

## Meningkatkan hunian hotel dan kepuasan pelanggan melalui strategi reservasi online yang efisien dan inovatif

Si Luh Made Krisnayanti<sup>1</sup>, Ni Luh Eka Armoni<sup>2</sup>, Lien Darlina<sup>4</sup>, Selvie Ratna Ivone Mandang<sup>5</sup>

Politeknik Negeri Bali<sup>1,2,3,4</sup>

Politeknik Negeri Manado<sup>5</sup>

<sup>3</sup>Email: [darlina@pnb.ac.id](mailto:darlina@pnb.ac.id)

**Abstract** - This study aims to evaluate the contribution of online and offline room reservation methods to overall room occupancy at LINK Hotel, while also examining the implementation of an online reservation system. The primary objective is to determine how these reservation channels influence occupancy rates and to identify the benefits and challenges associated with online reservations. Data were collected using multiple methods, including observation, in-depth interviews, documentation, and a review of relevant literature. This multi-method approach provided a comprehensive understanding of the current reservation practices and their impact on hotel occupancy. The study analysed reservation data over a three-year period, using both descriptive statistical techniques and qualitative descriptive methods to capture trends and underlying factors influencing the performance of each reservation method. The results revealed significant fluctuations in the monthly contribution of offline reservations. In 2015, offline reservations contributed an average of 6.8% to room occupancy, which decreased to 1.87% in 2016 and further to 1.62% in 2017. In contrast, online reservations consistently played a dominant role in driving room occupancy, contributing 93.41% in 2015, increasing to 98.13% in 2016, and reaching 98.38% in 2017. These figures indicate that the shift towards digital booking methods has had a substantial impact on occupancy rates. Furthermore, the study explores the operational steps involved in online reservation processes, the benefits derived from leveraging digital channels—such as improved efficiency, customer convenience, and increased reach—and recommendations for optimizing the application of these systems. The findings suggest that enhancing the online reservation experience is critical for maintaining and potentially increasing room occupancy. In conclusion, the study supports the strategic shift towards online reservations, providing actionable insights for hotel management to further capitalize on digital channels to improve occupancy and customer satisfaction.

**Keywords:** online reservation; travel agent; room occupancy; reservation method; digital marketing; hotel management

### 1. Pendahuluan

Reservasi merupakan salah satu aktivitas paling krusial dalam operasional hotel yang berada di bawah naungan Front Office Department. Aktivitas ini tidak hanya mencakup proses pemesanan kamar, tetapi juga melibatkan pengaturan fasilitas tambahan yang disediakan oleh hotel untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Dalam praktiknya, reservasi dapat dilakukan melalui dua media utama, yaitu reservasi offline dan reservasi online. Reservasi offline mengandalkan metode tradisional seperti telepon, fax, atau kunjungan langsung ke hotel. Metode ini telah digunakan sejak lama dan masih memiliki peran penting, terutama bagi segmen pasar tertentu yang mungkin belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital.

Di sisi lain, reservasi online memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui internet, calon tamu dapat dengan mudah mengakses situs web hotel, mengirimkan permintaan melalui e-mail, atau menggunakan platform travel agent online untuk melakukan pemesanan. Penerapan reservasi online menawarkan banyak keunggulan, seperti kecepatan dalam proses komunikasi, akurasi data yang lebih tinggi, dan kemampuan untuk mengakses informasi hotel kapan saja dan di mana saja. Informasi profil hotel yang tersedia secara online tidak hanya mencakup detail fasilitas, harga, dan promo, tetapi juga sering dilengkapi dengan ulasan tamu, foto, dan video yang membantu calon tamu dalam membuat keputusan. Perkembangan teknologi ini telah mendorong hotel-hotel di seluruh dunia untuk mengadopsi sistem reservasi online guna meningkatkan efisiensi operasional serta memperluas jangkauan pasar.

LINK Hotel, sebagai salah satu hotel yang telah mengimplementasikan sistem reservasi online, memanfaatkan media e-mail sebagai salah satu kanal utama komunikasi dengan calon tamu. Dengan sistem ini, proses pemesanan menjadi lebih cepat dan praktis, memungkinkan tamu untuk mendapatkan konfirmasi reservasi dalam waktu singkat. Namun, meskipun keunggulan ini jelas, dalam prakteknya terdapat sejumlah tantangan yang harus dihadapi, terutama dalam hal penanganan prosedur operasional dan penyebaran informasi secara real time. Kendala seperti keterlambatan dalam respon, kesalahan input data, dan masalah komunikasi antar pihak (misalnya antara travel agent dan staff reservasi) dapat berdampak langsung pada tingkat okupansi kamar dan kepuasan tamu.

