

Reservasi secara online untuk meningkatkan hunian LINK Hotel

Si Luh Made Krisnayanti¹, Ni Luh Eka Armoni²,
Lien Darlina⁴, Selvie Ratna Ivone Mandang⁵

Politeknik Negeri Bali^{1,2,3,4}

Politeknik Negeri Manado⁵

³Email: darlina@pnb.ac.id

Abstract - The purpose of this study is to discuss the contribution of room reservations through online media and offline reservations to increase room occupancy and to know the implementation of room reservation systems through online media in an effort to increase room occupancy at LINK Hotel. Methods of data collection are Observation, Interview, Documentation, and literature. The analysis techniques used are statistics descriptive and descriptive qualitative. The results of this study indicate that the contribution of reservation through offline reservation and online reservation to the room occupancy during three years experienced fluctuation or unstable circumstances every month, with the average contribution of reservation through offline reservation in the year 2015 that is 6.8%, the year of 2016 that is 1, 87%, the year of 2017 that is 1.62%. And the contribution of reservations through online reservations in the year 2015 is 93,41%, in the year 2016 that is 98,13%, the year 2017 that is 98,38%. And the implementation of the room reservation system through online reservation media discusses online reservation steps, the benefits of online reservation, and how to apply online reservation maximally.

Keywords: online reservation; travel agent; room occupancy; reservation method

1. Pendahuluan

Reservasi merupakan salah satu bagian yang berada di bawah naungan department *front office department*. Reservasi juga merupakan suatu kegiatan proses permintaan pemesanan kamar hotel dan lengkap dengan fasilitas yang dimiliki oleh hotel. Kegiatan reservasi dapat dijalankan dengan dua media yaitu resevasi *offline* dan reservasi *online*. Reservasi *offline* merupakan kegiatan pemesanan kamar hotel yang dilakukan oleh calon tamu tidak dengan menggunakan jaringan internet, namun dengan menggunakan media telepon, fax, maupun datang langsung ke hotel untuk melakukan pemesanan kamar hotel. Sedangkan reservasi media *online* merupakan pemesanan kamar hotel yang dilakukan oleh calon tamu dengan menggunakan jaringan internet sebagai akses langsung dengan reservasi *staff* yang ada pada hotel *Lorin New Kuta*.

Dengan adanya perkembangan teknologi canggih, penggunaan reservasi melalui media online telah diterapkan oleh hotel yang ada di seluruh dunia. Reservasi online dapat memudahkan calon tamu untuk melakukan proses pemesanan kamar dan fasilitasnya melalui internet sehingga calon tamu dapat dengan mudah melakukan reservasi dimana pun dan kapanpun. Penerapan reservasi melalui media online dapat berguna bagi masyarakat di seluruh dunia karena seluruh informasi yang dibutuhkan mengenai hotel profil telah terdapat pada *website* hotel dan pemesanan kamar hotel dapat dilakukan melalui *travel agent online*, maupun melalui *e-mail* dan dapat langsung diproses oleh bagian reservasi.

E-mail adalah salah satu media *online* untuk melakukan pemesanan kamar secara *online* dalam suatu hotel yang dapat dengan mudah diakses melalui internet. Penggunaan reservasi melalui *e-mail* dapat memudahkan calon pelanggan dalam melakukan pemesanan kamar hotel dan melakukan komunikasi dengan pihak hotel untuk dapat memesan kamar sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan ketersediaan fasilitas yang diinginkan oleh calon pelanggan.

LINK Hotel telah menggunakan sistem reservasi melalui media *online*, dalam kegiatan pemesanan kamar yaitu dengan menggunakan media *e-mail* agar dapat memudahkan calon tamu dalam melakukan pemesanan kamar baik itu dari *travel agent*, maupun *free individual traveler*, karena reservasi melalui media *e-mail* tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga proses reservasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Namun di dalam penerapannya masih banyak ditemukan kendala dan kekurangan dalam melayani reservasi kamar dari calon tamu yang akan menginap di LINK Hotel. Misalnya penanganan prosedur pelayanan untuk pemesanan kamar kurang efektif, ketersediaan informasi kamar hotel tidak dapat tersebar dengan cepat kepada calon tamu hotel sehingga dapat berimbas pada jumlah kunjungan tamu yang akan menginap di LINK Hotel.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan sebelumnya maka permasalahan pokok adalah Implementasi Reservasi Kamar Secara Online Dalam Meningkatkan Okupansi Kamar LINK Hotel.

