomatisasi seluruh alur kerja operasional hotel, mulai dari pengecekan ketersediaan ruang rapat sampai finalisasi data pesanan klien, karena dalam kegiatan operasional hotel di era modern, menggunakan *Property Management System* (PMS) juga disebut sebagai "jantung" dari seluruh proses administrasi hotel. Namun, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melaksanakan kegiatan magang di divisi Sales & Marketing, terkadang penggunaan sistem OPERA masih menghadapi tantangan yang dapat dirasakan dampaknya bagi divisi operasional terkait. Dalam kegiatan operasional harian menunjukkan bahwa setiap satu pemesanan ruang rapat mengharuskan staf menginput dengan jumlah total 16 kolom, mulai dari profil perusahaan, informasi acara, sampai pengkodean harga yang sangat detail. Sistem dengan tampilan yang sangat kompleks ini membuat proses administrasi seringkali berpotensi menimbulkan kesalahan *input* pada sistem OPERA. Jika terdapat satu saja kesalahan informasi, sistem OPERA tidak dapat menarik laporan pendapatan ataupun dokumen administrasi secara presisi, yang akhirnya berdampak pada keterlambatan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen hotel.

Kendala yang sering juga ditemukan yaitu keterbatasan akses pengguna pada sistem, ketika memasuki jam-jam sibuk, staf sering mengalami masalah dalam mengakses sistem secara bersamaan. Kendala ini dapat berakibat buruk apalagi ketika klien membutuhkan informasi ketersediaan ruang rapat secara cepat. Jika masalah - masalah administratif ini tidak ditangani dengan prosedur yang tepat, maka hal ini dapat menurunkan kualitas pelayanan hotel. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji alur kerja atau proses pemesanan ruang rapat ini lebih dalam melalui tugas akhir ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur *booking meeting room* menggunakan sistem informasi OPERA pada divisi Sales & Marketing di Wyndham Casablanca Jakarta?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Bagaimana fungsi utama penggunaan sistem OPERA terhadap pelayanan administrasi *booking meeting room*?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem OPERA serta bagaimana upaya yang dilakukan dalam pelayanan administrasi hotel?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, dapat diketahui tujuan yang ingin di capai dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan dan menjelaskan alur prosedur *booking meeting room* menggunakan sistem operasional hotel (OPERA) pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta, mulai dari tahap awal pengecekan ketersediaan ruang rapat sampai pembuatan dokumen administrasi akhir pemesanan agar dapat memberikan gambaran bagaimana alur prosesnya dilaksanakan.
- b. Menjelaskan fungsi utama penggunaan sistem OPERA dalam menunjang pelayanan administrasi *booking meeting room*, khususnya dalam hal akurasi data, kecepatan respon, dan profesionalisme administrasi pada divisi terkait.
- c. Mengidentifikasi hambatan teknis maupun operasional yang muncul dalam pemanfaatan sistem OPERA, serta merumuskan upaya dan solusi yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut agar terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memuaskan.

1.4 Manfaat Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

- a. Bagi Penulis, penulisan laporan tugas akhir ini dapat menjadi sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam praktik kerja nyata di perusahaan. Penulis juga dapat memahami secara langsung prosedur pemesanan ruang rapat hotel dan memperluas wawasan di bidang hospitalitas dan administrasi.
- b. Bagi Perusahaan, hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Wyndham Casablanca Jakarta, khususnya pada



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

divisi Sales & Marketing untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses pemesanan ruang rapat. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran mengenai hambatan yang terjadi dan alternatif pengoptimalan yang dapat dilakukan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional hotel.

- c. Bagi Institusi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan tambahan bagi mahasiswa, khususnya pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, dalam memahami lebih dalam penerapan prosedur administrasi menggunakan sistem informasi di dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan.
- d. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran nyata mengenai penerapan teori administrasi perkantoran digital dalam mendukung kualitas pelayanan di perusahaan jasa.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Fadhallah (2021:2), wawancara adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data tertentu. Penulis melakukan wawancara langsung dengan dua orang Sales Manager pada divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta, untuk mendapat berbagai informasi mengenai prosedur *booking meeting room* menggunakan sistem OPERA dan bagaimana fungsi utama sistem tersebut dalam mendukung pelayanan administrasi pemesanan ruang rapat, serta hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaannya. Hasil wawancara ini kemudian dicantumkan dalam lampiran kedua tugas akhir ini.

b. Observasi (*Cheklis*)

Menurut Hardani, dkk, (2020:125), observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis melakukan pengamatan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

langsung terhadap alur kerja administrasi dan proses penginputan data pemesanan ruang rapat pada modul *Sales & Catering* di sistem OPERA selama melaksanakan kegiatan magang pada divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta dan mencatatnya ke dalam format formulir yang berisi *checklist* pengamatan penulis. Hasil formulir observasi penulis dicantumkan pada lampiran ketigatas tugas akhir ini

c. Dokumentasi

Menurut Hasan (2022:23), dokumentasi adalah kegiatan atau proses penyediaan dokumen – dokumen berdasarkan bukti akurat dari hasil pencatatan berbagai sumber yang dikategorikan dalam bentuk tulisan, foto atau gambar, dan video. Penulis mengumpulkan dokumen–dokumen dan mencatat yang berbentuk gambar maupun tulisan mengenai profil hotel, *flowchart* prosedur *booking meeting room*, serta tampilan layar (*screenshot*) opera.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur *booking meeting room* menggunakan sistem OPERA pada bab 4, maka dapat dibuat kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah pada bab 1, yaitu:

- a. Prosedur *booking meeting room* menggunakan sistem informasi OPERA pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta sudah terbukti berjalan melalui alur kerja yang terstruktur dan terdigitalisasi, mulai dari pengecekan ketersediaan ruangan, penginputan data dan penentuan status pemesanan, sampai dengan penguncian status menjadi *Definite* setelah dokumen administrasi diselesaikan. Jadi sistem OPERA berperan sebagai pedoman kerja yang memastikan setiap tahapan administrasi pemesanan ruang rapat dilaksanakan secara berurutan, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Penggunaan sistem OPERA juga memiliki fungsi utama yang dapat memberikan dampak besar terhadap pelayanan administrasi *booking meeting room*, terutama dalam hal peningkatan akurasi data, kecepatan respon kepada klien, dan tingkat profesionalisme kerja Divisi Sales & Marketing. Sistem ini berperan untuk meminimalisir risiko kesalahan administrasi dan pemesanan ganda, mempercepat penyampaian informasi ketersediaan ruangan, serta menyelaraskan pertukaran data antar divisi sehingga koordinasi internal hotel dapat berjalan lebih efektif. Jadi dapat dikatakan bahwa sistem OPERA sudah berdampak secara nyata dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi hotel.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Penggunaan sistem OPERA dalam praktiknya tidak terhindar dari beberapa kendala, baik teknis maupun operasional, yaitu kompleksitas tampilan sistem yang menuntut ketelitian tinggi, keterbatasan lisensi hak akses pengguna pada jam-jam sibuk, serta keterbatasan infrastruktur jaringan yang masih berbasis *Local Area Network* (LAN) sehingga mudah mengalami gangguan kecepatan akses. Upaya yang saat ini dilakukan perusahaan untuk mengatasi kendala tersebut adalah melalui pelatihan ulang staf secara berkala, penerapan disiplin manajemen antrean akses sistem, serta penguatan komunikasi lisan dan non-lisan antar departemen sebagai langkah mitigasi ketika sistem mengalami kendala. Upaya-upaya tersebut menunjukkan bahwa kelancaran pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi antar unit kerja.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk Wyndham Casablanca Jakarta dalam mengatasi kendala penggunaan sistem OPERA dalam proses administrasi pemesanan ruang rapat, yaitu:

- a. Penyediaan Modul Pelatihan Tertulis

Selain pelatihan penyegaran secara langsung, diharapkan perusahaan dapat menyusun dan menyediakan buku panduan tertulis (modul *Standard Operating Procedure* teknis) mengenai tata cara penggunaan sistem informasi OPERA. Modul ini akan sangat membantu mempercepat proses adaptasi pekerja baru maupun mahasiswa magang dalam menavigasi antarmuka sistem yang kompleks.

- b. Penambahan Lisensi Pengguna (*User License*)

Untuk mengatasi kendala antrean akses data pada jam-jam sibuk atau *high season*, pihak manajemen dapat mempertimbangkan penambahan jumlah lisensi pengguna khusus untuk modul *Sales & Catering* agar proses penginputan administrasi dapat berjalan lebih efisien tanpa harus menunggu staf lain keluar dari sistem.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Peningkatan Aksesibilitas Jaringan Sistem

Karena arsitektur jaringan sistem OPERA saat ini masih berbasis *Local Area Network* (LAN) yang menyulitkan staf saat bertugas di luar gedung, disarankan agar pihak manajemen hotel mempertimbangkan peningkatan infrastruktur jaringan. Misalnya, dengan mengimplementasikan akses *Virtual Private Network* (VPN) atau transisi ke sistem yang berbasis *cloud/web-based* yang aman, sehingga ketika tim Sales & Marketing sedang bertugas diluar kantor, mereka dapat mengecek ketersediaan ruang rapat secara *real-time* dari mana saja tanpa terkendala jarak jaringan.





DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, N., Amal, A. I., & Hidayah, H. F. (2025). Peran Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 3(3), 181–192. <https://doi.org/10.61132/jbpai.v3i3.1178>
- Ariani, F. (2025). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Sistem Kerja Organisasi. *Jurnal Perbankan Syariah*, 3, 54–57.
- Azhari, A., Wahono, P., & Rachmadania, R. F. (2025). Analisis Pengelolaan Fasilitas Kantor Dalam Mendukung Kegiatan Rapat di PT X. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 19. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Bangun, A. R. R., & Pravitasari, E. (2026). Sosialisasi Peran Sales & Marketing Pada Marclan International Melalui Program Magang. *Jurnal Abdimas Berdaya : Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan Dan Pengabdian Masyarakat*, 9, 167–177. <https://pemas.unisla.ac.id/index.php/JAB/index>
- Dewanta, B. G. (2025). *Laporan Kerja Praktik Implementasi Gamification Pada Aplikasi Pemustaka Award*.
- Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Jakarta Timur. UNJ Press.
- Fatwanti, D., Sabrina, L., & Syukri, A. U. (2026). Mengelola Surat Masuk dan Surat Keluar Dengan Buku Agenda Serta Menjelaskan Tata Kerja, Prosedur, dan Sistem Kerja Kantor. *Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, F. U., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Hasan, H. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer*, 2(1), 23–29. <http://www.php.net>
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. PT. Star Digital Publishing.
- Kristanto, N., & Masya, F. (2020). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi E-Booking Property Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi Dan E-Bisnis*, 2, 540–556. <https://jurnal.ikhafi.or.id/index.php/jusibi/540>
- Mahena, Kurniansah, R., & Mau, D. P. (2025). Analisis Permasalahan Operasional dan Peningkatan Kualitas Layanan di Front Office Hotel The Beach House Resort and Spa Gili Trawangan. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 14, 511–518.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Musa, S. H., & Yulia, E. R. (2024). Metode Design Thinking Perancangan UI/UX Sistem Informasi Booking Ruang Meeting PT Medquest Jaya Global. *Jurnal Ilmiah Penelitian Teknologi Informasi & Komputer*, 5(1), 1–10.
- Pelawi, P. A. Br. S., Nainggolan, R., & Perangin-angin, R. (2025). Sistem Informasi pada Hotel Dieng Berastagi Berbasis Web. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 5(1), 85–90. <https://doi.org/10.46880/tamika.Vol5No1.pp85-90>
- Premadevi, K. T. C. (2025). *Tugas Akhir Penerapan Penangan Reservasi Kamar Melalui Online Travel Agent di Holiday Inn Resort Baruna Bali*.
- Putri, A. A. A. A. A. (2025). *Tugas Akhir Peran Staff Reservasi Dalam Mengelola Pemesanan Kamar di The Trans Resort Bali*.
- Satrio, M., Muncar, I. G. N., & Batubara, R. (2025). *The Art Of Banquet: Teknik Melaksanakan Operasional Banquet*. Yogyakarta. Deepublish Digital.
- Semu, E. (2025). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Sistem Pencatatan Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan Dan Plat Nomor Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Ende*. Universitas Hayam Wuruk PERBANAS.
- Setiaputri, A. R., Azzahra, A. D., Sheza Aldamar, L., & Niqotaini, Z. (2025). Perancangan Database Sistem Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web Menggunakan ERD, CDM, PDM. *JNATIA*, 3(3), 699–706.
- Sitorus, I. B., & Sari, D. S. (2025). Analysis Of The Business Development Strategy Of The “Lamhot” Staple Food Stalls In Facing Operational Obstacles And Market Competition In Sunggal District, Deli Serdang Regency. *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 4(2), 437–448.
- Sugiarti, D. P., Ariwangsa, Dr. I. M. B., Sastrawan, I. G. A., & Widyayanthi, N. P. L. (2025). *Pengantar Pariwisata MICE (Meeting, Incentive, Conference & Exhibition)*. Ponorogo. Uwais Inspira Indonesia.
- Wirya, I. M. S., Widiantara, I. G. A. B., & Susila, I. M. G. D. (2023). Application of The OPERA Information System in Hotel Reservations to Increase The Productivity of The Front Office Department (Case Study at the Grand Hyatt Hotel Bali). *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 744–774. <https://doi.org/10.37484/jmph.070209>
- Yoraeni, A., Handayani, P., Rakhmah, S. N., Siregar, J., Dhian, S., Afghani, D., Rianto, H., Riza, F., Yuswanto, A., Prayitno, E. P. S. E., Muharrom, M., Muryanto, T., Damayanti, R., Febrianto, D., & Nurrohman, A. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta. PT. Scifintech Andrew Wijaya. www.canva.com



