

## RINGKASAN

**Kegiatan Mengelola Reservasi Yang Ada Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya Menggunakan Sistem Marsha (*Marriott's Automatic Reservation System For Hotel Accomodations*)**, Rully Dwi Jayanti, NIM F31200103, Tahun 2023, 45 Hlm, D-III Bahasa Inggris, Politeknik Negeri Jember, Enik Rukiati, S.Pd., M. Pd (Pembimbing).

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan bisnis dan pariwisata di Surabaya, karena unsur penunjang perekonomian Surabaya salah satunya adalah pada bidang perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan maupun pebisnis. Salah satu hotel di Surabaya yang juga mengambil bagian dalam mendukung program pemerintah dalam memberikan layanan kepada wisatawan adalah Fairfield by Marriot Surabaya. Fairfield by Marriott Surabaya juga mengambil bagian dalam proses pengembangan SDM yang profesional khususnya di bidang pariwisata, dengan memfasilitasi siswa atau mahasiswa dari instansi yang telah menjalin hubungan baik dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya untuk melakukan Magang, termasuk dari program studi Bahasa Inggris Politeknik Negeri Jember.

Kegiatan Magang dilaksanakan di Fairfield by Marriott Hotel Surabaya yang berlokasi terletak di Jl. Mayjen Sungkono Nomor 178, Kecamatan Dukuh Pakis, Suarabaya, Jawa Timur 60225. Kegiatan Magang dilaksanakan dari tanggal 8 Agustus 2022 hingga 10 Januari 2023. Selama magang di hotel Fairfield by Marriott, penulis ditempatkan di departemen *front office* dan mempunyai beberapa kegiatan. Kegiatan disana meliputi menangani proses *check-in* dan *check-out*, melakukan reservasi, cara menyambut tamu yang baik, menerima dan menjawab telepon dari tamu *in house* serta dari seluruh departement yang ada didalam hotel dan tamu dari luar hotel, menangani resgistrasi *free parking* untuk tamu hotel, dan membuat *welcoming card* dan *list aminities* untuk *guest member*.

*Front office* adalah representasi dari departemen pada sebuah perusahaan yang langsung menghadapi pelanggan atau tamu dan berada di bagian depan atau lobby.

Sebagai salah satu departemen yang ada di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya, *front office* merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel seperti meningkatkan jumlah tamu, memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu dengan tepat, meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dan membentuk citra positif hotel.

Adapun sistem khusus yang ada dalam hotel Fairfiel by Marriott yaitu sistem MARSHA. MARSHA (*Marriott's Automatic Reservation System for Hotel Accomodations*) memiliki fungsi membuat reservasi dengan menggunakan suatu program dengan cepat dan bertahap, sistem MARSHA juga membuat proses pengembangan sistem informasi mengenai reservasi menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Tujuan penggunaan sistem MARSHA adalah untuk merekap atau membuat dan mengupdate pesanan kamar melalui *travel agent*, dll. Untuk menggunakan sistem MARSHA memiliki tahapan – tahapan diantaranya *Login* sistem MARSHA, memasukkan Username dan Password yang sudah tersedia dari senior, memasukkan rumus (**n2Nama belakang>Nama depan**) menyesuaikan nama pemesan kamar, memasukkan rumus (**tp-all/p**), muncul rumus (**0ga/pr**), memasukkan rumus baru (**0gr/1k1/n3**) untuk menyesuaikan tipe kamar yang diinginkan oleh tamu, Memasukkan rumus (**ah/id**), memasukkan alamat dengan rumus (**tba**), memasukkan nomor telepon tamu yang memesan kamar, memasukkan nama penerima reservasi dengan rumus **f(nama penerima reservasi)/(reservasi dari telepon, email atau yang lainnya)**, memasukkan rumus untuk “*comment*” pada opera dengan rumus (**spkge/nn1 2 rbf to pa**), memasukkan kode huruf (**e**) jika tidak ada email dan (**ee**) jika ada email pribadi milik tamu, dan selanjutnya akan muncul **CRS number**.

Penulis sudah terlatih khususnya dalam melakukan kegiatan memesan atau mereservasikan pesanan kamar dari tamu yang akan menginap dengan menggunakan sistem MARSHA (*Marriott's Automatic Reservation System for Hotel Accomodations*) yang merupakan sebuah sistem yang dimiliki oleh seluruh hotel Marriott yang ada didunia. Penulis sudah mendapatkan pengalaman yang sangat banyak selama pelaksanaan magang 5 bulan. Akan tetapi pada saat awal magang,

penulis mengalami kesulitan beradaptasi tentang penggunaan aplikasi yang dipakai, pembuatan *welcome card* dan *aminities*, cara menerima dan menjawab telepon dari tamu yang dimana berbeda pengucapan pada saat perkuliahan dan di tempat magang.