2. Metode Penelitian

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

Media	Online Travel Agent	
E-Mail		1. Booking.com
		2. Agoda.com
		3. Airy Rooms
On-Line		4. Reddoorz
Reservation		5. Expedia
		6. Traveloka
		7. Tiket.com
		8. MG Holiday

	Offline Travel Agent	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
Media Website	Online Travel Agent	1. Booking.com 2. Agoda.com 3. Airy Rooms 4. Reddoorz 5. Expedia 6. Traveloka 7. Tiket.com 8. MG Holiday
	Offline Travel Agent	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

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa penelitian yang dilakukan adalah 36 periode. Nilai rata-rata reservasi yang datang melalui media *online* sebesar 3923 kamar dengan standar deviasi sebesar 1424 kamar, artinya jika dihubungkan dengan rata-rata reservasi melalui media *online* sebesar 3923 kamar, maka reservasi yang melalui media *online* akan berkisaran 3923 kamar \pm 1424 kamar.

Nilai rata-rata reservasi yang melalui media *offline* sebesar 862 kamar dengan standar deviasi sebesar 116 kamar, artinya jika dihubungkan dengan rata-rata reservasi melalui media *offline* sebesar 862 kamar maka reservasi melalui media *offline* akan berkisaran 862 kamar \pm 116 kamar.

Sedangkan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 4040 kamar dengan standar deviasi sebesar 1408 kamar, artinya jika dihubungkan dengan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 4040 kamar, maka tingkat hunian kamar akan berkisaran antara 4040 kamar \pm 1408 kamar.

3.1. Kontribusi Reservasi Melalui Media *Offline Reservation* Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada LINK Hotel

Kontribusi reservasi melalui media *offline* terhadap tingkat hunian kamar pada LINK Hotel dapat dilihat pada Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5. Tabel 3 adalah merupakan data Tahun 2015, Tabel 5 adalah data Tahun 2016, Dan Tabel 6 adalah data Tahun 2017.

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

Sumber: Data diolah 2018

Pada Tabel 3 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari *offline reservation* terhadap tingkat hunian kamar setiap bulan pada LINK Hotel selama tahun 2015. Kontribusi mengalami fluktuasi. Pada bulan februari mengalami peningkatan dan kembali menurun pada Bulan Maret kemudian mengalami peningkatan pada bulan April dan penurunan pada bulan Juni, bulan Juli. Peningkatan kembali terjadi pada bulan September dan kembali menurun pada bulan oktober dan bulan November akibat dari berkurangnya penyelenggaraan bisnis oleh perusahaan yang dilakukan di hotel LINK Hotel.

Peningkatan yang tinggi terjadi pada bulan Desember disebabkan oleh musim liburan akhir tahun dan tahun baru. Kontribusi terbesar terjadi pada bulan Desember sebesar 862 Kamar, dan kontribusi terkecil terjadi pada bulan agustus sebesar 45 kamar. Berdasarkan data pada Tabel 3 dapat diketahui rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2015 adalah 2816 kamar sedangkan rata-rata *offline reservation* pada tahun 2015 sebesar 181 kamar atau 7% dapat dilihat Pada tabel kontribusi yang diberikan dari *Offline Reservoation* lebih sedikit dari kontribusi melalui *Online Reservation*.

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

Tahun	Bulan	Offline Reservation (Kamar)	Fluktuaktif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuaktif
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

Pada Tabel 4 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari offline reservation terhadap tingkat hunian kamar setiap bulan pada LINK Hotel selama tahun 2016. Kontribusi mengalami fluktuasi atau tidak stabil. Tabel kontribusi Pada Bulan Juli mengalami peningkatan karena pada bulan Juli merupakan musim liburan dan *high season*. dan kembali mengalami penurunan pada bulan Agustus kemudian kembali mengalami peningkatan pada bulan September dan Oktober. Namun pada bulan November dan Desember mengalami penurunan karena disebabkan oleh penurunan jumlah reservasi yang melalui sistem manual atau *offline*, kontribusi terbesar terjadi pada bulan Juli Sebesar 468 kamar, dan kontribusi terkecil terjadi pada bulan April sebesar 45 kamar.