Dalam era digital ini, persaingan di industri perhotelan semakin ketat. Hotel harus mampu menawarkan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga efisien dan responsif terhadap kebutuhan pasar. Penerapan sistem reservasi online dianggap sebagai salah satu strategi penting untuk merespons dinamika pasar dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan mengintegrasikan teknologi digital dalam proses reservasi, hotel dapat mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan akurasi data. Semua faktor ini berkontribusi pada peningkatan okupansi kamar, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada pendapatan hotel.

Namun, meskipun potensi manfaatnya besar, terdapat beberapa hambatan yang harus segera diatasi agar sistem reservasi online dapat berjalan optimal. Beberapa kendala yang sering ditemui meliputi penanganan prosedur reservasi yang masih bersifat manual, keterlambatan dalam penyebaran informasi terkait ketersediaan kamar, serta masalah koordinasi antara tim reservasi dengan travel agent—baik yang beroperasi secara online maupun offline. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan pada sistem atau kesalahan dalam input data juga dapat menyebabkan situasi double booking, overbooking, atau kesalahan lain yang dapat merugikan hotel dan menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk mengevaluasi implementasi sistem reservasi online di LINK Hotel secara mendalam. Dengan menganalisis keunggulan dan kendala yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan okupansi kamar. Lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pihak manajemen hotel untuk mengoptimalkan proses reservasi, sehingga pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan dan potensi pendapatan hotel dapat dimaksimalkan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyoroti peran teknologi informasi dalam

meningkatkan efisiensi layanan hotel, khususnya dalam proses reservasi. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem reservasi online dapat meningkatkan kecepatan komunikasi, mengurangi kesalahan input data, serta memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh calon tamu. Misalnya, beberapa penelitian mengungkapkan bahwa sistem reservasi online memungkinkan hotel untuk menangani volume reservasi yang jauh lebih besar dibandingkan dengan sistem manual, sehingga tingkat okupansi kamar dapat meningkat secara signifikan.

Namun, meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, penelitian-penelitian tersebut juga mengidentifikasi beberapa kendala yang menghambat optimalisasi sistem reservasi online. Kendala teknis seperti gangguan jaringan, kesalahan pada sistem, dan kurangnya pelatihan bagi staf reservasi menjadi beberapa faktor yang sering disebutkan. Selain itu, studi-studi sebelumnya juga menekankan pentingnya koordinasi yang baik antara pihak hotel dengan travel agent, baik yang beroperasi secara online maupun offline. Komunikasi yang tidak efektif antara kedua pihak ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan reservasi, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu dan mempengaruhi citra hotel di mata pelanggan.

Lebih lanjut, penelitian sebelumnya juga menyoroti perbedaan kinerja antara reservasi online dan offline. Data empiris menunjukkan bahwa reservasi online cenderung memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap tingkat hunian kamar dibandingkan dengan reservasi offline. Hal ini disebabkan oleh kecepatan dan keakuratan informasi yang lebih tinggi dalam reservasi online. Namun, tidak sedikit pula laporan yang mengindikasikan adanya penurunan kinerja pada reservasi offline, terutama disebabkan oleh keterbatasan dalam proses komunikasi dan manajemen data. Tinjauan pustaka ini menggarisbawahi bahwa untuk mencapai optimalisasi sistem reservasi, kedua metode tersebut perlu dievaluasi secara menyeluruh sehingga kendala-kendala yang ada dapat diidentifikasi dan ditangani dengan tepat.

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan, permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah: "**Bagaimana implementasi reservasi kamar secara online dapat meningkatkan okupansi kamar di LINK Hotel?**"

