

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the procedure for selling rooms at Regantris Hotel by Royal Singosari Surabaya. The type of research used is descriptive, namely research that is used to analyze data by describing or describing the data that has been created without the idea of making conclusions. Data collection techniques were carried out by observation, direct interviews, and documentation. The results show that the procedure for selling rooms at Reganris Hotel by Royal Singosari Surabaya has gone well, as is the SOP for Regantris Hotel by Royal Singosari Surabaya and is in line with the opinion of Tambunan (2013) and Rasto (2015), although there are still obstacles related to the sale of rooms. Therefore, to reduce some of these obstacles, it is necessary to be thorough in the sales process so that misunderstandings do not occur, so that guests staying at the hotel feel comfortable to stop by.

Keywords: *procedure, sales, room sales, travel agent sales (online), rooms hotel*

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penjualan kamar pada Regantris Hotel by Royal Singosari Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana mestinya tanpa bermaksud membuat kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penjualan kamar pada Regantris Hotel by Royal Singosari Surabaya telah berjalan cukup baik, sebagaimana SOP Regantris Hotel by Royal Singosari Surabaya dan sejalan dengan pendapat Tambunan (2013) dan Rasto (2015), meskipun masih terdapat kendala yang terkait dalam penjualan kamar. Oleh karena itu, untuk mengurangi beberapa kendala tersebut perlu adanya ketelitian dalam proses penjualan agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga tamu yang menginap dihotel merasa nyaman untuk bersinggah.

Kata- kata kunci: prosedur, penjualan, penjualan kamar, penjualan *travel agent (online)*, kamar hotel