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data Perusahaan

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nico Putranto
 Jabatan : Assistant Director of Sales
 Instansi/Perusahaan : Wyndham Casablanca Jakarta Hotel
 Alamat : Jl. Raya Casablanca No.18, RT.4/RW.12, Menteng Dalam, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12870

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Firman Nur Azika
 NIM : 2305311053
 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
 Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari Wyndham Casablanca Jakarta Hotel untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul: **"Prosedur Booking Meeting Room Menggunakan Sistem OPERA Pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta"**

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi Booking Ruang Meeting pada Sistem OPERA
2. Dokumen Administrasi Penunjang Pemesanan Ruang Meeting

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta Selatan, 23 Juni 2026
 Assistant Director of Sales



Nico Putranto
 NIP 004-1032



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Hasil Transkrip Wawancara Narasumber

Nama Narasumber : Nico Putranto
 Jabatan : Assistant Director of Sales
 Tanggal/Waktu Wawancara : 13 Mei 2026/16.30 – 17.20 WIB
 Tempat Wawancara : Wyndham Casablanca Jakarta

Firman: Langsung aja ya Pak ya. Oke, selamat sore Pak Nico. Boleh perkenalan dulu Pak? Nama sama, mungkin jabatannya juga boleh di mention.

Nico: Ya, nama saya Nico Putranto, saya sebagai Assistant Director of Sales di Wyndham Casablanca Jakarta Hotel.

Firman: Kira-kira sudah berapa lama Pak bekerja di Wyndham?

Nico: Saya bekerja di sini sudah 8 tahun.

Firman: 8 tahun, oke. Mungkin untuk wawancara tugas akhir ini untuk penelitian, ada tiga topik yang akan saya tanyakan untuk pertanyaannya. Di topik pertama dulu mungkin Pak ini tentang prosedur penggunaan dari sistem opera itu sendiri. Untuk yang pertama, bagaimana sih Pak alur standar yang harus dilakukan oleh tim sales saat menerima permintaan *booking meeting room* hingga data tersebut bisa masuk ke sistem OPERA.

Nico: Oke, jadi pertama kita harus lihat dulu perusahaan itu sudah *repeater* di hotel atau *new account*. Kalau *new account* berarti kita *create new account* dulu. Jadi yang pertama adalah di (menu) *company*, kita *create new profile*. Di input semua data-datanya, nama perusahaan, terus ada alamat, detail semuanya, dan juga ada konteks kayak email, nomor telepon dan juga kontak PIC nya gitu, setelah itu dari menu PIC itu bisa langsung di *create new block* gitu untuk membuat grup blockingan, nah grup blockingan ini belum sampai ke *meeting block*, jadi sudah sampai *create group block* baru nanti masuk ke menu *events*, nah itu baru bisa blocking ruang *meeting* disana, tapi jika dia ada permintaan kamar pun bisa kita block melalui grid dari room.

Firman: Jadi bisa secara bersamaan di satu tempat yang sama gitu ya?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nico: Bisa begitu.

Firman: Oke, jadi setelah book itu ada confirmation letter kan ya pak? nanti setelah (dokumen) signed baru kita buat create BEO nya gitu untuk tim Banquet.

Nico: Betul tapi kalau untuk dari operanya sendiri proses untuk blockingan ruangnya hanya sampai situ, setelah itu kita buat confirmation letter itu tidak dari opera, tapi kita create confirmation letter itu dari format lain gitu, kita sudah ada dari format word nya gitu, baru setelah kita buat confirmation letter, dikirim ke tamu, tamu tanda tangan sebagai tanda kalau confirm dan mengirimkan DP atau mungkin pelunasan, baru kita bisa create di BEO sebenarnya.

Firman: Berarti yang paling krusial itu emang prosesnya itu di operanya ya Pak? Jadi untuk kayak confirmation letter dan lainnya itu pendukung ya?

Nico: Betul. Jadi sebenarnya dalam satu blocking-an itu yang terpenting adalah di operanya. Karena 80% itu prosesnya adalah melalui opera, gitu.

Firman: Oke, pertanyaan yang kedua, Pak. Seberapa penting sih, Pak, peran dari modul sales dan catering? Kalau di Opera itu kan ada dua modul, Pak. Yang pertama itu, pokoknya di salah satunya itu ada modul sales dan catering, kan, setelah kita login.

Nico: Iya, satu lagi PMS.

Firman: Nah, itu peran modul sales catering dalam mendukung aktivitas administrasi harian di divisi itu gimana sih, Pak?

Nico: Kalau untuk report ya harian, atau bukan?

Firman: Aktivitas administrasi harian, Pak. Jadi segala proses atau prosedur administrasi itu dengan modul itu pengaruhnya itu seberapa besar?

Nico: Oh, jadi memang dalam proses reservasi atau blockingan groups itu memang kita sebagai sales team itu banyak perannya itu di menu sales and catering dibandingkan di PMS. Karena pada dasarnya untuk administrasi memang lebih banyak di banquet dibandingkan di kamar gitu, jadi makanya menu modulnya itu yang kita pilih adalah sales catering, untuk daily activity nya itu lebih banyak untuk



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pembuatan blockingan, reservasi, dan yang tadi kita sebutkan juga BEO gitu untuk proses di dalam opera itu sendiri.

Firman: Oke, jadi overall memang kegiatan dilakukan itu proses itu semua ada di modul sales & catering ya?

Nico: betul

Firman: Oke, thank you Pak. Mungkin langsung selanjutnya aja. Pernyataan ketiga, apa saja sih Pak komponen data wajib? Mungkin seperti market code atau kode-kode yang perlu dimasukin gitu, yang harus di-input agar reservasi itu dianggap valid oleh sistemnya.

Nico: Jadi kalau untuk kode market itu sebenarnya berlaku untuk reservasi kamar, tapi kalau reservasi banquet sendiri kita tidak ada rate code untuk market code, jadinya kita sebenarnya inputnya itu berdasarkan packagenya, misal packagenya full day, half day, atau full board gitu, nanti untuk ratenya itu kita sesuaikan dengan case by case blocking-annya dengan dealing sales dengan client-nya itu harganya berapa, itu nanti kita masukkan ke dalam package nya, jadi kita nggak create market code sendiri untuk banquet, tapi kalau untuk kamar kita memang ada rate code-nya misalnya corporate, government, atau local company atau travel agent itu kita ada market code-nya sendiri, gitu.

Firman: Oke, untuk yang market code sudah aman. Selanjutnya yang keempat itu dalam proses reservasi, tahap mana sih Pak di sistem Opera itu yang paling krusial yang digunakan untuk memastikan tidak terjadi double booking gitu di sistemnya? Jadi fitur yang paling krusial atau bagian paling krusial di sistem Opera itu apa, Pak?

Nico: Jadi untuk sistem Opera sendiri itu memang sebenarnya sudah dibuat sedemikian rupa supaya menghindari hal-hal seperti yang disebutkan tadi itu, double booking. Jadi untuk menghindari double booking adalah kita dari operanya sendiri memang di create ada tiga status yang utama. Yaitu yang pertama adalah inquiry, yang kedua adalah tentative, dan yang ketiga adalah definite. Jadi perbedaannya apa sih untuk inquiry sendiri itu? Kalau status yang masih inquiry ketika masuk ke function diary, itu ruangnya masih bisa di double atau ditiban



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan grup lain. Jadi karena statusnya inquiry, Inquiry itu kan sebenarnya artinya sendiri itu kan kayak baru permintaan. Jadi belum ada tanda-tanda akan confirm atau enggak. Jadi bukan 50-50, tapi persentasenya itu masih below 50 malah. Jadi makanya kita masih bisa terima blocking-an lain, dan kita pilih mana yang memang tercepat untuk mengirimkan tanda kalau statusnya menjadi tentatif. Yang kedua, tingkatan kedua adalah tentatif. Nah, kalau memang sudah tentatif, ini pasti akan ada pop-up ketika kita mau menggunakan ruangan yang sudah statusnya tentatif. Jadi pop-up statusnya akan terpop up itu kalau sudah di booking ruangnya gitu, jadi makanya krusial sekali kalau misalnya memang sudah kita ganti statusnya menjadi tentative, dan yang ketiga itu levelnya adalah definite kalau definite memang sudah tidak bisa ditiban lagi gitu, jadi memang sudah confirm artinya, kalau tentative tadi itu masih 50-50 gitu jadi masih bisa kita cancel juga gitu, tapi kalau sudah definite itu tidak bisa kita delete blockingannya, hanya bisa kita bantu dengan statusnya jadi cancel, tapi akan ada masuk ke report, gitu.

Firman: Berarti fiturnya itu yang paling penting di statusnya ya pak, karena itu menentukan si company itu tuh jadi atau enggak dan itu tuh memastikan biar gak double blocking juga

Nico: Betul

Firman: Oke, itu topik pertama sudah selesai Pak. Kita lanjut ke topik dua, itu tentang efektivitas pelayanan di Wyndham Casablanca ini menggunakan sistem Opera. Untuk pertanyaan selanjutnya itu menurut Bapak, sejauh mana sih Pak penggunaan sistem Opera ini itu membantu mempercepat waktu respon tim sales terhadap permintaan klien?

Nico: Jadi peran Opera sendiri untuk responnya adalah yang pertama melihat availability ruangan. Nah, jadi Opera itu memang membantu kita karena kalau misalnya memang ada booking-an kan langsung masuk ke function diary, dan itu kan memang bisa kita lihat itu availability ruangan, jadi itu sangat membantu sekali kalau misalnya memang ada inquiry tamu yang butuh ruangan sekian-sekian, kita bisa lihat di tanggal yang dibutuhkan itu ruangan yang available yang mana, itu akan sangat membantu gitu, dan yang kedua adalah untuk melihat sebenarnya si client ini tuh yang sudah current booking itu statusnya udah sampai mana gitu, udah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pasti inquiry atau sudah tentatif gitu atau bahkan sudah definite atau kita bisa lihat apakah ini sudah di issued BEO nya gitu, jadi itu bisa kita respon untuk menanyakan availability, poinnya sih disitu.