Berdasarkan data pada Tabel 5 dapat diketahui rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2016 adalah 4680 kamar sedangkan rata-rata *offline reservation* pada tahun 2016 sebesar 93 kamar atau 2 % jika dilihat dan dibandingkan dengan tahun sebelumnya kontribusi *offline reservation* mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

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

Tahun	Bulan	Offline Reservation (kamar)	Fluktuaktif	Tingkat Hunian Kamar	Persentase %	Fluktuaktif
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

Pada Tabel 5 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari offline reservation terhadap tingkat hunian kamar setiap bulan pada LINK Hotel selama tahun 2017. Kontribusi mengalami fluktuasi atau tidak stabil. Tabel kontribusi pada bulan Februari mengalami penurunan dari bulan Januari, kemudian mengalami peningkatan pada bulan Maret dan menurun pada bulan april. Peningkatan kembali terjadi pada bulan Mei, kembali mengalami penurunan pada bulan Juni. Serta mulai meningkat kembali pada bulan Juli, serta peningkatan terjadi pada bulan September. Dan kembali menurun bulan Oktober, kemudian stabil pada bulan November dan bulan Desember. Kontribusi terbesar terjadi pada bulan September sebesar 266 kamar, kontribusi terkecil terjadi pada Bulan Februari sebesar 28 kamar.

Berdasarkan data pada Tabel 5 dapat diketahui rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2017 adalah 4623 kamar sedangkan rata-rata *offline reservation* pada tahun 2017 sebesar 76 kamar atau 2 % jika dilihat dan dibandingkan dengan tahun sebelumnya kontribusi *offline reservation* mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

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 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari reservasi melalui media *online* terhadap tingkat hunian kamar setiap bulannya pada LINK Hotel. Apabila dilihat dari jumlah reservasi yang melalui media *online* baik itu datang dari *online travel agent*, *offline travel agent*, maupun *free individual traveler* setiap bulan selama Tahun 2015, kontribusi mengalami fluktuasi atau tidak stabil. Pada bulan April mengalami penurunan dan kembali mengalami peningkatan di bulan Mei. Peningkatan yang tinggi terjadi pada bulan Juli karena di bulan tersebut *high season* dan turun lagi dibulan agustus, September, oktober, dan bulan November kemudian penurunan signifikan terjadi pada akhir tahun bulan Desember. Dan kontribusi paling besar terjadi pada bulan Juli sebesar 3570 kamar dan kontribusi terkecil pada bulan desember sebesar 2142 kamar.

Berdasarkan data pada Tabel 6 dapat diketahui rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2015 adalah 2816 kamar sedangkan rata-rata *online reservation* pada tahun 2015 sebesar 2634 kamar atau 93,41% dapat dilihat dari tahun sebelumnya mengalami peningkatan.

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	0

Sumber data diolah 2018

Pada Tabel 7 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari reservasi melalui *online reservation* terhadap tingkat hunian kamar setiap bulannya pada LINK Hotel. Apabila dilihat dari jumlah reservasi yang melalui media *online* baik itu datang dari *online travel agent*, *offline travel agent*, maupun *free individual traveler* setiap bulan selama Tahun 2016. Kontribusi mengalami fluktuasi atau tidak stabil. Pada bulan April tabel diatas menunjukkan adanya peningkatan dari bulan sebelumnya dan mengalami penurunan kembali pada bulan Juni, kemudian Peningkatan yang tinggi terjadi pada bulan Juli karena di bulan tersebut *high season*. dan mengalami penurunan kembali pada bulan Oktober kemudian mengalami peningkatan yang tinggi pada bulan November. Dan kontribusi paling besar terjadi pada bulan November sebesar 5874 kamar dan kontribusi terkecil pada bulan Maret sebesar 2620 kamar.

Berdasarkan data pada Tabel 7 dapat diketahui rata-rata tingkat hunian kamar LINK Hotel pada tahun 2016 adalah 4680 kamar sedangkan rata-rata *online reservation* pada tahun 2016 sebesar 4588 kamar atau 98% dapat dilihat dari tahun sebelumnya mengalami peningkatan.

