

PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR DI TIJILI SEMINYAK HOTEL

I Wayan Agus Selamat⁽¹⁾, I Gede Sumadi⁽²⁾

Email: aguswayan91@gmail.com⁽¹⁾, sumadigede@gmail.com⁽²⁾

Politeknik Nasional Denpasar^(1, 2)

Abstract

The Reservation Section is the section responsible for room reservation requests from potential guests. Effective interaction with guests plays a very important role in increasing hotel room revenues. Based on these assumptions, this paper is completed to understand how reservation services can increase room income. The assumptions are examined by presenting two problem formulations, the first, what is the role of the reservation section in increasing room revenue at Tijili Seminyak Hotel. The second, what obstacles are faced by the reservation section in making the reservation process at Tijili Seminyak Hotel. The theory in this study discusses the hotel, reservation department, service quality, room income, and communication skills. The method used in this research is descriptive qualitative and quantitative, and in collecting data using observation, interviews, literature study and documentation. The results of the study show that the skills possessed by the reservation department play a role in increasing income.

Keywords: *Hotel, Reservation Section, Service Quality, Room Revenue, Communication Skills*

Abstrak

Bagian Reservasi merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap permintaan pemesanan kamar dari para calon tamu. Interaksinya dengan tamu secara efektif sangat berperan terhadap peningkatan pendapatan kamar hotel. Berdasarkan asumsi tersebut maka penulisan ini di selesaikan untuk memahami bagaimana pelayanan reservasi untuk dapat meningkatkan pendapatan kamar. Adapun asumsi tersebut di periksa dengan menghadirkan dua rumusan masalah yang pertama yaitu bagaimanakah peranan bagian reservasi dalam meningkatkan pendapatan kamar di Tijili Seminyak Hotel dan yang kedua yaitu kendala apakah yang dihadapi oleh bagian reservasi dalam melakukan proses reservasi di Tijili Seminyak Hotel. Teori dalam penelitian ini membahas tentang hotel, bagian reservasi, kualitas pelayanan, pendapatan kamar, dan keterampilan berkomunikasi. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dan dalam pengambilan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan keterampilan yang dimiliki oleh bagian reservasi berperan untuk meningkatkan pendapatan.

Kata Kunci: Hotel, Bagian Reservasi, Kualitas Pelayanan, Pendapatan Kamar, Keterampilan Berkomunikasi

1. Pendahuluan

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat, berlibur atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman dan aman adalah menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap tamunya. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian dari Septia Caesari (2015) yang menyatakan bahwa kebersihan, rasa aman dan kenyamanan menjadi faktor yang signifikan wisatawan dalam memilih akomodasi wisata. Seperti yang diketahui bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. (Anom Sastrawan, 2020)

Hal tersebut akan menimbulkan dampak yang berkesinambungan baik dalam hal loyalitas wisatawan ,maupun pada tingkat penjualan produk yang dimiliki oleh hotel (Intan Dameria, 2016). Dalam mencapai tingkat penjualan yang baik tentunya diperlukan manajemen yang bagus dan terorganisir untuk memberikan pendapatan dan tingkat hunian yang stabil dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut.

Bali memiliki beberapa kawasan berpotensi wisata yang sekarang ini sudah semakin berkembang dalam meningkatkan produktivitas perhotelannya salah satunya pada daerah Seminyak. Jumlah wisatawan yang datang tidak sedikit yang tertarik untuk

berkunjung ke Seminyak. Banyaknya jumlah wisatawan yang datang berpengaruh terhadap jumlah akomodasi perhotelan di daerah tersebut. Industri perhotelan di daerah Seminyak sudah mengalami perkembangan yang pesat dikarenakan banyaknya investor lokal maupun asing yang sudah mulai melihat keuntungan dengan membangun hotel untuk wisatawan menginap.