Firman: Oke berarti itu pentingnya di menu Function Diary ya pak. Jadi kita tahu misalnya klien mau minta atau mesen ruang meeting, itu dia bisa lihat cepatnya itu di Function Diary. Oke, selanjutnya bagaimana sistem opera ini tuh bisa meminimalisir risiko kesalahan data atau human error dibandingkan dengan sistem manual atau sebelumnya. Karena kan seperti yang kita udah ketahui, hotel lain-hotel lain tuh gak semuanya memakai sistem opera gitu ya. Sorry, gak semuanya memakai sistem gitu. Kadang ada hotel bintang 4 atau bintang 3 yang masih manual mengerjakannya, mungkin dari BEO nya gitu. Karena dari teman-teman saya sendiri yang magang di hotel bintang 4 atau 3 itu mereka masih manual gitu Pak untuk membuat dokumen-dokumen yang kita disini sudah otomatis kayak gitu, kira-kira gimana sih Pak si Opera ini meminimalisir risiko kesalahan data human error tadi.

Nico: Jadi perbedaan dari sistem Opera dibandingkan format yang manual itu sebenarnya terletak biasanya kita lebih ke di harga juga gitu, jadi kalau di Opera sendiri dari harga, dari jumlah peserta itu tuh memang jelas banget bisa dicantumkan langsung dari awal grup, dari awal ngambil package itu kita udah menginput angka kayak jumlah pax, terus ada harganya, itu tuh udah di input di awal gitu, jadi untuk menghindari kesalahan rate atau kesalahan pax yang akan di issued atau disiapkan oleh departemen lain khususnya banquet gitu, jadi untuk meminimalisir kesalahan data itu adalah dengan menginput sekali aja di awal itu data pax sama harga yang benar gitu, jadi ketika didistribute ke departemen lain itu sudah jelas, tapi kalau untuk kesalahan data, sebenarnya karena kita bisa input kalau dari sisi account ya, kita bisa input jutaan account malah gitu. Jadi memang account-account manager ini yang memang harus manage semua accountnya. Account manager ini sales ya, sales ownernya gitu. Itu yang memang harus manage semua accountnya, baik itu harus mengupdate kalau misalnya mereka relocate office, kalau misalnya ada nomor telepon atau email yang berubah, atau ada PIC yang ganti, itu memang harus di manage sendiri untuk kebenaran datanya itu. Karena Opera ini belum ada sistem untuk mengupdate data perusahaan dengan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sendirinya. Atau ada menu location juga itu belum ada. Jadi memang yang kuncinya untuk manage account-account ini si account manager ini. Which is itu adalah sales owner-nya itu masing-masing. Begitu. Tapi kalau untuk meminimalisir data itu kita bisa lakukan di jumlah package sama di harga.

Firman: Oke, selanjutnya, apakah integrasi data di Opera ini tuh sudah memudahkan koordinasi antara divisi sales dengan departemen operasional lain gitu, kayak mungkin dari banquet, dari security dan lain sebagainya, atau front office gitu. Itu sudah menunjang nggak Pak untuk sistem operasional ini, untuk koordinasi antar divisinya?

Nico: Jadi masing-masing departemen itu punya fungsi yang berbeda-beda dalam sistem Opera gitu. Contoh, kalau untuk reservasi atau front office, itu sebenarnya dari sales itu memang kita hanya bisa untuk di Wyndham sendiri ya. Sebenarnya kalau di hotel lain itu menunya lebih variatif, itu kan kebijakan dari hotel masing-masing. Tapi kalau untuk di Windham sendiri, memang untuk sales itu dibatasi untuk blocking-an kamar. Jadi yang bisa meng-input blocking-an kamar itu hanya reservasi. Jadi, koordinasinya atau integrasi datanya memang dari client ke sales. Nanti sales akan informasikan ke reservasi dan reservasi akan input reservasi kamarnya. Nah, setelah di input, nanti akan muncul dan bisa dilihat dari FO team. Jadi, memang dengan one action dari reservasi itu bisa dicek oleh sales langsung dan oleh front office langsung gitu, jadi tiga departemen tersebut itu sebenarnya terintegrasi datanya dengan baik, nah lain halnya sama casenya dengan banquet, kalau banquet memang itu wewenang nya banyak di sales, memang sales yang input blockingan ruangan, terus jumlah pax dan juga ratenya gitu, tapi di input pun dari departemen banquet itu nggak bisa lihat langsung di operanya karena mereka tidak ada akses, jadi setelah kita input kita harus tetap tarik forecast setiap harinya dan harus di distribute ke FB gitu, ke banquet, dan juga ke kitchen, jadi walaupun kita sudah input data dan sudah ada BEO nya di opera gitu dalam bentuk sebenarnya dalam bentuk sistem, tapi tetap harus kita tarik dan harus kita kirim ke grup atau ke email, jadi departemen lain itu bisa lihat Banquet Event Order (BEO) nya gitu, jadi gak bisa di integrasi langsung dari banquet sama dari kitchen.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Firman: Tapi menurut bapak, kenapa dari departemen itu gak bisa mengakses dari apa yang sales itu akses gitu pak?

Nico: Oh sebenarnya ini balik lagi ke mungkin ke manpower ya. Sama mungkin kebijakan dari hotel masing-masing gitu. Karena untuk meminimalisir miskomunikasi. Dan sebenarnya untuk banquet sendiri yang tadi awal banget saya bilang. Administrasi banquet dan administrasi rooms itu lebih complicated banquet. Karena banquet itu udah banquet remarks, ada juga special case, special request gitu yang memang harus detail, jadi lebih tepatnya akan lebih firm itu yang benar-benar dari sales langsung di informasikan ke departemen terkait dibandingkan kita input ke data dan mereka harus lihat sendiri itu setiap harinya, karena administrasinya dan korespondensinya itu lebih complicated, lebih banyak alurnya dan lebih banyak kebutuhannya. Jadi alangkah lebih firm dan lebih pastinya itu memang dari sales udah beres semua H-1 atau H-2 sebelum event, baru kita distribute. Kalau misalnya memang butuh technical meeting, kita adain technical meeting. Jadi memang untuk alur yang sekarang itu adalah alur yang sudah sangat efektif dan efisien.

Firman: Karena setiap divisi ada porsinya masing-masing ya Pak?

Nico: Betul.

Firman: Oke, selanjutnya, misalnya nih Pak, terjadi ketidaksesuaian data antara sistem sama kondisi lapangan. Nah, itu dampak yang paling dirasakan dari sisi pelayanan tamu itu apa, Pak?

Nico: Kalau nggak sama dari sistem sama realisasinya, itu sih sangat merugikan banget karena di sistem itu dari tim saya sendiri itu kan meng-input semua datanya kan sesuai dengan confirmation letter. Jadi sesuai dengan pesanan, sesuai dengan harga, dan sesuai dengan jumlah pax nya. Tapi kalau dilayaninnya tidak sesuai dengan sistem ya berarti kan kalau misalnya kelebihan ya berarti kita yang rugi, tapi kalau misalnya kurang ya kan berarti pihak customer yang rugi gitu. Jadi ketidaksesuaian data khususnya di jumlah pax atau di harga itu akan mempengaruhi dengan kerugian dari kedua belah pihak. Jadi memang harus sesuai semuanya, begitupun dengan kamar juga.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Firman: Berarti untuk case yang tadi tidak sesuai data ini tuh sangat kecil ya, Pak?, untuk possibility-nya terjadi?

Nico: Possibility tetap ada, tapi karena kita one action dari sales, itu sebenarnya yang krusial nya memang dari tim sales untuk meng-input datanya dan koordinasi awalnya itu kan memang dari sales. Jadi sebenarnya ujung tombaknya itu dan kuncinya itu semuanya dari sales. Kalau misalnya salesnya sesuai dengan agreement, sesuai dengan diskusi sama client nya, itu harusnya meminimalisir ketidaksesuaian data yang akan distribut ke departemen lain.

Firman: Berarti kalau koordinasi antar sales sama kliennya udah oke, berarti ya harusnya nggak ada problem ya Pak? Oke, pertanyaan selanjutnya. Dari skala 1 sampai 10 nih Pak, saya mau meminta penilaian dari Bapak. Dari 1 sampai 10, itu seberapa besar sih Pak sistem operasi ini tuh meningkatkan produktivitas tim sales itu dalam mengelola administrasi reservasi ruang meeting ya dibandingkan sistem lain atau mungkin nggak pakai sistem itu?

Nico: Untuk ratenya bisa saya bilang, mungkin sekitar 8 ya. Membantu kita dalam produktivitas dalam ruang meeting gitu ya. Jadi karena ada Opera ini kita bisa lihat availability dan kita bisa tracking accounts, kita bisa lihat status konfirmasi, itu sebenarnya sangat membantu sekali dibandingkan kita harus manual dan harus buka-buka buku gajah atau kita bisa harus tulis-tulis di papan tulis itu memang terlalu buang-buang waktu gitu, jadi sebenarnya sudah sangat baik sekali untuk adanya Opera ini gitu, tapi memang di Hotel Wyndham sendiri kenapa saya kasih 8 enggak 10, karena aksesnya itu masih local area network. Jadi, opera itu hanya bisa diakses di gedung ini. Ketika salesnya memang harus keluar, kita nggak bisa akses. Jadi, kalau misalnya kita memang lagi di luar ketemu tamu, terus tiba-tiba tamu itu butuh, kita nggak bisa lihat. Kita harus contact orang yang ada di gedung ini untuk bisa akses gitu. Jadi nggak web basis, nggak online basis yang bisa diakses dimana aja gitu. Jadi kekurangannya adalah masih local area network gitu untuk OPERA itu sendiri.

Firman: Tapi secara administrasi dan data-data itu memang di OPERA ini udah lengkap banget ya Pak. Dan maksudnya banyak-banyak data yang memang kita



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perlu kan itu ada semua di OPERA dan itu udah terintegrasi kan sama departemen lainnya juga dan internal dari sales itu sendiri.

Nico: Betul, data-data dan fitur-fitur semuanya memang sudah sesuai dengan kebutuhan operasional dari sales.

Firman: Oke, itu pertanyaan terakhir dari topik kedua tentang efektif pelayanan. Ini lanjut ke topik ketiga, topik terakhir, tentang kendala dan juga upaya sosial dari opera ini. Pertanyaannya itu, apa sih Pak kendala teknis yang paling sering dialami tim sales saat mengoperasikan sistem opera di jam-jam sibuk?

Nico: Untuk kendala mungkin ada server down atau mungkin dari sistem operanya tiba-tiba mati sendiri atau bug kayak gitu sih,

Firman: Paling kalau misalnya kita udah definite, tapi ada beberapa menu yang tidak bisa dirubah ketika status nya sudah definite.

Nico: Kalau masalah kemarin sih sebenarnya kalau memang sudah direvenue itu memang aksesnya itu jadi terbatas untuk perubahan, khususnya untuk perubahan harga sama tax gitu, jadi sulit jika sudah seperti itu.

Firman: Oke, selanjutnya bagaimana pengaruh kompleksitas input data ataupun keterbatasan access user terhadap kecepatan pelayanan kepada tamu. Jadi, kalau misalnya di Opera itu kan memang yang kita input itu UI-nya itu kan cukup rame gitu ya Pak, cukup kompleks gitu. Jadi, atau juga mungkin karena Opera itu juga session-nya kan nggak infinite gitu kan Pak. Jadi, cuma 4 doang ya per usernya, nah itu pengaruh hal tersebut terhadap kecepatan pelayanan kepada tamu itu gimana Pak?

Nico: Sebenarnya memang ketika kita berkomunikasi dengan tamu, memberikan pelayanan kepada tamu dan memberikan informasi itu memang alangkah baiknya itu lebih cepat lebih baik ya, segala sesuatunya itu semakin cepat atau fast response itu akan menambah value kita untuk merespon tamu gitu dan tamunya juga pasti akan lebih satisfy ya untuk kecepatan gitu, dan balik lagi karena akses itu kalau misalnya memang kita lokasinya lagi di gedung sih sebenarnya ya akan cepat aja kita untuk memprovide data, data apapun yang dibutuhkan sama client gitu, availability ruang meeting atau mungkin rate code atau corporate rate gitu kan lebih



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

cepat gitu, tapi kendalanya memang disini balik lagi adalah opera itu masih local area network, jadi belum web basis yang bisa diakses dimana aja, jadi ini pengaruhnya akan di distance atau di area-area tertentu yang memang tidak bisa diakses langsung sama salesnya, itu sih.