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

Pada Tabel 8 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari reservasi melalui *online reservation* terhadap tingkat hunian kamar setiap bulannya pada LINK Hotel. Apabila dilihat dari jumlah reservasi yang melalui media *online* baik itu datang dari *online travel agent*, *offline travel agent*, maupun *free individual traveler* setiap bulan selama Tahun 2017. Kontribusi mengalami fluktuasi atau tidak stabil. Pada bulan Februari tabel diatas menunjukkan adanya peningkatan dari bulan sebelumnya dan mengalami peningkatan pada bulan Maret. Namun pada bulan Mei kontribusi mengalami penurunan dan meningkat kembali pada bulan Juni karena pada bulan ini merupakan bulan *high season*. Penurunan kembali dialami pada bulan Agustus kemudian meningkat kembali pada bulan September dan pada akhir tahun kembali mengalami penurunan. Dan kontribusi paling besar terjadi pada bulan April sebesar 5646 kamar dan kontribusi terkecil pada bulan Januari sebesar 2020 kamar.

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel kontribusi 4.9 menunjukkan rata-rata tingkat hunian kamar pada LINK Hotel pada tahun 2017 sebesar 4623 kamar sedangkan rata-rata *online reservation* pada tahun 2017 yaitu sebesar 4548 kamar atau 98 % dan dapat dilihat dari tahun sebelumnya, dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan setiap tahunnya, ini dikarenakan semakin banyak wisatawan maupun travel agent yang menggunakan media online untuk melakukan reservasi kamar pada LINK Hotel, karena lebih praktis dan cepat.

Dalam melakukan kegiatan reservasi, *online travel agent* dan *offline travel agent* lebih cenderung menggunakan media *online* hal ini dikarenakan dunia teknologi sudah berkembang dengan cepat dimana wisatawan dapat dengan mudah menghubungi travel agent baik itu *online travel agent* maupun *offline travel agent* melalui *online reservation* yaitu email, begitu juga dengan pemesanan kamar pada lorin new kuta. LINK Hotel telah menerapkan reservasi melalui media online yaitu email yang sudah dapat diakses oleh *online travel agent* dan *offline travel agent* di seluruh Indonesia. Dengan kemudahan fasilitas yang ditawarkan oleh LINK Hotel, wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestic dapat melakukan reservasi secara langsung ke Lorin New Kuta maupun memesan melalui travel agent. Penerapan media *online* untuk kegiatan reservasi pada LINK Hotel dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- (a) Akses pemesanan kamar lebih mudah, efektif dan efisien
- (b) Pemesanan kamar yang dilakukan oleh *online travel agent* maupun *offline travel agent* lebih jelas dan komunikasi melalui email tersebut dapat juga menjadi bukti bahwa pemesanan kamar memang benar dilakukan oleh travel agent tersebut.
- (c) *Reservation staff* LINK Hotel dapat dengan mudah mengirimkan *proforma invoice* untuk pemesanan kamar dari *offline travel agent* agar pada saat *check in*, *travel agent* tersebut sudah melunasi pembayaran kamar tersebut.
- (d) *Travel agent* juga dapat dengan mudah melakukan komunikasi melalui media *online* reservasi mengenai pemesanan kamar mulai dari penambahan kamar, bernegosiasi mengenai harga, menanyakan fasilitas, meminta *cut of date* (COD), maupun dalam melakukan *cancelation booking*.

Media *online* reservasi ini digunakan oleh *online travel agent* diantaranya . Booking.com, Agoda.com, Airy Rooms, Reddoorz, Expedia, Traveloka, Tiket.com. serta *Offline travel agent* diantaranya Jetwings, Asia Tours, Spring Tour, Wahana Wira Wisata, Bali Shanti, Bali Ok Wisata, Happy Bali, Gajah Bali, Penjor Tour, Cempaka, Golden Hourse, Millenium Tour, Bidadari Tour. Hal ini menunjukkan bahwa LINK Hotel menjalin kerja sama dengan beberapa travel agent melalui *online reservation* agar mempermudah wisatawan dalam melakukan pemesanan kamar, cukup membuka website hotel untuk melihat fasilitas dan situasi hotel kemudian dapat langsung melakukan reservasi melalui email reservasi hotel.