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: **(1) Menganalisis Efektivitas Sistem Reservasi Online:** Menilai sejauh mana sistem reservasi online telah mampu meningkatkan efisiensi proses pemesanan kamar di LINK Hotel. Analisis ini mencakup kecepatan respon, akurasi data, serta kemudahan akses bagi calon tamu dan travel agent. **(2) Mengidentifikasi Kendala dalam Implementasi:** Menggali berbagai kendala teknis dan komunikasi yang terjadi dalam implementasi sistem reservasi online. Kendala-kendala tersebut mencakup masalah prosedur, keterlambatan informasi, serta koordinasi antara pihak hotel dengan travel agent baik online maupun offline. **(3) Mengevaluasi Kontribusi Reservasi Online terhadap Okupansi Kamar:** Membandingkan data tingkat hunian kamar yang diperoleh melalui reservasi online dengan reservasi offline, serta menilai kontribusi masing-masing metode terhadap peningkatan okupansi kamar di LINK Hotel. **(4) Memberikan Rekomendasi Strategis:** Menghasilkan rekomendasi yang berbasis pada temuan penelitian untuk mengoptimalkan proses reservasi online. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu manajemen hotel dalam mengatasi kendala yang ada serta meningkatkan koordinasi antar pihak terkait, sehingga okupansi kamar dapat meningkat secara signifikan.

## 2. Metode

Penelitian dilakukan di LINK Hotel di Badung, Bali. Objek penelitian adalah sistem reservasi melalui media *online*. Media online dapat digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 1 Media Online

		Online	Travel	
Media E-Mail	Online Agent			1. Booking.com 2. Agoda.com 3. Airy Rooms 4. Reddoorz 5. Expedia 6. Traveloka 7. Tiket.com 8. MG Holiday
	Offline Agent		Travel	1. Jetwings 2. Asia Tours 3. Spring Tour 4. Wahana Wira Wisata 5. Bali Shanti 6. Bali Ok Wisata 7. Happy Bali 8. Gajah Bali 9. Penjor Tour 10. Cempaka 11. Golden Hourse 12. Millenium Tour 13. Bidadri Tour
On-Line Reservation	Online Agent		Travel	1. Booking.com 2. Agoda.com 3. Airy Rooms 4. Reddoorz 5. Expedia 6. Traveloka 7. Tiket.com 8. MG Holiday
	Media Website		Travel	1 Jetwings 2 Asia Tours 3 Spring Tour 4 Wahana Wira Wisata 5 Bali Shanti 6 Bali Ok Wisata 7 Happy Bali 8 Gajah Bali 9 Penjor Tour 10 Cempaka 11 Golden Hourse 12 Millenium Tour 13 Bidadari Tour

Jenis data dalam penelitian ini meliputi data kuantitatif dan data data kualitatif. Sumber data meliputi data primer dan data sekunder. Semua data dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka. Data yang terkumpul kemudian

dianalisa dengan teknik analisis statistic deskriptif dan kualitatif deskriptif. Teknik analisis data kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci. (Sugiyono, 2008)

Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan seluruh data reservasi yang masuk kemudian peneliti akan mengelompokan reservasi yang masuk melalui media E-mail baik dari *travel agent* maupun *individual traveler* untuk dianalisis pada LINK Hotel.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 2 *Descriptive Statistics*

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Online Reservation	36	1902,00	5874,00	3923,5278	1424,73239
Offline Reservation	36	28,00	862,00	116,6667	156,44680
Tingkat Hunian Kamar	36	2024,00	5964,00	4040,1944	1408,97519
Valid N (listwise)	36				

Sumber data diolah 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa penelitian ini mencakup 36 periode. Rata-rata reservasi melalui media online mencapai 3.923 kamar dengan standar deviasi sebesar 1.424 kamar, yang mengindikasikan bahwa jumlah reservasi online berkisar antara  $3.923 \pm 1.424$  kamar. Sedangkan untuk reservasi melalui media offline, rata-ratanya adalah 862 kamar dengan standar deviasi sebesar 116 kamar, sehingga nilai reservasi offline umumnya berada di kisaran  $862 \pm 116$  kamar. Selain itu, rata-rata tingkat hunian kamar tercatat sebesar 4.040 kamar dengan standar deviasi 1.408 kamar, artinya tingkat hunian biasanya berada pada rentang  $4.040 \pm 1.408$  kamar.

#### 3.1. Kontribusi Reservasi Melalui Media Offline terhadap Tingkat Hunian Kamar pada LINK Hotel

Kontribusi reservasi melalui media offline terhadap tingkat hunian kamar di LINK Hotel dapat dilihat pada Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5. Tabel 3 menyajikan data untuk tahun 2015, Tabel 4 untuk tahun 2016, dan Tabel 5 untuk tahun 2017. Data tersebut menggambarkan bagaimana reservasi offline berperan dalam mendukung total hunian kamar selama masing-masing tahun tersebut.