Firman: Oke, kalau untuk yang kompleksitas input data tadi apakah berpengaruh Pak?

Nico: Cukup bermengaruh. Walaupun semakin kompleks datanya, itu akan semakin meyakinkan kita untuk memprovide informasi ke tamu. Tapi akan berpengaruh jika belum familiar dengan ui dan fungsi masing masing menu.

Firman: Oke, selanjutnya Pak, kira-kira ada nggak sih pelatihan khusus ataupun panduan operasional tertentu untuk memastikan seluruh staff ini itu menggunakan sistem pro itu sesuai standarnya?

Nico: Oke, untuk pelatihan atau training itu sudah pernah dilakukan oleh tim opera sendiri dan refresh juga dilakukan itu setahun sekali untuk mengulang fitur-fitur di opera, langkah-langkah di opera itu sebenarnya ada dari kita dan kita dilatih langsung dengan manajemen opera itu sendiri gitu, jadi memang jelas dan kalau misalnya ada pertanyaan atau mungkin ada pengguna baru yang memang baru join di hotel kita itu kesempatan yang bagus banget untuk belajar menggunakan sistem opera ini, karena balik lagi, memang fiturnya kompleks dan fiturnya juga sangat mendukung untuk penjualan hotel gitu, jadi memang kita di departemen sales ini dituntut untuk sudah mastering sistem OPERA ini sendiri. Jadi untuk pelatihan itu memang ada setiap tahunnya.

Firman: Oke, tadi kan saya sempat singgung tentang kompleksitas dari tampilan si OPERA ini apa ya. Nah terkait kompleksitas tersebut, bagian mana sih Pak yang paling sering menjadi penyebab keterlambatan proses administrasi? Yang paling sering missnya itu di bagian atau di fitur mana?

Nico: Sebenarnya lebih kompleks itu memang di menu caterings, khususnya di event. Jadi memang yang paling kompleks itu, balik lagi, karena memang dasarnya event itu notes-nya lebih banyak. Jadi untuk menu-menu atau fitur-fiturnya dari detail eventnya itu memang lebih banyak itu untuk pembuatan BEO, jadi memang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diperlukan ketelitian dan attention to detailnya itu lebih tinggi saat pengerjaan BEO dibandingkan dari fitur-fitur lain seperti input company atau blocking ruangan, iitu masih lebih kompleks lagi untuk pembuatan BEO, jadi memang diperlukan ketelitian dan details itu di pengerjaan BEO.

Firman: Berarti rate 1-10, menurut bapak tingkat kesulitan dalam menggunakan sistem opera, apalagi untuk yang baru pertama kali menggunakan nya seperti anak magang itu berapa pak?

Nico: Tidak sulit kok jika sudah terbiasa, sepertinya saya bisa bilang 6-8 tergantung sudah berapa lama orang tersebut menggunakan sistem ini, karena untuk pelatihan kan memang butuh waktu, apalagi fitur fitur nya yang kompleks.

Firman: Oke, selanjutnya apakah keterbatasan akses atau user license itu sering menjadi hambatan nyata saat hotel dalam keadaan musim ramai atau high season?

Nico: Kembali lagi ke kebijakan, jadi memang beberapa akses itu tidak bisa diberikan kepada user untuk menghindari double decision atau menghindari pintu terlalu banyak dalam penginputan data, contohnya availability kamar, kenapa hotel ini memutuskan availability kamar itu hanya bisa dilihat oleh tim reservation atau Front Office, karena untuk menghindari miskomunikasi antara sales dengan reservasi, ketika kita bisa akses dan kita lihat ternyata masih available, ternyata ada beberapa waktu yang dibutuhkan oleh reservation dan revenue analyze itu memang untuk spare kamar, sehingga tidak sampai terjadi over occupancy, misalnya juga masalah tipe yang ditampilkan di availability room itu tipe x masih banyak, ternyata ada beberapa bookingan itu yang sebenarnya dia request tipe x belum bisa di pick-up karena status nya masih tentative, jadi kebanyakan fungsi atau akses itu dibatasi untuk menghindari hal-hal seperti itu. Jadi, misalnya ketika misscom kamar tipe x habis atau tipe y habis dan ternyata sales nya sudah menjanjikan ada tipe x atau tipe y, itu malah menjadi masalah, dan itu yang sangat kita hindari ketika kita memberi pelayanan ke tamu, maka dari itu kita berikan batasan akses atau pintu untuk menghindari miskomunikasi atau bercabangnya informasi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Firman: Oke, tapi selama ini jika dalam musim ramai atau high season itu kira-kira selalu ada miskomunikasi ga pak antar departemen, atau sejauh ini masih tergolong aman?

Nico: Sejauh ini tergolong aman, karena akses tadi yang dibatasi, jadi ada beberapa orang saja yang berwenang untuk mengakses informasi dan akhirnya disampaikan ke kita, dan mereka yang atur supaya menghindari kesalahan booking kepada tamu apalagi di high season, ketika tipe kamar tertentu itu habis dan sales malah menjanjikan kamar tersebut kepada tamu.

Firman: Oke, ini pertanyaan terakhir pak, boleh kasih review overall sistem OPERA ini terhadap efektivitas pelayanan Wyndham Casablanca Jakarta ini pak?

Nico: OPERA itu memang dibuat untuk mendukung operasional dari satu hotel sehingga ini sangat memudahkan kita untuk memberikan pelayanan terbaik, dan segala sesuatu yang kita lakukan dibantu opera itu memang untuk menunjang kita memberikan pelayanan terbaik yang akhirnya memberikan dampak positif kepada citra perusahaan dan juga kepada pengalaman tamu saat menginap di hotel kita. Jadi sistem ini memang sangat terbaik di generasinya, untuk sampai saat ini dengan fitur-fiturnya yang detail dan accessible, sejauh ini opera adalah sistem operasional terbaik menurut saya.

Firman: Baik, ini mungkin tambahan dari saya pak, bapak sudah bekerja di berapa hotel pak sampai saat ini?

Nico: Mungkin sudah 10 hotel.

Firman: Dari sekian banyak hotel tersebut, rata-rata menggunakan sistem juga atau masih ada yang manual pak?

Nico: Karena sudah bekerja di beberapa hotel, dan hotel itu ga pakai opera saja, sebenarnya sistem operasional hotel itu banyak. Makanya saya bilang, sampai saat ini saya bekerja di industry hospitality, ini masih yang terbaik karena yang lainnya itu belum sedetail opera, mungkin banyak menu menu di sistem lain yang lebih simple, tapi jatuhnya jadi ada beberapa hal detail dan kompleks itu jadi ga bisa mendukung kita karena terlalu simple nya, jadi untuk opera ini, menurut saya sih yang terbaik. Opera juga memang buatan dari luar, bukan buatan Indonesia, dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sistem nya itu bekerja dengan baik kalau menurut saya, gitu. Jadi kalau misalnya nanti ada kesempatan, Firman bisa coba untuk sistem operasional yang lain, coba aja sehingga bisa dicompare dengan opera. Opera ini susah, tetapi sekalinya bisa opera, untuk sistem operasional yang lain itu jadi gampang banget.

Firman: Berarti memang paling detail itu opera ya pak, tapi mungkin jadi pedang bermata dua karena di satu sisi semakin detail itu semakin bagus karena makin banyak data yang disediakan, tapi di sisi lain juga harus teliti dan tidak boleh ada salah sedikitpun, karena itu sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan di hotel ini.

Nico: Iya, teliti juga, repot juga, sama butuh waktu, tapi worth it.

Firman: Oke, untuk pertanyaan nya sudah selesai, Pak. Terima kasih atas waktu dan ketersediaannya. Semoga wawancara ini juga akan bermanfaat karena nanti akan dimasukkan ke dalam Tugas Akhir saya, nanti bisa bermanfaat bagi yang membaca.

Nico: Terima kasih.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nama Narasumber : Mujib Rachman
 Jabatan : Assistant Sales Manager
 Tanggal/Waktu Wawancara : 28 Mei 2026/16.40 – 17.15 WIB
 Tempat Wawancara : Wyndham Casablanca Jakarta

Firman: Oke, selamat sore untuk Pak Mujib. Terima kasih atas ketersediaan waktu dan juga kesempatannya Pak untuk saya wawancarai. Ya nanti hasil wawancaranya akan saya masukkan ke dalam tugas akhir saya di perkuliahan. Sebelumnya mungkin Bapak bisa perkenalan diri dulu Pak, dan juga mungkin bisa disebutkan jabatannya dan sudah berapa lama kerja di Winampas Sebelah ke Jakarta.

Mujib: Oke Firman, terima kasih kembali. Saya Mujib Rachman, saya di Sales Marketing dengan posisi assistant sales manager. Dan saya sudah bekerja di Wyndham Casablanca Jakarta kurang lebih 16 tahun. Jadi sudah cukup senior disini ya. Tua lebih tepatnya.

Firman: Oke baik Pak. Oke disini dalam wawancara ini itu ada 3 topik yang akan saya tanyakan Pak. Dengan masing-masing topik ini ada beberapa pertanyaan, kurang lebih ada 4-5 pertanyaan di masing-masing topiknya. Untuk yang topik pertama mungkin langsung, bisa langsung saja ya Pak ya? Boleh. Pertama itu tentang prosedur penggunaan sistem Opera. Karena disini saya membahas kurang lebih tentang pengaruh sistem Opera ini terhadap efektivitas pelayanan di Wyndham Casablanca Jakarta. Jadi topik yang diusut itu tidak jauh dari opera dan juga efektivitas dan pelayanannya itu sendiri. Untuk pertanyaan pertama, bagaimana sih pak alur standar yang harus dilakukan oleh tim sales saat menerima permintaan booking meeting room hingga data tersebut bisa masuk ke sistem opera?

Mujib: Oke, pertama untuk dalam menerima permintaan booking meeting room itu ada beberapa hal yang harus kita perhatikan. Dan hal ini diantaranya adalah terkait dengan profile dari company yang ingin melakukan pembooking meeting tersebut. Kemudian hal itu meliputi yang pertama adalah nama perusahaan, jadi kita harus catat dengan baik, jangan sampai salah. Kemudian tanggal acaranya itu tanggal berapa, kemudian jumlah pesertanya, kemudian selanjutnya adalah jenis eventnya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

itu seperti apa. Dan yang terakhir adalah setup ruangnya. Setup ruangnya tidak kalah penting karena ini memungkinkan kita untuk bisa memilah ruangan mana yang lebih cocok untuk event-event tersebut. Kemudian yang kedua adalah terkait dengan pengecekan availability ruangan terlebih dahulu. Jadi kita tidak bisa langsung mengatakan, oh iya kita bisa lakukan booking. Makanya kita harus melakukan cek ketersediaan ruangnya di Opera terlebih dahulu. Kemudian yang terakhir, barulah kita melakukan input data di sana. Berarti setelah data tersebut semua sudah masuk ke sistem Opera, dokumen-dokumen penunjangnya itu ada apa saja ya Pak? Dokumen penunjang setelah data sudah di input adalah diantaranya biasanya klien akan minta offering letter. Offering letter itu sebagai bentuk pemberian harga. Biasanya mereka akan minta harga terbaik di sana. Kemudian kalau mereka sudah confirm dengan penawaran kita, maka kita bisa langsung membuat confirmation letter. Bisa berupa group confirmation letter atau event confirmation letter.

Firman: Baru untuk setelah nanti sudah design, itu baru bisa untuk membuat BEO ya?

Mujib: Betul. Jadi sistemnya adalah mereka harus agree dan menandatangani terlebih dahulu confirmation letter yang sudah kita buat. Karena di sana ada hal-hal yang sangat prinsip. Di antaranya terkait dengan due date untuk persetujuan. Apakah mereka sudah oke dengan semua hal dan poin-poin yang sudah kita terangkan di dalam confirmation letter dan yang tidak kalah penting adalah due date terkait pembayaran karena kita harus bisa memilah mana event priority mana yang masih shopping round nih jadi kalau klien itu kan biasanya mereka akan kumpulkan data-data mana yang akan dipilih nanti balik lagi nih masih half and half nih jadi kita harus bisa memilah-milah mana yang priority mana yang tidak, kalau mereka udah kelihatannya sudah confirm ya kita jadikan mereka sebagai guest priority untuk ruangan tersebut.

