

ABSTRAK

SAHAMUDIN. 2024. Pelayanan *Reservasi* Dengan Metode *Tactical Promotion* Di Hotel Cititel Express Ipoh Perak Malaysia. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing: Muhammad Sultan hali, S.Pd., M.M.Par & Muhammad Husni, HM.,S.ST.Par.,MM.Par.

Adapun tujuan yang ingin di capai dari tugas akhir ini adalah untuk memberikan penjelasan mengenai proses pelayanan untuk pembuatan *daily pick up reservation* di *Opera System* dengan metode *tactical promotion* di hotel Cititel Express Ipoh.

Proses pembuatan *daily pick up reservation* pada *Opera System* di hotel Cititel Express Ipoh memiliki proses dan tahapan yang harus dilalui hingga menjadi sebuah *bookingan* yang lengkap dan sempurna di *system* hotel, hingga waktunya siap untuk digunakan dan dirubah menjadi status *check in* di dalam *system* hotel ketika tamu yang melakukan *direct booking* tersebut tiba di hotel untuk melakukan proses *check in*. Pembuatan *daily pick up reservation* di hotel Cititel Express Ipoh menggunakan metode *calculation tactical promotion* yaitu metode penghitungan untuk mengubah *daily rate* yang ada di dalam *correspondent bookingan* menjadi *selling rate* yang tersedia di dalam *Opera System* yaitu sebagai syarat untuk melankutkan proses pembuatan *daily pick up reservation* di *Opera System*.

Dalam jenis penelitian ini penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh pada saat penulis melakukan observasi secara langsung pada saat Praktik Kerja Nyata (PKN) di hotel Cititel Express Ipoh di bagian *Front Office Department*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *bahwa* pembuatan *daily pick up reservation* dengan metode *calculation tactical promotion* di Hotel Cititel Express Ipoh dinilai maksimal dan efektif.

Kata Kunci : *Reservasi, Tactical, Promotion, Booking*

ABSTRAK

SAHAMUDIN. 2024. *Reservation service with tactical promotion method at Cititel Express hotel Ipoh Perak Malaysia. Politeknik Pariwisata Lombok. Mentor: Muhammad Husni, HM., S.ST.Par., MM.Par & Muh. Sultan hali, S.Pd., M.M.Par*

The objectives to be achieved from this final project are to provide an explanation of the service process for making daily pick up reservation in Opera System with tactical promotion method at Cititel Express Ipoh hotel.

The process of creating a daily pick reservation on the Opera System at Cititel Express Ipoh hotel has processes and stages that must be passed until it becomes a complete and perfect reservation in the hotel system, until it is ready to be used and converted into check-in status in the hotel system when the guest who made the direct booking arrives at the hotel to check-in. The creation of a daily pick-up reservation at Cititel Express Ipoh hotel uses the tactical promotion calculation method, which is a calculation method to convert the daily rate in the correspondent booking into the sale rate available in the Opera System, which is a requirement to continue the process of creating a daily pick-up reservation in the Opera System.

In this type of research the author uses qualitative descriptive data analysis, namely data obtained when the author makes direct observations during Real Work Practices (PKN) at Cititel Express Ipoh hotel in the Front Office Department. The results of this study indicate that the making of daily pick up reservation with the calculation tactical promotion method at Cititel Express Ipoh hotel is maximized and effective.

Keywords : Reservation , Tactical, Promotion, Booking