Tabel 3 Kontribusi Reservasi Melalui Media *Offline* Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2015)

Tahun	Bulan	Offline Reservation (kamar)	Fluktuaktif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuaktif
2015	Jan	100	-	4648	2	-
	Feb	200	100	2688	7	5
	Mar	89	-111	2751	3	-4
	Apr	122	33	2024	6	3
	May	306	184	2442	13	7
	Jun	92	-214	2560	4	-9
	Jul	75	-17	3645	2	-2
	Aug	45	-30	2829	2	0
	Sep	182	137	2470	7	6

Okt	58	-124	2428	2	-5
Nov	45	-13	2305	2	0
Dec	862	817	3004	29	27
Rata-Rata	181	69	2816	7	2

Tabel 3 menampilkan kontribusi reservasi offline terhadap tingkat hunian kamar LINK Hotel selama tahun 2015, yang menunjukkan pola fluktuatif sepanjang bulan. Pada awal tahun, terdapat peningkatan pada bulan Februari, namun kemudian menurun pada bulan Maret. Di bulan April, kontribusi kembali meningkat, namun turun lagi pada bulan Juni dan Juli. Setelah itu, terjadi peningkatan pada bulan September, diikuti oleh penurunan pada bulan Oktober dan November, yang dipengaruhi oleh berkurangnya kegiatan bisnis di hotel. Puncak kontribusi tercatat pada bulan Desember, dengan 862 kamar, sebagai dampak dari musim liburan akhir tahun dan perayaan tahun baru, sementara nilai terendah terjadi pada bulan Agustus dengan hanya 45 kamar. Berdasarkan data tersebut, rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2015 adalah 2.816 kamar, sedangkan rata-rata reservasi offline mencapai 181 kamar atau sekitar 7%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi reservasi offline masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan reservasi melalui media online.

Tabel 4 Kontribusi Reservasi Melalui Media *Offline* Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2016)

Tahun	Bulan	Offline Reservation (Kamar)	Fluktuatif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuatif
2016	Jan	36	-	2945	1	-
	Feb	46	10	2857	2	0
	Mar	47	1	2667	2	0
	Apr	35	-12	5115	1	-1
	May	46	11	5576	1	0
	Jun	36	-10	3668	1	0
	Jul	468	432	5850	8	7
	Aug	40	-428	5390	1	-7
	Sep	94	54	5346	2	1
	Okt	130	36	5042	3	1
	Nov	90	-40	5964	2	-1
	Dec	42	-48	5748	1	-1
	Rata-Rata	93	1	4681	2	0

Sumber: Data Diolah 2018

Tabel 4 mengilustrasikan kontribusi offline reservation terhadap tingkat hunian kamar LINK Hotel setiap bulan selama tahun 2016. Data menunjukkan bahwa kontribusi ini mengalami fluktuasi sepanjang tahun. Terjadi peningkatan signifikan pada bulan Juli, yang merupakan musim liburan dan high season, namun kemudian menurun pada bulan Agustus. Pada bulan September dan Oktober, kontribusi kembali mengalami peningkatan, sebelum akhirnya turun pada bulan November dan Desember akibat penurunan jumlah reservasi melalui sistem manual. Kontribusi tertinggi tercatat pada bulan Juli dengan 468 kamar, sedangkan kontribusi terendah terjadi pada bulan April dengan 45 kamar. Berdasarkan data tersebut, rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2016 adalah 4.680 kamar, sementara rata-rata offline reservation hanya mencapai 93 kamar atau sekitar 2%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, kontribusi offline reservation menunjukkan penurunan.

Tabel 5 Kontribusi Reservasi Melalui Media *Offline* Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2017)

Tahun	Bulan	Offline Reservation (kamar)	Fluktuatif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuatif
2017	Jan	30	-	2050	1	-
	Feb	28	-2	3204	1	-1
	Mar	94	66	5494	2	1
	Apr	44	-50	5690	1	-1
	May	102	58	4862	2	1

Jun	52	-50	5564	1	-1
Jul	90	38	5162	2	1
Aug	70	-20	4720	1	0
Sep	266	196	5910	5	3
Okt	30	-236	5350	1	-4
Nov	54	24	5131	1	0
Dec	54	0	2348	2	1
Rata-Rata	76	2	4624	2	0