Firman: Oke baik, oke untuk pertanyaan kedua pak, seberapa penting sih pak peran modul sales dan juga catering karena kan dalam opera itu kan ada dua modul ya pak sales dan catering dan juga PMS ya itu peran modul sales dan catering ini dalam mendukung aktivitas administrasi harian di divisi sales marketing itu apa pak?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mujib: Hal ini sangat penting dalam mendukung aktivitas administrasi harian di divisi sales dan marketing maupun di divisi banquet sebagai tim dalam operasional. Terutama untuk pengelolaan event, meeting, group booking, dan koordinasi antar departemen. Nah, ada beberapa alasan. Di antaranya adalah yang pertama terkait dengan sentralisasi data booking. Data booking di sana kan ada detail client, jadwal acara, meeting room, dan room block. Dan kalau ada opera ini kita lebih enak karena bisa diakses oleh semua departemen. Kemudian, alasan kedua adalah mempermudah monitoring availability. Jadi, tim sales lain itu bisa mengetahui ruangan yang available ketika kita sudah input data tersebut di dalam opera jadi tidak akan terjadi yang namanya double booking karena itu sangat berbahaya ketika kita melakukan double booking dengan event dengan sales yang lain kemudian dua event tersebut ternyata confirm wah itu pasti akan chaos. Kemudian yang ketiga adalah mendukung pembuatan dokumen operasional. Diatanya itu bisa membantu kita untuk pembuatan bank code, event order. Karena kita opera ini sangat spesifik. Jadi kalau kita bikin BEO tidak manual. Kita harus input data melalui opera Oracle ini. Kemudian yang terakhir adalah memudahkan koordinasi antar departemen. Itu sih.

Firman: Oke, jadi opera ini overall berarti sudah terintegrasi antar divisi jadi agar tidak terjadi apa ya kesalahan human error gitu karena agar tidak terjadi perbedaan informasi gitu karena masih terintegrasi di satu sistem yang sama ya?

Mujib: Betul.

Firman: Oke untuk pertanyaan ketiga, apa saja sih pak komponen data wajib mungkin seperti market code atau business block yang harus kita input agar reservasi itu dianggap valid oleh si sistem opera ini?

Mujib: Oke, ada beberapa komponen utama, diantaranya yang pertama adalah profile atau guest profile itu sendiri. Nah, profile atau guest profile ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu di sana ada nama tamu atau nama perusahaannya, kemudian ada kontak person, kemudian ada kontak nomor teleponnya, bisa nomor telepon perusahaan atau nomor telepon pribadi dari PIC tersebut. Kemudian ada email address, ini juga tidak kalah penting karena secara official kita itu walaupun sekarang jamannya jaman digital yang biasa pakai WhatsApp, tapi email juga



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sangat penting untuk tempat mensentralisasi informasi. Kemudian yang kedua adalah reservation type. Fungsinya untuk mengatur billing dan reporting. Di sana ada yang individual guest, ada yang group, corporate, travel agent, dan complementary. Jadi di dalam opera itu bisa, dalam penarikan data itu bisa sesuai dengan segmen yang mau kita ambil. Misalnya kita mau ambil informasi terkait sama individual booking. Itu bisa kita klik individualnya, grupnya juga kita bisa klik. Jadi kita tidak perlu melihat satu persatu. Kemudian yang ketiga, arrival and departure date. Itu fungsinya untuk menentukan availability kamar atau meeting room. Kemudian forecast, occupancy, dan revenue. Ini juga kita bisa tarik datanya secara centralized melalui opera. Jadi lebih detail di sana dan tidak mengurangi terjadinya human error. Karena informasi ini sangat penting.

Firman: Berarti memang data yang di input itu cukup banyak ya?

Mujib: Cukup banyak. Dari setelah komponen itu bisa banyak cabangnya.

Firman: Mungkin yang saya tahu itu ada Pertamina kan banyak cabangnya gitu Pak. Jadi agak tidak jadi kekeliruan gitu ya Pak.

Mujib: Betul, betul. Karena kan di dalam reporting itu kita kan ada namanya revenue report. Revenue report itu kita tidak akan kesulitan kita untuk mendata satu persatu productivity, jika dilakukan secara manual itu sangat menyulitkan. Dan opera ini sangat membantu kita sehingga kalau misalnya kita mau tarik productivity report di dalam bisnis satu company kita bisa lihat mulai dari monthly, yearly, daily sekalipun itu kita bisa monitor disana dan datanya tidak akan pernah hilang bisa kita tarik kapanpun.

Firman: Berarti opera ini sudah provide dengan bagus sekali ya datanya untuk akses yang kita butuh?

Mujib: Betul, betul, betul. Sudah sangat, ya kalau saya bilang selama sekian belas tahun saya menjadi hotel ini sudah sangat cukup sempurna menurut saya. Hampir mendekati sempurna karena semuanya sudah kita bisa akses di dalam satu sistem yaitu opera itu sendiri.

Firman: Oke, baik Pak. Oke, untuk pertanyaan keempat yang dimana ini adalah pertanyaan terakhir dari topik pertama. Dalam proses reservasi itu pada tahap mana



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sih Pak, sistem Opera ini paling krusial digunakan untuk memastikan agar tidak terjadi double booking yang tadi sudah kita singgung?

Mujib: Oke, tahap yang paling krusial dalam penggunaan Opera untuk mencegah double booking itu ada beberapa hal ya. Di antara yang pertama adalah saat pengecekan availability. Jadi sebelum booking itu dikonfirmasi, maka tim sales atau reservasi wajib melakukan pengecekan di beberapa hal. Di antaranya adalah mulai dari ketersediaan kamar, ketersediaan meeting room, kemudian kapasitas ruangan juga kita harus perhatikan, dan existing booking pada tanggal yang sama. Jadi di situ benar-benar sangat harus teliti ya melihatnya. Secara opera itu sebenarnya sudah bisa dilihat di function diary. Dan ada beberapa hal yang kita perhatikan supaya tidak terjadi double booking. Di antaranya adalah perubahan status. Jadi begini, di dalam opera itu, Mas Firman, kalau status bookingan itu masih dalam bentuk inquiry, maka itu bisa memungkinkan untuk tertumpuk dengan bookingan yang lain. Karena inquiry itu ketika ditumpuk dengan inquiry yang lain, maka tidak ada notifikasi. Namun jika inquiry tersebut kita ubah menjadi tentative booking, maka jika ada orang yang akan booking ruangan tersebut secara tidak sengaja, akan keluar notifikasi yang keluar secara otomatis bahwa ruangan tersebut sudah di booking oleh event yang lain.

Firman: Kalau masih di bawah 50% untuk event itu berarti belum pasti jadi atau tidaknya.

Mujib: Betul betul, walaupun secara kontrak itu kan kita memberikan tamu confirmation letter karena itu kan tertulis ketika mereka belum agree, artinya mereka belum sign kontrak maka kita tidak bisa melakukan proses booking namun secara internal untuk main secure ruangan kita bisa memberikan due date secara ya kita bisa bilang itu adalah soft blocking ya soft blocking, kita lakukan soft blocking untuk menghindari dari sewaktu-waktu tamu itu ternyata confirm, gitu. Jadi kita masih punya ruangan, gitu. Dengan due date yang sudah kita pertimbangkan terlebih dahulu.

Firman: Istilahnya mengamankan ya, Pak.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mujib: Betul, betul. Jadi kesimpulannya adalah tahap paling krusial penggunaan Opera ini untuk menjaga double booking itu saat mengecek availability dan saat input dan confirm reservasi atau business blocknya.

Firman: Oke, baik Pak. Oke baik itu tadi topik satu pak tentang prosedur pengguna sistem opera. Untuk topik kedua ini saya akan lebih menyinggung tentang efektivitas pelayanan dari sistem opera ini sendiri. Jadi untuk pertanyaannya itu menurut bapak sejauh mana sih pak pengguna sistem opera ini tuh membantu mempercepat waktu respon team sales itu terhadap permintaan klien.

Mujib: Oke kalau pertanyaan jelas sejauh mana penggunaan Opera ini membantu mempercepat waktu respon ya tim sales terhadap permintaan klien. Ini kalau dari sisi saya ada beberapa hal. Yang pertama adalah akses availability itu real time. Jadi tanpa harus mengecek secara manual. Jadi kita bisa ngecek secara real time. Jadi kalau memang sudah ada sales yang pernah memasukkan blockingan ke sana. Walaupun itu hanya jeda satu detik. Tapi kita bisa cek secara real time di sana. Jadi tidak akan miss. Kemudian yang kedua, riwayat klien ini bisa dengan mudah kita akses. Sehingga sales ini nggak perlu minta ulang data yang sama kepada klien. Jadi kita nggak perlu, ibu kemarin alamatnya di mana? Ini terus dengan siapa? Dan itu kita nggak perlu lakukan itu. Karena memang itu pertama, secara bisnis itu kita menunjukkan bahwa itu tidak profesional. Dan Opera itu membantu kita ketika kita lupa, Tapi kita masih punya riwayat di sana yang membuat kita walaupun lupa masih terlihat profesional. Kemudian koordinasi antar departemen itu bisa jauh lebih cepat. Karena semua data itu terintegrasi di dalam satu sistem. Dan ini kan data bisa diakses oleh departemen manapun. Namun memang tidak semua departemen bisa mengakses hal-hal yang sifatnya tidak relate dengan departemennya. Kemudian yang terakhir ini memudahkan monitoring aja dan follow up, jadi kita itu bisa terima. ketika kalau saya pribadi, kalau saya datang ke hotel, pertama kali pagi-pagi yang saya lihat adalah bisnis blog saya. Karena kan saya kebetulan memang kebanyakan saya pegang grup dan pegang event, maka bisnis blog itu menjadi sangat penting bagi saya untuk saya lakukan pengecekan terlebih dahulu sebelum melakukan pengecekan yang lain. Karena disitu mengingatkan saya bahwa ternyata saya punya bookingan nih dua hari lagi, atau



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mungkin satu minggu lagi, atau mungkin sebulan lagi. Jadi itu sangat-sangat berguna sekali buat saya.

Firman: Berarti sebelumnya sangat mempercepat ya, Pak?

Mujib: Sangat mempercepat. Karena tadi datanya real time. Jadi kita ketika ditanya-tanya, ditanya klien itu seamless lah kelihatannya. Kita udah tahu ruangnya kosong yang mana dan yang available yang mana.

Firman: Oke, pertanyaan selanjutnya, Pak. Bagaimana sistem Opera ini meminimalisir risiko kesalahan data atau human error dibandingkan dengan sistem manual atau sebelumnya? Karena setahu saya, yang sudah saya tanya teman-teman saya di kampus yang memang magangnya juga ada di hotel, tapi mungkin ada di hotel bintang 4 dan 3 itu mereka membuat BEO itu masih manual Pak, menggunakan Word ataupun Excel gitu. Sedangkan kita sudah memakai sistem. Itu bagaimana perbandingannya dengan sistem opera ini.