Saat ini sudah banyak hotel yang berkembang di Seminyak, baik dari hotel bintang lima sampai pada *guest house* yang dikelola masyarakat lokal. Salah satu hotel berbintang yang ada di Seminyak adalah Tjili Seminyak Hotel. Hotel ini memiliki tingkat hunian yang cukup tinggi yang dimana tahun 2018 tingkat huniannya mencapai rata-rata 89 %, tahun 2019 memperoleh tingkat hunian 90 % dan di tahun 2020 dengan tingkat hunian 50 %. Penurunan yang signifikan karena adanya Covid-19. Tjili Seminyak Hotel tentunya masih memiliki rata-rata tingkat hunian yang cukup tinggi dibandingkan dengan kompetitor disekitar area seminyak di era Covid-19.

Berdasarkan informasi dari sales marketing menyebutkan bahwa dalam menumbuhkan tingkat hunian kamar perlu melakukan kerja sama antara satu departemen dengan departemen yang lain. Peran departemen lainnya ialah untuk saling menyebarkan informasi terkait kualitas dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel. Adapun departemen-departemen yang menunjang kegiatan operasional perhotelan yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Human Resources Department, Food and Beverage Department dan Security Department*.

Bagian Reservasi merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap permintaan pemesanan kamar dari para calon tamu. Tugas utama Bagian Reservasi adalah mencatat dan memproses seluruh

pemesanan kamar secara akurat sekaligus menawarkan produk yang dimiliki hotel yang sesuai dengan kebutuhan tamu serta menciptakan dan menjaga citra akomodasi yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Bagian Reservasi memiliki tugas menjual kamar dan produk akomodasi kepada calon tamu yang melakukan direct booking baik melalui email, telepon maupun online dan offline travel agent sesuai dengan jenis kamar yang diperlukan serta menawarkan harga sesuai dengan standar harga yang ditetapkan oleh manajemen.

Aktivitas pemesanan kamar baik oleh wisatawan sebagai calon tamu di hotel maupun sebagai penyedia jasa akomodasi telah mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak. Kegiatan pemesanan kamar dapat bermanfaat bagi calon tamu dengan mempredisikan biaya yang akan dikeluarkan, maupun mencari hotel untuk menanyakan apakah masih ada kamar yang tersedia (*vacant*). Bagi hotel perencanaan yang matang menjamin keakuratan perhitungan biaya selain itu, kebutuhan tamu dapat dipersiapkan dari jauh – jauh hari sebelumnya sehingga tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang hotel berikan. Menurut James A. Bardi (2011) “*A Reservation system must assure efficient means of accesing, processing, and confirming information*”. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pemesanan kamar yang dilakukan oleh petugas reservasi perlu mengkonfirmasi informasi dengan valid yang berasal dari tamu.

Petugas reservasi selain menjabarkan informasi tentang produk yang dimiliki hotel juga memiliki kemampuan atau teknik dalam menjual kepada konsumen ataupun wisatawan. Selain memiliki kemampuan berjualan, Bagian Reservasi juga harus memiliki perilaku ramah, ekspresif, efisien, aktif, inisiatif dan sopan saat menawarkan produk hotel sesuai dengan kebutuhan tamu. Selain itu, Bagian Reservasi harus menguasai *product knowledge* dari hotel tersebut. Bagian Reservasi juga

mampu berperan dalam membuat tinggi rendahnya tingkat hunian kamar hotel. Hal ini disebabkan karena kemampuan reservasi memberikan informasi terkait produk yang dimiliki hotel secara akurat dan jelas seperti menjelaskan diskon dan package yang dimiliki oleh hotel. Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik menganalisis peranan bagian reservasi dalam meningkatkan pendapatan kamar di Tijili Seminyak Hotel dan kendala yang dihadapi oleh bagian reservasi dalam melakukan proses reservasi di Tijili Seminyak Hotel.

2. Konsep dan Teori

2.1 Konsep *Revenue*

Menurut Sodikin dan Riyono (2014), “Penghasilan (income) adalah kenaikan manfaat ekonomi selama periode pelaporan dalam bentuk arus masuk atau peningkatan aset, atau penurunan kewajiban yang mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal. Penghasilan meliputi pendapatan (*revenue*) dan keuntungan (*gain*). Pendapatan adalah penghasilan yang timbul dalam pelaksanaan aktivitas entitas yang biasa dan dikenal dengan sebutan yang berbeda seperti penjualan, imbalan, bunga, dividen, royalti dan sewa”.