Tabel 5 menggambarkan kontribusi offline reservation terhadap tingkat hunian kamar di LINK Hotel setiap bulan selama tahun 2017. Data menunjukkan bahwa kontribusi ini mengalami fluktuasi yang tidak stabil sepanjang tahun. Misalnya, pada bulan Februari terjadi penurunan dibandingkan bulan Januari, kemudian mengalami peningkatan pada bulan Maret dan menurun kembali pada bulan April. Peningkatan kembali terlihat pada bulan Mei, namun mengalami penurunan lagi pada bulan Juni. Mulai bulan Juli, kontribusi kembali meningkat dengan lonjakan signifikan pada bulan September, sebelum menurun pada bulan Oktober dan akhirnya stabil pada bulan November dan Desember. Kontribusi tertinggi dicatat pada bulan September dengan 266 kamar, sedangkan kontribusi terendah terjadi pada bulan Februari dengan 28 kamar. Berdasarkan data tersebut, rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2017 adalah 4.623 kamar, sementara rata-rata offline reservation mencapai 76 kamar atau sekitar 2%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, kontribusi offline reservation mengalami penurunan.

### 3.3. Kontribusi Reservasi Melalui Media Online Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada LINK Hotel

Tabel 6 Kontribusi Reservasi Melalui Media Online Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2015)

Tahun	Bulan	Online Reservation (Kamar)	Fluktuaktif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuaktif
2015	Jan	4548	-	4648	97,85	-
	Feb	2488	-2060	2688	92,56	-5,29
	Mar	2662	174	2751	96,76	4,21
	Apr	1902	-760	2024	93,97	-2,79
	May	2136	234	2442	87,47	-6,50
	Jun	2468	332	2560	96,41	8,94
	Jul	3570	1102	3645	97,94	1,54
	Aug	2784	-786	2829	98,41	0,47
	Sep	2288	-496	2470	92,63	-5,78
	Okt	2370	82	2428	97,61	4,98
	Nov	2260	-110	2305	98,05	0,44
	Dec	2142	-118	3004	71,30	-26,74
	Rata-rata	2634,83	-219	2816	93,41	-2,41

Sumber Data Diolah 2018

Tabel 6 menggambarkan kontribusi reservasi melalui media online terhadap tingkat hunian kamar LINK Hotel setiap bulan pada tahun 2015. Data menunjukkan bahwa jumlah reservasi yang dilakukan melalui media online – baik yang berasal dari online travel agent, offline travel agent, maupun free individual traveler – menunjukkan fluktuasi yang tidak stabil sepanjang tahun. Pada bulan April terjadi penurunan, kemudian meningkat kembali pada bulan Mei. Peningkatan signifikan terlihat pada bulan Juli, yang merupakan periode high season, namun kemudian menurun secara bertahap pada bulan Agustus, September, Oktober, dan November, serta terjadi penurunan signifikan pada bulan Desember. Kontribusi tertinggi dicatat pada bulan Juli dengan 3.570 kamar, sedangkan kontribusi terendah terjadi pada bulan Desember dengan 2.142 kamar. Berdasarkan data tersebut, rata-rata tingkat hunian kamar LINK

Hotel pada tahun 2015 mencapai 2.816 kamar, sedangkan rata-rata reservasi online tercatat sebesar 2.634 kamar atau sekitar 93,41%. Data ini menunjukkan adanya peningkatan dalam kontribusi reservasi online dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Tabel 7 Kontribusi Reservasi Melalui Media *Online* Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2016)

Tahun	Bulan	Online Reservation (Kamar)	Fluktuaktif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuaktif
2016	Jan	2909	-	2945	99	-
	Feb	2811	-98	2857	98	0
	Mar	2620	-191	2667	98	0
	Apr	5080	2460	5115	99	1
	May	5530	450	5576	99	0
	Jun	3632	-1898	3668	99	0
	Jul	5382	1750	5850	92	-7
	Aug	5350	-32	5390	99	7
	Sep	5252	-98	5346	98	-1
	Okt	4912	-340	5042	97	-1
	Nov	5874	962	5964	98	1
	Dec	5706	-168	5748	99	1
		Rata-Rata	4588	254	4681	98

Sumber data diolah 2018

Tabel 7 menggambarkan kontribusi reservasi online terhadap tingkat hunian kamar LINK Hotel setiap bulan pada tahun 2016. Data menunjukkan bahwa jumlah reservasi yang dilakukan melalui media online – baik dari online travel agent, offline travel agent, maupun free individual traveler – mengalami fluktuasi yang tidak stabil sepanjang tahun. Misalnya, terjadi peningkatan pada bulan April dibandingkan bulan sebelumnya, namun kemudian menurun pada bulan Juni. Peningkatan signifikan terjadi pada bulan Juli, yang merupakan periode high season, dan setelah itu mengalami penurunan pada bulan Oktober sebelum kembali meningkat tajam pada bulan November. Kontribusi tertinggi dicapai pada bulan November dengan 5.874 kamar, sedangkan kontribusi terendah terjadi pada bulan Maret dengan 2.620 kamar.