Mujib: Oke, jadi itulah pentingnya sistem di dalam hotel. Supaya meminimalisir human error. Jadi ada beberapa hal ini dari sisi saya. Di antaranya adalah data itu bisa kita akses secara terpusat di dalam satu sistem. Sehingga mengurangi duplicate input atau yang tadi kita bahas terkait masalah double booking ya mas ya. Kemudian menghindari kehilangan datanya juga. Kemudian menghindari juga miskomunikasi antar depan. Karena itu tadi, data yang centralized dan accessible bisa diakses oleh banyak departemen. Sehingga tidak perlu secara verbal harus bertanya. Karena kalau bertanya kalau orang itu kan punya memori yang sangat terbatas. Tapi sedangkan di dalam opera itu memorinya sangat luar biasa besar yang bisa kita input banyak informasi yang membuat kita menjadi lebih alert terhadap hal-hal yang apa ya. mengarah ke dalam hal yang bisa kesalahan human error gitu kemudian ini juga kita bisa berguna untuk audit trail atau history tracking jadi kita itu bisa tahu perusahaan ini ataupun orang ini itu dulunya itu pernah stay kapan ya kemudian kalau misalnya event oh dulu eventnya dia kapan ya kemudian bentuk eventnya seperti apa setup ruangnya seperti apa bahkan kita kalau misalnya sampai terkadang kita ada lost business terkait karena PIC yang kita kenal itu biasanya kan pindah ke perusahaan lain nah namun untuk sebagai sales kan kita tetap harus cari informasi ketika “kok kita kehilangan jejak nih dengan corporate A nih?” Nah kita



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bisa lihat historinya dulu sales PIC nya dengan siapa nih yang pegang event. Sehingga kita bisa reach up kembali terhadap bisnis yang potensial dari perusahaan tersebut.

Firman: Berarti keunggulan yang paling berasa itu memang di penyimpanan data dan riwayat yang sudah di input di Opera ini ya Pak?

Mujib: Betul, itu di antaranya. Dan yang lebih penting adalah ya terkait masalah sistem ini karena jangkauannya luas, jadi bisa diakses oleh semua orang. Jadi ya itu tadi, human error itu biasanya kan terkait masalah miskomunikasi antara satu orang dengan orang yang lain. Nah, karena sudah dalam bentuk data, maka orang tidak perlu lagi ragu terkait masalah data yang sudah di-input.

Firman; Oke, baik Pak. Pertanyaan selanjutnya, apakah integrasi data di Opera ini sudah memudahkan koordinasi antara Divisi Sales dengan Departemen Operasional lain? Mungkin seperti Banquet atau Front Office dan Departemen lainnya.

Mujib: Pada umumnya memang integrasi dalam sistem OPERA ini memang dirancang untuk mempermudah koordinasi antar divisi. Bisa antara sales dengan departemen operasional yang lain seperti banquet, front office, house sweeping, dan finance. Dan beberapa bentuk kemudahan yang biasa dirasakan oleh kami sebagai pengguna OPERA diantaranya adalah data reservasi dan event itu terpusat. Jadi informasi grup booking, meeting, wedding, dan lain-lain ini di input oleh sales dapat langsung terlihat oleh departemen lain tanpa harus perlu input ulang. Kemudian yang kedua adalah koordinasi banquet itu bisa lebih cepat. Jadi tim banquet itu dapat langsung melihat detail seperti jumlah packsnya, setup ruangan, jadwal event, dan lain-lain itu sudah ada di dalam.

Opera itu sendiri, walaupun misalnya itu dalam bentuk inquiry atau masih tentative booking, jadi mereka itu ada bayangan, oh nanti di tanggal sekian itu ada kemungkinan, ada potensi confirm event dengan layout atau arrangement yang sudah kita input sebelumnya. Kemudian selanjutnya adalah sinkronisasi dengan front office. Jadi ini juga sangat penting karena terkait dengan grup booking itu sangat sensitif karena ketersediaan kamar kita kan bukan unlimited ya, sangat limited juga. Jadi ketika informasi itu tidak sinkron dengan front office maka akan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memungkinkan terjadinya human error yaitu bisa double booking kemudian bisa kita apa namanya overbooking nah itu sangat luar biasa berbahaya ya overbooking itu kita gak tau lagi harus buang kemana kalau misalnya terlalu banyak yang masuk sedangkan ketersediaan kamarnya itu sangat terbatas itu sih kalau menurut pendapat saya.

Firman: Oke, tapi kan seperti yang kita sudah ketahui Pak bahwa sales dan catering ini kan tidak semua divisi itu bisa mengaksesnya gitu. Mungkin dari kitchen atau HK (House Keeping) gitu. Sedangkan kita juga masih perlu butuh koordinasi dengan mereka gitu. Itu kan kita bisa mengaklinya dengan kita yang mengirimkan dokumen-dokumen seperti BEO seperti itu. Itu menurut Bapak kayak gimana Pak? Dengan batasan akses antar divisi tersebut.

Mujib: Betul. Batasan akses itu memang bukan tidak sengaja dibuat. Itu memang sengaja dibuat. Jadi memang kalau kita bilang tidak semua password dari account itu bisa mengakses semuanya. Itu hanya sesuai dengan kebutuhan mereka saja jadi ranahnya jadi tidak mungkin kita tidak memberikan misalnya bangkut untuk mengakses kamar karena memang tidak relate gitu tapi untuk departemen yang relate apalagi terkait dengan event disini yang mungkin kita akan tekankan terkait dengan event ya yaitu bangkut secara FB service disana kemudian ada FB product template yang lain seperti restoran itu mereka biasanya menerima informasi yang confirm itu melalui backwood event order makanya kita juga dari tim sales jangan sampai salah input mulai dari number of packs sampai yang sangat krusial adalah terkait masalah harga. Karena kalau kita ribet-ribet terlihat tidak profesional sekali. Jadi harus sesuai harga yang sudah kita masukkan. Karena mereka informasi yang paling penting adalah informasi confirm yang ada di dalam bank account event order.

Firman: Oke, jadi itu tentang integrasinya. Oke, selanjutnya Pak. Jika terjadi ketidaksesuaian nih Pak misalnya. Ketidaksesuaian data antara sistem dengan kondisi realnya, kondisi lapangannya. Itu dampak apa sih Pak yang paling dirasakan oleh sisi pelayanan tamunya?

Mujib: Oke, jika terjadi ketidaksesuaian antara data di Opera dengan kondisi nyata di lapangan, itu ada beberapa dampak yang krusial. Di antaranya yang pertama



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

adalah proses check-in menjadi lambat atau bermasalah. Karena ya itu tadi, ada data yang tidak sesuai misalnya ID yang tidak sama dengan reservasi. Reservation block itu juga sangat krusial makanya memang ketelitian disini itu sangat apa ya sangat menjadi hal yang sangat penting kemudian kesalahan tipe kamar atau fasilitas karena kalau kita misalnya pada saat ada reservasi masuk terkait dengan kamar nih misalnya mereka misalnya tamu tersebut booking kamar untuk executive business room atau mungkin studio suite yang kita sekarang ya, kemudian kita salah memasukkan tipe kamar disitu deluxe urban atau grand deluxe, nah ini sangat berbahaya maka tamu akan komplain disana karena dia reservasi kamar yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang sudah dia reserve gitu kemudian dan hal ini itu bisa menurunkan kepuasan tamu nah ini adalah impact yang paling berbahaya ya karena kepuasan tamu pada saat ini itu di dalam dunia hospitality itu memang yang paling kita utamakan. Jadi kalau ada tamu yang tidak puas, apalagi kemudian ada review-review yang kurang baik, maka secara profesionalitas, ya hotel kita mengalami penurunan dan akan kehilangan trust oleh masyarakat.

Firman: Tapi seberapa sering sih Pak kejadian ini muncul? Mungkin di sebulan atau mungkin satu tahun?

Mujib: Kalau di kami ya, kalau saya lihat kejadian-kejadian segini, ini sudah hampir tidak terlihat lagi. Karena memang tim-tim kami di operasional juga sangat profesional. Dan itu tadi, adanya Opera itu sangat membantu untuk merimai kami. Jadi tidak sampai salah dalam pemberian dalam proses booking dan lain-lain.

Firman: Oke, baik. Oke, selanjutnya dari skala 1 sampai 10 menurut Bapak, seberapa besar sistem opera ini itu meningkatkan produktivitas team sales dalam mengelola administrasi reservasi dibandingkan dengan sistem-sistem lain ataupun dibandingkan dengan manual?

Mujib: Dari skala 1 sampai 10. Oke, kalau dari skala 1 sampai 10 ya. kalau bagi saya itu ada di angka 8, ya memang tidak sempurna sekali lagi karena menurut saya memang tidak ada sistem yang sempurna, pasti ada kelemahan, namun angka 8 dari 10 itu sangat baik kalau menurut saya dalam meningkatkan produktivitas tim sales untuk administrasi dan reservasi dan lain-lain gitu. Alasan kenapa menurut saya angkanya 8 atau saya beri angka yang cukup tinggi adalah diantaranya data itu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terintegrasi antar departemen. Sehingga sales tidak perlu banyak input ulang gitu. Jadi semua orang sudah tahu apalagi sudah ada historinya. Kemudian alasan saya kedua adalah manajemen reservasi grup dan event itu lebih terstruktur. Terutama untuk hotel menengah hingga hotel besar memang disini kan memang ada keterbatasan ya, keterbatasan “kenapa sih gak semua hotel itu menggunakan opera?” karena itu balik lagi tergantung dengan budget hotelnya juga gitu karena opera itu kan juga ada biaya operasional yang cukup lumayan tinggi ketika itu digunakan di hotel mungkin hotel Melati ya mereka pasti akan kesusahan untuk memfulfill secara administrasi gitu sih, Kemudian bagi saya ini akses informasi itu real time yang pernah saya sebutkan sebelumnya. Jadi mempermudah kita untuk follow up tamu, room list, dan lain-lain gitu.

Firman: Oke. Jadi overall hampir sempurna ya Pak?

Mujib: Hampir sempurna, mas. Cuman dua angka ini ya memang saya anggap mungkin masih ada kelemahan gitu.

Firman: Oke, baik. Itu tadi pertanyaan terakhir Pak di topik yang kedua tentang efektivitas pelayanan. Kita lanjut ke topik terakhir, ke topik ketiga ya tentang kendala dan juga upaya sosial. Pastinya ada kendala juga dong Pak, pasti. Dan juga ada upaya dari tim sales ini untuk mengatasi kendala-kendala tersebut selama pelayanan kepada tamu atau pelayanan. Yang pertama, apa sih Pak kendala teknis yang paling sering dialami oleh tim sales saat mengoperasikan sistem opera di jam-jam yang sibuk?

Mujib: Oke, jam-jam sibuk ya. Biasanya hal ini berkaitan dengan kecepatan sistem atau sinkronisasi data dan koordinasi antar departemen. Nah, kendala umum yang terjadi itu antara lain itu adalah sistem menjadi lambat. Karena ya layaknya sistem itu kan ada maksimum akses ya. Ketika dia yang mengakses di dalam blok yang sama ya kita bilang ya, itu terlalu banyak, maka sistem juga bisa mengalami yang namanya nge-lag kalau orang sekarang bilang ya gitu atau mulai slow response gitu itu ketika terlalu banyak orang yang mengakses di dalam sistem itu sendiri gitu terutama misalnya banyak user mengakses secara bersamaan nah itu itu yang menjadi bisa menjadi masalah bahkan front office dan front office dan reservasi itu adalah kan dia adalah divisi yang berbeda ya itu ketika misalnya front office sedang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

membuka reservation block dan si reservasi ini ingin melakukan penggantian di reservation block yang sama maka itu akan alert tidak bisa dia lakukan penggantian karena itu sedang used by another user biasanya seperti itu kemudian selanjutnya adalah ada delay dalam update status kamar itu pernah terjadi memang itu bukan hal yang sering ya tapi ini kendala yang mungkin bisa terjadi dan pernah terjadi ketika hectic ya disaat yang bersamaan gitu, jadi status kamar dari house keeping itu kadang tidak langsung ter-update di front office gitu, ketika dirubah misalnya dari fecundal team menjadi fecund clean kita kan hanya menggunakan kode di sana melalui telepon ya, tidak manual gitu dan itu ter-connect dengan opera, jadi luar biasa ya telepon kita itu ter-connect dengan opera, jadi sistem penggantian status di dalam housekeeping itu hanya melakukan kode dengan menekan beberapa angka untuk merubah dari vacant clean menjadi vacant dirty, begitu juga sebaliknya. Itu bisa mereka rubah hanya dengan mencet telepon. Nah, kalau misalnya ada gangguan nih, gangguan sistem, nah itu bisa tidak ter-update tuh di dalam front office. Front office biasanya sudah update, “Mas, ini gimana housekeeping? Kamar sekian sudah ready atau belum?” “Oh, kita sudah rilis kok. Oh, tapi di status opera belum nih.” Nah, itu yang pernah terjadi. Ya, mungkin itu kalau sedang hectic bisa jadi akan bermasalah di hal-hal yang seperti itu. Kemudian gangguan koneksi dan jaringan. Karena Opera ini bergantung terhadap koneksi dari server. Nah, gangguan internet atau server dapat menyebabkan user itu gagal login. Dan kalau gagal login kan kita nggak bisa proses apa-apa. Sedangkan setiap orang itu punya user sendiri-sendiri. Punya user ID sendiri-sendiri. Nah, itu yang bisa ngebuat keterlambatan dalam melakukan pelayanan.