Menurut Sugiarto (2012), pengertian pendapatan kamar adalah jumlah total yang diperoleh dari penjualan-penjualan kamar dalam satu malam, dengan jenis cara pembayaran yang bermacam-macam. Penjualan kamar merupakan sumber pendapatan terbesar yang dihasilkan hotel disamping pendapatan dari hasil penjualan fasilitas lainnya, seperti penjualan makan dan minuman, serta pelayanan yang diberikan selama menginap di hotel. Hasil dari total pendapatan kamar yang didapat adalah hasil kotor, artinya masih dalam penggabungan pajak pemerintah dan pelayanan (*tax and service*).

Berdasarkan pengertian diatas dapat di simpulkan bawah Revenue merupakan pendapatan yang dapat timbul dari transaksi dan kejadian berikut ini: 1. Penjualan barang, 2. Penjualan jasa, 3. Penggunaan aset entitas oleh pihak lain yang menghasilkan bunga royalti dan dividen.

2.2 Konsep Reservation

Menurut Wijayanti (2014) Menyatakan bahwa Reservasi adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelum melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangan atau check-in. Reservasi dalam arti yang lebih luas adalah satu seksi hotel yang tugas dan tanggung jawabnya menangani permintaan pemesanan dari para calon tamu. Sebaian besar kegiatannya menangani permintaan pemesanan dari calon tamu. Sebagian besar kegiatan bagian reservasi dilakukan sebelum tamu datang ke hotel.

Bagyono (2018) bagian pemesanan kamar atau sering disebut bagian reservasi merupakan bagian yang memiliki fungsi yang sangat vital. Ini dikarenakan tinggi rendahnya tingkat hunian kamar dan pendapatan kamar sangat ditentukan oleh kemampuan bagian reservasi di dalam menangani pemesanan kamar di hotel. Seorang petugas reservasi harus memiliki kemampuan tentang dasar-dasar reservasi, produk dan jasa yang dijual, bagaimana menjualnya atau tekni menjual, serta penggunaan teknologi komunikasi. Reservasi adalah suatu proses permintaan pemsanan kamar dan fisilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Seluruh permintaan pemesanan kmar ini akan ditangani oleh petugas reservasi dengan mempertimbangkan keberadaan kamar pada saat itu.

2.3 Teori Pemasaran

Menurut Kotler (2016) pemasaran adalah proses sosial yang didalamnya terdapat individu dan kelompok yang mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

Menurut Sedjati (2018), mendefinisikan bahwa : pemasaran mengandung arti segala usaha atau aktivitas dalam menyampaikan barang atau jasa para produsen kepada konsumen, dimana kegiatan tersebut ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan dalam cara tertentu yang disebut pertukaran. Sedangkan menurut Stanton (2013), pemasaran adalah suatu sistem dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk yang dapat memuaskan keinginan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Soliha (2015), menyatakan bahwa: Pemasaran adalah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran nilai produk dan jasa dengan pihak lain. Sedangkan aktivitas yang dilakukan meliputi: Pembelian, penjualan, transportasi, penyimpanan, pembiayaan, penanganan resiko, perolehan informasi pasar, dan standarisasi.

3. Metode

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian secara mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari individu, maupun organisasi tertentu. Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini

dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran bagian reservasi dalam meningkatkan pendapatan kamar di Tijili Seminyak Hotel.

Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan studi dokumen dengan informan penelitian. Peneliti mencatat semua data yang diperoleh ke dalam catatan yang berisi apa yang didengar, dilihat, dialami, dirasakan, dan temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian. Pengumpulan data penelitian yang dimaksud adalah hasil dari wawancara, observasi, studi pustaka dan studi dokumen tentang peranan bagian reservasi dalam meningkatkan pendapatan di Tijili Seminyak Hotel.

2) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data tersebut dikumpulkan, kemudian dipilih data yang dianggap paling relevan terkait peranan bagian reservasi dalam meningkatkan pendapatan di Tijili Seminyak

Hotel.

3) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka peneliti akan mencantumkan tabel atau gambar.

4) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara beruntun sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Dalam pengolahan data peneliti memberikan makna, tafsiran, argumen pada data yang telah terkumpul dan mencari arti dari penjelasannya untuk disusun ke dalam pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami dan ditafsirkan.

4. Hasil dan Pembahasan

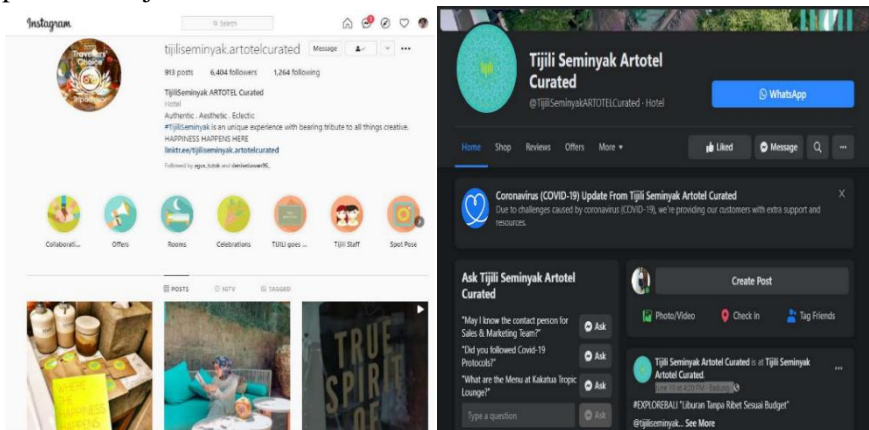
4.1 Peranan Bagian Reservasi Dalam Meningkatkan Pendapatan Kamar di Tijili Seminyak Hotel

1) Memasarkan Produk Tijili Seminyak Di Sosial Media

Perkembangan teknologi pada smartphone memudahkan reservasi di hotel memahami keinginan pasar yang menjadi pilihan dalam menentukan akomodasi yang digunakan dalam melakukan liburan di

sebuah destinasi wisata (Raden Andhika Dewantara, 2020). Pihak manajemen tidak hanya memberikan tugas terhadap kepada pihak reservasi untuk aktif dan selalu *update* informasi yang akan di sampaikan kepada wisatawan yang memesan kamar. Seperti memberikan informasi tentang promosi yang berlangsung saat tamu melakukan pemesanan, menginformasikan tentang package-package menginap yang dimiliki oleh hotel.

Reservasi juga membantu sales marketing dalam meng-update informasi di media sosial yang dimiliki oleh hotel yang di antaranya : a. *Instagram* salah satu sosial media yang dapat berbagi foto dan video yang memiliki banyak pengguna diseluruh dunia. Maka dari itu, Tiji Seminyak Hotel memanfaatkan untuk memasarkan produk dan jasa hotel agar lebih dikenal publik. b. *Facebook* salah satu jejaring sosial yang memiliki pengguna aktif lebih dari 1 miliar pengguna, aplikasi ini dapat berbagi foto dan video maka lebih memudahkan dalam memasarkan produk dan jasa hotel.



Gambar 4.1 Sosial Media yang Digunakan Tiji Seminyak Hotel

2) Bekerjasama Dengan *Online Travel Agent*

Online travel agent merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan perjalanan wisata melalui media aplikasi online, sehingga memudahkan wisatawan dalam memilih akomodasi serta tujuan

dalam melakukan perjalanan wisata (Lutfi Hendriyati, 2019). Jenis travel agent ini hanya menyediakan layanan reservasi online (*online reservation*). Tugas reservasi dalam perhotelan adalah menjadi perantara yang menghubungkan wisatawan dengan hotel dan hotel dengan online travel agent.

Dengan adanya kerjasama dengan pihak online travel agent mampu memberikan kemudahan kepada wisatawan dalam melakukan pemesanan kamar hotel melalui *online form reservation*. Selain itu juga adanya informasi *room availability* atau ketersediaan tipe kamar yang bisa dilihat secara langsung oleh wisatawan di aplikasi online travel agent tersebut (Lenti, 2019). Secara umum, pihak hotel yang bekerjasama dengan perusahaan online travel agent melakukan pembayaran perbulan sesuai komisi yang disepakati per night per room. Adapun jenis-jenis online travel agent yang terbanyak menyumbang revenue di Tijili Seminyak adalah sebagai berikut : Booking.com, Agoda, Traveloka.