Berdasarkan Tabel 7, rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2016 tercatat sebesar 4.680 kamar, sedangkan rata-rata reservasi online mencapai 4.588 kamar atau sekitar 98%. Data ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Tabel 8 Kontribusi Reservasi Melalui Media *Online* Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2017)

Tahun	Bulan	Online Reservation (Kamar)	Fluktuaktif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuaktif
2017	Jan	2020	-	2050	99	-
	Feb	3176	1156	3204	99	1
	Mar	5400	2224	5494	98	-1
	Apr	5646	246	5690	99	1
	May	4760	-886	4862	98	-1
	Jun	5512	752	5564	99	1
	Jul	5072	-440	5162	98	-1
	Aug	4650	-422	4720	99	0
	Sep	5644	994	5910	95	-3
	Okt	5320	-324	5350	99	4
	Nov	5077	-243	5131	99	0
	Dec	2294	-2783	2348	98	-1

Rata-Rata	4548	25	4624	98	0
-----------	------	----	------	----	---

Sumber Data Diolah 2018

Tabel 8 menunjukkan kontribusi reservasi online terhadap tingkat hunian kamar LINK Hotel setiap bulannya pada tahun 2017. Data menunjukkan bahwa reservasi online – yang meliputi pemesanan melalui online travel agent, offline travel agent, dan free individual traveler – mengalami fluktuasi. Misalnya, terdapat peningkatan kontribusi pada bulan Februari yang terus berlanjut pada Maret, namun mengalami penurunan pada bulan Mei sebelum kembali naik pada bulan Juni (bulan high season). Pada bulan Agustus terjadi penurunan kembali, kemudian naik pada bulan September, dan turun lagi di akhir tahun. Kontribusi tertinggi dicatat pada bulan April dengan 5.646 kamar, sedangkan yang terendah terjadi pada bulan Januari dengan 2.020 kamar.

Berdasarkan data pada Tabel 4.9, rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2017 mencapai 4.623 kamar, sementara rata-rata reservasi online sebesar 4.548 kamar atau 98%.

Data juga menunjukkan tren peningkatan reservasi online dari tahun 2015 hingga 2017, yang didorong oleh semakin banyaknya wisatawan dan travel agent yang memilih media online karena kepraktisan dan kecepatan prosesnya. Dalam operasional reservasi, baik online maupun offline travel agent cenderung menggunakan media online, seperti email, untuk mempermudah komunikasi. LINK Hotel telah menerapkan sistem reservasi melalui email yang dapat diakses oleh travel agent di seluruh Indonesia. Hal ini memungkinkan wisatawan mancanegara dan domestik untuk melakukan reservasi secara langsung melalui situs hotel atau melalui travel agent.

Keunggulan penerapan media online untuk reservasi antara lain: (a) Akses pemesanan kamar menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. (b) Proses pemesanan menjadi lebih jelas, di mana komunikasi melalui email dapat dijadikan bukti sah bahwa pemesanan telah dilakukan. (c) Staff reservasi dapat dengan mudah mengirimkan proforma invoice kepada offline travel agent, sehingga pembayaran kamar dapat diselesaikan saat check-in. (d) Travel agent dapat berkomunikasi secara efektif mengenai penambahan kamar, negosiasi harga, pertanyaan tentang fasilitas, permintaan cut-off date (COD), maupun pembatalan booking.