Firman: Oke, baik Pak. Untuk selanjutnya, bagaimana pengaruh kompleksitas input data ataupun keterbatasan akses user ini terhadap kecepatan perlainan kepada tamu? Karena seperti yang sudah kita ketahui, operannya kan memang cukup kompleks untuk inputan datanya dan cukup banyak untuk perintilan-perintilannya untuk detailnya. Itu pengaruh kompleksitasnya itu terhadap kecepatan pelayanan itu gimana? Kita harus memasukkan data yang banyak, sedangkan harus kita lakukan dalam waktu yang cepat.

Mujib: Oke. Jadi ada beberapa pengaruh yang sering terjadi. Itu diantaranya adalah proses pelayanan itu menjadi lebih lama, kalau kita bicara masalah yang mas



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tanyakan tadi ya, jadi jika staff harus mengisi banyak field karena kan dalam reservation block itu kan banyak blank field ya yang harus kita isi satu persatu tuh gitu dan kita bisa ngebuka beberapa menu atau melakukan input yang berulang-ulang gitu kemudian waktu check-in, check-out atau proses reservasi menjadi lebih lambat karena memang banyak apa ya, data blank, data itu harus kita isi, karena memang itu bertujuan untuk mengumpulkan data secara mendetail di dalam sistem operasi itu sendiri Kemudian hal itu juga bisa menyebabkan terhambatnya koordinasi antar departemen Bila akses user itu dibatasi Berarti kan staffnya harus minta bantuan profesor atau departemen lain untuk buka fitur-fitur tertentu ya dan itu memperlambat pengambilan keputusan dalam pelayanan.

Firman: Oke baik pak, selanjutnya apa sih pak upaya yang bapak terapkan kalau bapak itu menghadapi masalah yang tadi sudah dijelaskan upaya untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan itu tetap berjalan secara efektif?

Mujib: Oke, beberapa upaya yang biasanya diterapkan untuk mengatasi kendala dalam opera agar pelayanan itu tetap berjalan efektif itu diantaranya adalah memberikan pelatihan rutin kepada staff. Jadi kita gak langsung baru staff masuk langsung kita suruh kerja begitu aja Tapi memang ada pelatihan secara rutin Karena pelatihan opera itu tidak bisa dilakukan dalam sekali training Karena fiturnya sangat banyak Jadi training itu dilakukan agar staff itu memahami fitur opera secara menyeluruh Dari alur operasional serta cara menangani error sederhana Sehingga pekerjaan itu dapat dilakukan dengan cepat dan minim kesalahan, itu yang pertama. Kemudian kita juga membuat SOP atau alur kerja yang jelas. Jadi standar operasional itu membantu setiap departemen mengetahui prosedur input data, update reservasi, dan koordinasi antar bagian agar informasi tetap konsisten. Kemudian yang terakhir itu. meningkatkan komunikasi antar departemen. Jadi kalau kita cuma lihat sistem aja, tanpa ada komunikasi verbal juga akan menjadi salah. Karena yang namanya data itu, yang input data kan manusia ya, tetap harus kita konfirmasi. Jadi itu sih. Jadi komunikasi tetap harus ada. Tidak hanya patokannya dengan sistem saja, tapi harus ada komunikasi.

Firman: Itu harus ada kombinasinya antara verbal dan non-verbalnya?

Mujib: Betul sekali.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Firman: Oke, sebenarnya itu pertanyaan selanjutnya ini tentang pelatihan khusus yang tadi sudah Bapak jelaskan. Jadi mungkin kita move aja Pak ke pertanyaan selanjutnya karena sudah tadi Bapak jelaskan dengan lengkap. Selanjutnya itu terkait kompleksitas kolom input yang sangat banyak. Bagaimana sih Pak di sistem operasi yang paling sering menjadi penyebab keterlambatan proses administrasi?

Mujib: Oke, ada beberapa hal ya. Antara lain adalah input data reservasi tamu. Disitu kan ada pengisian detail seperti nama tamu, contact information, market segment, payment method, dan lain-lain. Itu sangat banyak. Jadi itu membutuhkan ketelitian tinggi sehingga kadang-kadang dapat memperlambat. Kita bilang itu yang bisa memperlambat kerja kita diantaranya karena memang blank field nya itu banyak, tapi memang itu kita butuhkan sih karena semua report itu bisa jelas semua data bisa jelas ketika memang semua data sudah kita dapatkan dan kita input dengan baik di sana tamunya betul-betul itu paling kompleks itu, kalau yang lain-lain itu biasanya menurut saya tidak terlalu kompleks, tapi ada beberapa hal sih kayak rooming list untuk reservasi grup gitu pada bookingan grup atau event kan staff harus memasukkan banyak data tuh sekaligus tuh, jadi kesalahan kecil kayak nama atau tipe kamar nah itu juga krusial gitu, tapi yang sangat yang apa ya yang sangat sering terjadi adalah yang pertama tadi ya terkait dengan input data reservasi tamu gitu kalau yang lain-lain sih itu ya kesalahan-kesalahan yang sangat minim sih jarang terjadi.

Firman: Oke baik Pak selanjutnya pertanyaan selanjutnya itu apakah keterbatasan jumlah akses atau user license karena kan tadi sudah Bapak singgung ada keterbatasan jumlah aksesnya ya Pak ya untuk di sisi OPERA, ini nah itu apakah keterbatasan itu seringkali menjadi hambatan nyata saat hotel ini sedang mengalami musim ramai atau high season?

Mujib: Ya, ada beberapa dampak yang biasa dirasakan oleh kami ya selaku tim baik itu di tim operasional maupun dari tim sales itu sendiri nah diantaranya adalah staff itu harus harus bergantian login karena kalau misalnya mengakses data yang sama di dalam sistem itu juga seperti yang saya ceritakan tadi terkait dengan reservasi dan front office misalnya ingin melakukan penggantian tapi kita sedang di dalam apa namanya sedang mengakses data yang sama itu pasti error tuh nggak bisa tuh



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

gitu lagi misalnya jika jumlah user itu aktif tuh apa ya, kebutuhan operasional di beberapa staff itu terpaksa harus nunggu giliran dulu, gitu. Jadi, eh, telpon nih biasanya dari fraser-faser, eh, kamu lagi buka bisnis block ini ya, gitu. Oh, tolong nanti kalau udah selesai, saya diinfo ya, karena saya ingin melakukan penggantian di beberapa hal, gitu. Jadi, ya, lagi-lagi memang harus ada komunikasi secara, apa ya, secara verbal juga, gitu. Jadi, tidak, gitu. Jadi, itu kan sebenarnya error yang kita bisa notice adalah terkait hal itu. “Kok nggak bisa dibuka?” Nah, berarti karena pelatihan kita ada pelatihan tadi, maka error-error seperti itu kita tahu penyebabnya, oh berarti sedang dibuka oleh departemen lain. Kemudian ada koordinasi antar departemen itu jadi kurang efisien. Departemen seperti front office, reservation.

Kemudian sales dan banquet, itu kan membutuhkan akses yang real time. Jika aksesnya terbatas, maka update data itu sering tertunda. Itu sih. Kemudian yang terakhir terkait masalah administrasi. Biasanya pekerjaan administrasi itu kan sangat banyak ya, lumpuk ya. Mulai input reservasinya, roaming list, billing, atau bahkan posting transaksi itu bisa ketunda dan itu bisa lupa. Jadi, apa ya, hal ini sih yang menurut saya yang sering menjadi dampak yang sering kita rasakan sih di hotel.

Firman: Oke. Oke baik Pak. Untuk pertanyaannya sebenarnya sudah selesai. Tapi mungkin ada pertanyaan terakhir Pak dari saya sendiri. Mungkin Bapak bisa kasih review overall nih Pak tentang sistem opera ini terhadap efektivitas pelayanan di Windam ke sebelah ke Jakarta ini selama Bapak sudah beberapa pengalaman sangat lama Pak di sini. Overall tuh bagaimana Pak untuk sistem opera ini?

Mujib: Secara overall seperti yang tadi saya bilang bahwa saya memberi angka 8 dari 10. Karena opera ini kan tidak hanya saya akses ketika saya di sales ya. Dulu sebelumnya saya juga pernah akses di housekeeping. Di housekeeping kita nanti juga sangat bermanfaat untuk meremain kita terkait masalah kamar-kamar yang mana yang out of order, mana yang ini semua informasi itu bisa kita tarik dari mana aja, namun ada batasannya memang seperti yang tadi dibahas terkait masalah housekeeping ya tidak mungkin bisa mengakses hal-hal yang sifatnya hanya kebutuhan untuk front office gitu informasinya bisa kita lihat namun kita tidak bisa mengakses untuk melakukan penggantian-penggantian karena nah hal itu kan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memang tidak relate itu menghindari apa ya menghindari error-error yang dilakukan secara ya kita gak pernah tahu itu sengaja atau tidak sengaja namun karena batasan akses membuat kita jadi lebih tahu mana ranahnya itu aja sih jadi sangat membantu bagi saya.

Firman: Oke, kalau misalnya rate nih Pak dari 1 sampai 10, seberapa sulit, Pak, sistem operasi ini dioperasikan? Apalagi mungkin untuk pekerja baru atau misalnya mungkin seperti saya ya sebagai anak magang gitu ya. Mungkin baru sebulan, dua bulan gitu masih beradaptasi. Itu kira-kira 1-10 itu menurut Bapak berapa?

Mujib: Kesulitannya ya? Secara kesulitan kalau 1-10 saya bilang kesulitannya di angka 10. Karena buat saya memang ini butuh effort ekstra dari mulai dari pemahaman itu mulai dari pemahaman dasar opera itu apa sampai secara mendetail itu sangat luar biasa. Tapi memang kesulitan itu kembali lagi. Di setiap departemen itu ada kesulitannya masing-masing. Dan menurut saya di sales itu tingkat kesulitannya tidak kalah tinggi dengan departemen lain. karena bisnis itu seperti contoh dalam pembuatan banquet event order dulu pertama kali saya bikin banquet event order itu satu BEO itu saya bisa selesai bisa tiga jam itu bisa sampai mutual karena karena kita tahu bahwa memang sangat banyak ini yang ini pengantiannya ada dimana ya kesalahan yang tah ini saya harus cari dimana itu kalau tidak ada leader yang menemani ya saya yakin sih itu panas dingin itu

Jadi kalau misalnya dari angka 1 sampai 10, tingkat kesulitan kalau bagi pemula yang baru tahu terkait masalah sistem, maka kesulitannya adalah 10. Tapi jika tim baru ini diajarkan dengan baik terkait masalah prosedur input dan penjelasan-penjelasan secara mendetail, maka kemudahannya bisa saya bilang 8 dari 10. Susah itu karena kita pertama kali belajar. Namun, jika kita sudah tahu terkait sistem di dalamnya, maka 1-10 itu 8 angkanya untuk bisa membantu kita dalam menyelesaikan pekerjaan kita di hotel.

Firman: Ini memang harus terbiasa dulu ya Pak?

Mujib: Betul.

Firman: Oke, untuk pertanyaannya, saya rasa cukup Pak untuk wawancara kita pada sore hari ini, Pak. Saya mengucapkan terima kasih banyak, Pak. Terima kasih Dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

juga informasi yang sudah diberikan, kelengkapan informasinya sudah sangat lengkap bagi saya untuk bisa dicantumkan dan juga diteliti di dalam tugas akhir saya. Semoga wancaranya sudah kita lakukan di sore hari ini dan juga hasil tugas akhir saya nanti bisa bermanfaat untuk orang-orang yang akan membacanya.