3.4. Penerapan Reservasi melalui Media Online Pada LINK Hotel

Berdasarkan hasil wawancara bersama *front office manager* dan *reservation staff* LINK Hotel, adapun jenis reservasi yang diterapkan oleh LINK Hotel ialah reservasi *offline* dan reservasi *online* dimana perbedaan dari ke dua jenis reservasi ini dapat dilihat dalam 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 Alur reservasi lebih mudah karena hanya berkomunikasi melalui email dan dapat mengurangi kesalahan
<i>Offline</i>	Telepon, <i>walkin guest</i>	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

	online travel agent	Tahun 2015 (kamar)	Tahun 2016 (kamar)	Tahun 2017 kamar			
Media Online Reservation	Agoda	1.580	3.854	4.365			
	Booking.com						
	Airy Room						
	Reddoorz						
	Traveloka						
	Tiket.com						
	MG Holiday						
	Offline Travel agent				Tahun 2015 (kamar)	Tahun 2016 (kamar)	Tahun 2017 (kamar)
	Jetwing				30.038	51.204	50206
	Asia Tour						
Spring Tour							
Wahana Wira Wisata							
Bali Oke Wisata							
Happy Bali							
Gajah Bali							

	Penjor Tour		
	Cempaka		
	Golden Hourse		
	Millenium		
	Bidadari Tour		
Total Kamar		31.618	55.058
			54.571

Dapat dilihat pada Tabel 10 yang telah disajikan di atas menjelaskan bahwa *travel agent online* maupun *travel agent offline* menggunakan media *online* dalam melakukan reservasi kamar pada LINK Hotel. Jumlah kamar yang datang dari travel agent pada tahun 2015 sebanyak 31.618 kamar dan 5% dari jumlah kamar tersebut datang dari *online travel agent* sebanyak 1.580 kamar, sedangkan pada tahun 2016 sebanyak 55.058 kamar dan 6% dari jumlah kamar datang dari online travel agent atau sebanyak 3.854 kamar, Pada tahun 2017 sebanyak 54.571 kamar dan 7% atau 4.365 kamar datang dari *online travel* dan 50.206 kamar datang dari *offline travel agent*.

Dalam penerapannya masih saja ada hambatan di dalam melakukan komunikasi antara tim reservasi dengan travel agent, seperti terjadinya *double booking* akibat dari ketidak telitian dari travel agent dalam menulis email, ketidaksiambungan komunikasi antar petugas reservasi, serta komunikasi antara pihak ketiga yaitu *e-commerce* yang menjadi pihak penghubung antara LINK Hotel dengan online travel agent yang dimana hambatan ini dapat menyebabkan *over flow* pada tingkat hunian kamar karena tim reservasi telah menutup aloetment namun pihak *e-commerce* tidak menutup pada online travel agent secara langsung sehingga hal ini yang dapat menyebabkan terjadinya over flow, Untuk dapat mengatasi hambatan dalam komunikasi tersebut petugas reservasi telah melaksanakan breafing untuk dapat menyampaikan informasi dengan shift selanjutnya untuk dapat mencegah terjadinya kesalahan di dalam melaksanakan reservasi kamar melalui media *online* sehingga reservasi *online* ini selalu dapat diterapkan secara maksimal dan dapat meningkatkan hunian kamar pada LINK Hotel.

4. SIMPULAN

Penerapan reservasi melalui media *online* reservasi memberikan kontribusi besar terhadap tingkat hunian kamar di LINK Hotel, dapat dilihat melalui tingkat hunian kamar dari wisatawan yang melakukan reservasi melalui media *online* reservasi, rata-rata jumlah reservasi yang melalui media online di lor new kuta hotel setiap tahunnya dari tahun 2015 sebesar 2634 kamar atau 93,41%, tahun 2016 sebesar 4588 kamar atau 98,13%, pada tahun 2017 rata-rata reservasi online sebesar 4547 kamar atau 93,38%.

Penerapan reservasi kamar melalui media *online* dapat dikatakan maksimal dan efisien karena petugas reservasi dapat melakukan komunikasi yang baik dengan agen perjalanan wisata dan manajemen hotel, dan pemahaman yang baik juga harus digunakan untuk memahami isi dari email yang dikirim oleh calon tamu maupun *online travel agent* dan *offline travel agent* yang akan melakukan pemesanan kamar dan menginap di LINK Hotel sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam proses reservasi, seperti *double booking*, *double rate*, *over flow* pada tingkat hunian kamar sehingga proses reservasi ini dapat berjalan dengan baik dan dapat menghemat waktu dalam penerapannya.

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 & Convention 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.disparda.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). *Rangking 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?1 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/>