Media online reservasi yang digunakan meliputi platform dari online travel agent seperti Booking.com, Agoda.com, Airy Rooms, Reddoorz, Expedia, Traveloka, dan Tiket.com, serta offline travel agent seperti Jetwings, Asia Tours, Spring Tour, Wahana Wira Wisata, Bali Shanti, Bali Ok Wisata, Happy Bali, Gajah Bali, Penjor Tour, Cempaka, Golden Hourse, Millenium Tour, dan Bidadari Tour. Kerjasama dengan berbagai travel agent melalui reservasi online memudahkan wisatawan untuk melihat fasilitas dan situasi hotel, serta melakukan reservasi melalui email. Berdasarkan hasil wawancara dengan front office manager dan reservation staff, LINK Hotel menerapkan dua jenis reservasi, yaitu reservasi offline dan online. Perbedaan antara kedua jenis reservasi ini ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 9 Perbedaan reservasi melalui media *Online* dan Media *Offline* pada LINK Hotel

Metode	Media	Kecepatan
<i>Online</i>	Email dan Website	Dapat dengan cepat mendapatkan informasi
		Dapat dengan cepat dalam melakukan pemesanan kamar Hotel
<i>Offline</i>	Telepon, <i>walkin guest</i>	Alur reservasi lebih mudah karena hanya berkomunikasi melalui email dan dapat mengurangi kesalahan
		Waktu yang diperlukan cukup lama karena petugas reservasi akan melakukan banyak pertanyaan mengenai bookingan kamar

Namun dari jenis media reservasi diatas, LINK Hotel lebih banyak menggunakan reservasi *online* sebagai media reservasi yang efektif dimana *reservation staff* pada LINK Hotel dapat dengan mudah berkomunikasi dan mempromosikan hotel beserta fasilitas didalamnya.

Reservasi *online* dan reservasi *offline* (manual) yang diterapkan saling berkontribusi dalam meningkatkan tingkat hunian kamar hotel.

Reservasi melalui media *online* merupakan reservasi yang sudah banyak diterapkan oleh hotel yang ada di Bali maupun di seluruh Negara termasuk juga LINK Hotel, dan bukan merupakan hal yang baru bagi wisatawan atau tamu yang sering melakukan perjalanan wisata dengan berbagai tujuannya. Penerapan reservasi secara online dapat mempermudah wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestic dalam memesan kamar pada LINK Hotel dan wisatawan juga dapat memastikan ketersediaan kamar sebelum wisatawan melakukan perjalanannya ke Bali, serta untuk mempermudah komunikasi antara minat wisatawan dengan LINK Hotel, maka hotel ini melakukan kerjasama dengan *Offline travel agent* (Bali Oke Wisata, Millenium, Jetwings, Asia Tours, Wahana Wira Wisata, Happy Bali, Bidadari) dan Online Travel Agent (Agoda.com, Ticket.com, Traveloka, booking.com, Mg. Holiday) seluruh travel agent ini melakukan reservasi *online* ke dalam LINK Hotel.

Tabel 10 Jumlah reservasi yang melalui media Online Reservasi 2015-2017

		Tahun 2015 (kamar)	Tahun 2016 (kamar)	Tahun 2017 kamar
Media Online Reservation	online travel agent			
	Agoda			
	Booking.com			
	Airy Room			
	Reddoorz	1.580	3.854	4.365
	Traveloka			
	Tiket.com			
	MG Holiday			
	Offline Travel agent			
	Jetwing			
	Asia Tour			
	Spring Tour			
	Wahana Wira Wisata			
	Bali Oke Wisata			
	Happy Bali	30.038	51.204	50206
	Gajah Bali			
	Penjor Tour			
Cempaka				
Golden Hourse				
Millenium				
Bidadari Tour				
<b>Total Kamar</b>		<b>31.618</b>	<b>55.058</b>	<b>54.571</b>

Berdasarkan Tabel 10, terlihat bahwa baik travel agent online maupun offline memanfaatkan media online untuk melakukan reservasi kamar di LINK Hotel. Pada tahun 2015, total kamar yang dipesan oleh travel agent mencapai 31.618 kamar, dengan 5% atau 1.580 kamar berasal dari online travel agent. Pada tahun 2016, total kamar yang dipesan meningkat menjadi 55.058 kamar, dimana 6% atau 3.854 kamar dipesan melalui online travel agent. Sedangkan pada tahun 2017, dari total 54.571 kamar yang dipesan, 7% atau 4.365 kamar berasal dari online travel agent, dengan 50.206 kamar dipesan oleh offline travel agent.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam komunikasi antara tim reservasi dengan travel agent. Hambatan yang terjadi antara lain double booking akibat ketidakteelitian dalam penulisan email oleh travel agent, ketidaksiambungan komunikasi antar petugas reservasi, serta koordinasi yang kurang efektif dengan pihak ketiga, yakni e-commerce yang menghubungkan LINK Hotel dengan online travel agent. Kendala-kendala ini berpotensi menyebabkan over flow pada tingkat hunian kamar, terutama ketika tim reservasi telah menutup

allotment namun pihak e-commerce belum segera menginformasikan penutupan tersebut kepada online travel agent.