Mujib: Aamin, aamin. Saya juga berharap seperti itu. Jadi ada manfaat bagi orang lain juga ya, Mas. ya,

Firman: Oke. Terima kasih, Pak Mujib.

Mujib: Terima kasih Kembali, mas.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Observasi Lapangan

Checklist Observasi Prosedur Booking Meeting Room via Sistem OPERA

Instrumen observasi harian untuk memvalidasi alur administrasi operasional pada divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca Jakarta.

Nama Observer : Firman Nur Azika
 NIM : 2305311053
 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
 Instansi/Perusahaan : Wyndham Casablanca Jakarta
 Divisi/Unit Kerja : Sales & Marketing
 Metode Pengamatan : Observasi Langsung Terstruktur (Checklist)
 Periode Observasi : 19 Januari – 19 Juni 2026

No.	Aspek yang Diobservasi	Indikator Observasi	Ya	Tidak	Keterangan / Catatan Lapangan
A. Tahap Awal Pemesanan & Pengecekan Ketersediaan					
1	Penerimaan Inquiry	Staf sales mencatat detail awal kebutuhan klien (nama perusahaan, tanggal, jumlah pax, jenis acara, setup ruangan) melalui telepon atau email.	✓		Terlaksana dengan baik. Mayoritas permintaan dari tamu <i>corporate/government</i> diterima melalui telepon, email, dan WhatsApp agar dokumentasi lebih terpusat dan riwayatnya mudah dilacak.
2	Pengecekan Ketersediaan Ruang Meeting	Staf melakukan pengecekan ketersediaan ruangan secara real-time melalui fitur <i>Function Diary</i> pada modul <i>Sales & Catering</i> .	✓		Pengecekan ruang <i>meeting</i> melalui fitur <i>Function Diary</i> sangat efektif. Staf dapat melihat ruangan yang kosong dan yang sudah terisi secara <i>real-time</i> tanpa harus mengecek secara manual.
3	Pembuatan Profil	Staf membuat profil baru (new profile) pada menu <i>Accounts</i> untuk	✓		Berjalan sesuai dengan prosedur. <i>Account manager</i> atau <i>Sales</i> diharuskan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		klien yang belum pernah menginap (<i>new account</i>).			untuk memperbarui data kontak klien secara manual jika ada perubahan, karena OPERA belum memiliki fitur <i>auto-update</i> untuk lokasi/kontak.
B. Tahap Penginputan Data dan Status OPERA					
4	Pembuatan Blok Pesanan	Staf membuat <i>Group Block</i> dan memblokir (<i>Block</i>) ruangan melalui menu <i>Events</i> di dalam sistem OPERA.	✓		Penginputan berjalan lancar. Prosesnya terstruktur, dimulai dari pembuatan <i>Group Block</i> pada menu PIC sebelum masuk ke pemblokiran ruangan di menu <i>Events</i> .
5	Status Awal Reservasi	Staf memasukkan data pemesanan awal ke dalam sistem dengan menggunakan status <i>Inquiry</i> .			Selalu diterapkan untuk pesanan awal. Status ini dapat membuat ruangan menjadi ditimpa (<i>double booking</i>) oleh pemesanan lain karena kepastian acara masih di bawah 50%.
6	Penginputan Harga	Staf menginput harga (<i>rate</i>) pertemuan berdasarkan pilihan paket (<i>package</i> , seperti <i>full day/half day</i>) dan menginput detail jumlah <i>pax</i> secara presisi.	✓		Sesuai standar operasional <i>Banquet</i> . Harga tidak menggunakan <i>market code</i> seperti kamar, melainkan diinput berdasarkan paket <i>meeting (full day/half day/full board)</i> beserta jumlah aktual <i>pax</i> .
7	Soft Blocking Ruangan	Staf mengubah status reservasi dari <i>Inquiry</i> menjadi <i>Tentative</i> saat kemungkinan acara berlangsung berada di atas 50% dan ketika peserta ingin memesan kamar.	✓		Terlaksana. Staf mengubah status ke <i>Tentative</i> untuk mengamankan ketersediaan ruangan sambil menunggu <i>Confirmation Letter</i> ditandatangani oleh klien.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8	Notifikasi Double Booking	Sistem OPERA berhasil memunculkan <i>pop-up</i> peringatan otomatis ketika terdapat indikasi tumpang tindih pada ruangan yang berstatus <i>Tentative</i> .	✓	Fitur berfungsi optimal. Peringatan (<i>pop-up</i>) langsung muncul otomatis di layar OPERA ketika ada staf lain yang tidak sengaja mencoba memblokir ruangan <i>Tentative</i> di tanggal yang sama.
C. Tahap Finalisasi & Distribusi				
9	Pembuatan BEO	Staf menyusun kelengkapan informasi pada dokumen <i>Banquet Event Order</i> (BEO) melalui sistem OPERA secara detail setelah <i>Confirmation Letter</i> ditandatangani dan klien melakukan pembayaran.		Proses ini adalah yang paling memakan waktu dan rumit (kompleks), terutama ketika klien memiliki <i>special request</i> dan rincian teknis acara (<i>setup</i> kegiatan rapat, menu <i>food & beverage</i>).
10	Penguncian Ruangan	Staf mengubah status reservasi menjadi <i>Definite</i> BEO dibuat dan didistribusikan kepada divisi terkait.	✓	Terlaksana sesuai prosedur. Perubahan status ke <i>Definite</i> dilakukan mutlak setelah uang muka (DP) masuk dan surat konfirmasi disetujui. Setelah <i>Definite</i> , reservasi tidak bisa dihapus sembarangan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

11	Distribusi Dokumen	Staf menarik dan mendistribusikan salinan BEO kepada departemen terkait (Banquet, Kitchen) untuk koordinasi operasional lapangan.	✓	BEO ditarik dari sistem OPERA dan didistribusikan secara manual kepada divisi <i>Banquet</i> dan <i>Kitchen</i> karena adanya batasan akses antar-departemen pada modul <i>Sales & Catering</i> di sistem OPERA.
D. Pengamatan Kendala Teknis				
12	Kecepatan Akses	Sistem OPERA berjalan lancar tanpa mengalami penundaan respons (<i>lag</i> / lambat) saat jam-jam operasional sibuk.	✓	Berjalan dengan lancar tetapi terkadang mengalami kendala. Saat jam operasional tinggi (<i>high season</i>), sistem bisa menjadi lebih lambat (<i>lag/slow response</i>) karena jaringan OPERA masih berstatus <i>Local Area Network</i> (LAN).
13	User License / Akses	Keterbatasan lisensi akses (<i>user license</i>) mengharuskan staf untuk bergantian saat menginput data.	✓	Terdapat hambatan. Sering terjadi staf <i>sales</i> tidak bisa mengubah data pemesanan secara bersamaan dan muncul peringatan " <i>used by another user</i> ", sehingga harus menunggu staf departemen lain (misal: reservasi) selesai mengakses <i>block</i> tersebut



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Meja Kerja saat Kegiatan Magang



Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan *Trainee Monthly Gathering*



Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Narasumber 1



Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Narasumber 2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Pedoman Wawancara

PEDOMAN PERTANYAAN WAWANCARA NARASUMBER UNTUK TUGAS AKHIR

Firman Nur Azika 2305311053

AB 6A

Topik 1: Prosedur Penggunaan Sistem OPERA

1. Bagaimana alur standar yang harus dilakukan oleh tim Sales saat menerima permintaan *booking meeting room* hingga data tersebut masuk ke sistem OPERA?
2. Seberapa penting peran modul *Sales & Catering* dalam mendukung aktivitas administrasi harian di divisi ini?
3. Apa saja komponen data wajib (seperti *Market Code* atau *Business Block*) yang harus diinput agar reservasi dianggap valid oleh sistem?
4. Dalam proses reservasi, pada tahap mana sistem OPERA paling krusial digunakan untuk memastikan tidak terjadi *double booking*?

Topik 2: Efektivitas Pelayanan

5. Menurut Bapak, sejauh mana penggunaan sistem OPERA membantu mempercepat waktu respon (*response time*) tim Sales terhadap permintaan klien?
6. Bagaimana sistem OPERA meminimalisir risiko kesalahan data (*human error*) dibandingkan dengan sistem manual/sebelumnya?
7. Apakah integrasi data di OPERA sudah memudahkan koordinasi antara divisi Sales dengan departemen operasional lain (seperti *Banquet* atau *Front Office*)?
8. Jika terjadi ketidaksesuaian data antara sistem dengan kondisi lapangan, dampak apa yang paling dirasakan oleh sisi pelayanan tamu?
9. Dari skala 1-10, seberapa besar sistem OPERA meningkatkan produktivitas tim Sales dalam mengelola administrasi reservasi dibandingkan sistem sebelumnya?

Topik 3: Kendala dan Upaya Sosial

10. Apa kendala teknis yang paling sering dialami tim sales saat mengoperasikan sistem OPERA di jam-jam sibuk?
11. Bagaimana pengaruh kompleksitas *input* data atau keterbatasan akses user terhadap kecepatan pelayanan kepada tamu?
12. Apa upaya yang Bapak/Ibu terapkan untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan tetap berjalan efektif?
13. Apakah ada pelatihan khusus atau panduan operasional tertentu untuk memastikan seluruh staf menggunakan sistem OPERA sesuai standar?
14. Terkait kompleksitas kolom *input* yang sangat banyak, bagian mana yang paling sering menjadi penyebab keterlambatan proses administrasi?
15. Apakah keterbatasan jumlah akses (*user license*) seringkali menjadi hambatan nyata saat hotel sedang dalam musim ramai (*high season*)?
16. Apa *review overall* sistem opera terhadap efektivitas pelayanan di Wyndham Casablanca Jakarta?

Assistant Sales Manager

Mujib Rachman

Assistant Director of Sales

Nico Putranto



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Hasil Turnitin

Page 1 of 54 - Cover Page

Submission ID: 110046136105146239549

AB 6A_Firman Nur Azika Tugas Akhir.pdf

Politeknik Negeri Jakarta

Document Details

Submission ID	110046136105146239549
Submission Date	Jul 25, 2026, 9:07 AM GMT+7
Download Date	Jul 25, 2026, 9:30 AM GMT+7
File Name	AB 6A_Firman Nur Azika Tugas Akhir.pdf
File Size	873.2 KB

40 Pages
 11,211 Words
 71,820 Characters

Page 1 of 54 - Cover Page

Submission ID: 110046136105146239549



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 9% Internet sources
- 1% Publications
- 1% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



©

Lampiran 10 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI **POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Dosen Pembimbing : Taufik Akbar,S.E,M.S.M.
NIP : 198409132018031001
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Firman Nur Azika
NIM/Kelas : 2305311053/6A
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul TA : Prosedur *Booking Meeting Room* Menggunakan Sistem
OPERA Pada Divisi Sales & Marketing Wyndham
Casablanca Jakarta

Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar siding ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 03 Juli 2026
Dosen Pembimbing

Taufik Akbar,S.E,M.S.M.
NIP 198409132018031001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Firman Nur Azika
NIM : 2305311053
Kelas : AB 6A
Judul Laporan Magang : Prosedur *Booking Meeting Room* Menggunakan Sistem
OPERA Pada Divisi Sales & Marketing Wyndham Casablanca
Jakarta
Dosen Pembimbing : Taufik Akbar, S.E., M.S.M.

No.	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Dosen Pembimbing	
1	06 April 2026		Pembahasan Tugas Akhir dan Pembuatan Judul
2	18 April 2026		Pembahasan BAB 1 - BAB 2
3	22 Mei 2026		Pembahasan BAB 3 - BAB 4
4	05 Juni 2026		Pembahasan BAB 4
5	19 Juni 2026		Revisi TA
6	24 Juni 2026		Revisi TA
7	03 Juli 2026		Tanda Tangan Lembar Konsultasi dan Lembar Persetujuan

Depok, 03 Juli 2026

Dosen Pembimbing Magang

Taufik Akbar, S.E., M.S.M.
NIP 198409132018031001