Untuk mengatasi masalah tersebut, petugas reservasi telah melaksanakan briefing secara rutin guna menyampaikan informasi penting kepada shift berikutnya. Upaya ini bertujuan untuk mencegah kesalahan dalam proses reservasi melalui media online, sehingga reservasi online dapat diterapkan secara optimal dan berkontribusi dalam meningkatkan hunian kamar di LINK Hotel.

#### 4. Simpulan

Implementasi sistem reservasi melalui media online memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan tingkat hunian kamar di LINK Hotel. Data menunjukkan bahwa rata-rata jumlah reservasi online mencapai 2634 kamar (93,41%) pada tahun 2015, meningkat menjadi 4588 kamar (98,13%) pada tahun 2016, dan tercatat 4547 kamar (93,38%) pada tahun 2017. Angka-angka tersebut menegaskan peran penting reservasi online dalam mendongkrak okupansi kamar.

Keberhasilan penerapan sistem reservasi online tidak lepas dari komunikasi efektif antara petugas reservasi, agen perjalanan, serta manajemen hotel. Proses komunikasi yang baik memungkinkan pemahaman mendalam terhadap isi email yang dikirim oleh calon tamu maupun agen perjalanan—baik online maupun offline—yang berkontribusi pada minimnya kesalahan dalam proses reservasi, seperti double booking, double rate, dan overflow tingkat hunian. Dengan demikian, sistem reservasi dapat berjalan secara optimal, efisien, dan menghemat waktu dalam pelaksanaannya.

Secara keseluruhan, penerapan reservasi melalui media online di LINK Hotel telah terbukti sebagai strategi yang efektif dan efisien dalam meningkatkan hunian kamar, sekaligus mengoptimalkan proses reservasi melalui koordinasi yang baik antar pihak terkait.

#### Daftar Pustaka

- Agus, Sambodo dan Bagyono. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Any. (2005). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Hunian Kamar Hotel*. Diunduh dari <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/11120140393bab2011.pdf>. Diakses 27 Januari 2018
- Anonim. (2015). "Makalah Tik Tentang Email". Diunduh dari <http://nurd3009.blogspot.co.id/2015/12/makalah-tik-tentang-email.html?m1> diakses pada 28 Januari 2018
- Artawan, I PT. (2016). *Penerapan Reservasi Kamar Melalui Sistem Online Pada Golden Tulip Bay View Hotel & Convoention Bali*. Badung: Skripsi, Politeknik Negeri Bali.
- Aprillia, Carrine Ayu. (2017). *Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel*. Malang: Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: C.V Alfabet
- Damardjati, R.S. (2006). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Disparda Bali. (2017). *Distribusi Kedatangan Wisatawan ke Bali Setiap Bulan 2008 - 2017*, Diunduh dari: <http://www.dispada.baliprov.go.id/id/Statistik3>. Diakses pada 28/01/2018
- Fahmi, Irham. (2012). *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Keempat, cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kemenpar. (2016). Rangka Devisa Pariwisata Terhadap Komoditas Ekspor Lainnya, available from: <http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=117&id=1198>. Diakses pada 13/01/2018
- Kasiram, H. Moh. (2008). *Metodelogi Penelitian Kualitatis-Kuantitatif*. Malang: UIN Malang Press
- Muriawan, Agus. (2008). *Pariwisata*. Diunduh dari [http://agusmuriawan.blogspot.co.id/2008/05/pariwisata-global\\_25.html?m1](http://agusmuriawan.blogspot.co.id/2008/05/pariwisata-global_25.html?m1) pada 15 Januari 2018
- Putrana, I., Wajdi, M., & Wahyulia Saraswati, K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar*, 20(1), 109-118. Retrieved from <http://ojs.stimihandayani.ac.id/index.php/FM/article/view/468>
- Rumekso. (2004). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, Endar. (2002). *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Kedua puluh empat. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto. (2010). *Menerima dan memproses Reservasi*. Bandung: Alfabeta
- Soenarmo. A. (2006). *front office management*. Yogyakarta: C.V Andi offset.
- Syakuni. (2004). *Otonomi daerah dalam kesatuan*, pustaka pelajar, Yogyakarta. Available From <http://www.dosenpendidikan.com/7-pengertian-implementasi-para-ahli-lengkap/>