3) Bekerjasama Dengan Offline Travel Agent

Reservasi pada Tijili Seminyak juga menjalin kerjasama dengan offline travel agent. *Offline travel agent* ini bersifat *direct booking* ke hotel dan reservasi hotel menyiapkan *contract rate* dengan *agent* tersebut. Kebanyakan offline agent ini membawa tamu group (GIT) ke hotel dengan harga kamar yang telah disepakati sebelumnya. Adapun jenis- jenis offline travel agent yang terbanyak menyumbang revenue di Tijili Seminyak adalah sebagai berikut : *MG Holiday, Hotelbeds, Mandira Travel, Destination Asia*. *Offline travel agent* juga merupakan penyumbang revenue terbesar kedua setelah online travel agent (Deny Kharisma, 2020). Maka sangat penting menjalin komunikasi yang baik dengan pihak offline travel agent. Tujuannya adalah mengutamakan hotel tijili seminyak bila travel agent tersebut memiliki

group inquiry.

4) Menjalinkan Hubungan Dengan *Customer* Tijili Seminyak Hotel

Bagian reservasi berhubungan langsung dengan tamu melalui telepon, email maupun *faximile* dalam memenuhi kebutuhan customer saat akan menginap agar kebutuhan dan keinginan customer terpenuhi. Adapun hubungan reservasi dengan customer di Tijili Seminyak Hotel adalah sebagai berikut :

- a. Menangani *inquiry* dari customer mengenai tipe kamar, harga kamar, fasilitas hotel dan *product knowledge* yang dimiliki Tijili Seminyak Hotel.
- b. Memberikan informasi yang lengkap dan rinci tentang produk hotel beserta *booking policy* pada saat *customer* memproses reservasi.
- c. Memberikan *booking confirmation letter* kepada *customer* yang telah melengkapi pembayaran kamar dan menyiapkan *invoice* sebagai bukti bahwa reservasinya telah dikonfirmasi oleh pihak hotel dan dapat ditunjukkan sebagai bukti reservasi pada saat *check in*.
- d. Menyiapkan kamar dan memenuhi permintaan khusus yang dimiliki oleh *customer*.
- e. Menangani *complain* atau keluhan tamu, bagaimanapun *costumer* yang *complain* atau memberikan saran, merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan agar pihak hotel dapat mengetahui apa yang kurang dan apa yang masih perlu dipertahankan. Apabila terdapat *customer* yang *complain* bagian reservasi harus *responsive* dalam menangani dan memberikan solusi agar customer merasa diperhatikan.

Tijili Seminyak Hotel memiliki banyak *repeater guest* (tamu yang sudah datang berulang kali untuk menginap). Maka dari itu Menjalinkan hubungan yang baik dengan *repeater guest* dan melakukan pendekatan dengan *new customer* sangat penting untuk meningkatkan

revenue hotel.

5) Membangun Citra Tijili Seminyak Hotel

Pelayanan dan kelengkapan informasi adalah hal yang terpenting yang harus diberikan oleh petugas reservasi kepada customer yang akan datang ke Tijili Seminyak Hotel. Meskipun tidak bertatap muka dengan tamu, reservation dapat memberikan citra yang positif bagi hotel dengan memberikan informasi dan pelayanan yang baik (Kostanitapi, 2019). Adapun hal-hal yang dilakukan oleh bagian reservasi di Tijili Seminyak Hotel untuk meningkatkan citra hotel adalah sebagai berikut :

- a. *Greeting to all customer.*
- b. Menunjukkan sikap ramah, ingin selalu membantu, selalu menanyakan (*offering help*) kepada tamu, agar tamu merasa dirinya telah dilayani dengan baik.
- c. Ekspresif, karena reservation melakukan komunikasi dengan tamu, maka reservation wajib memberikan kesan positif kepada tamu. Walaupun komunikasi lewat telepon atau email, tidak berhadapan secara langsung, reservation harus tetap ekspresif, antusias, bersemangat dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.
- d. *Responsive*, berarti cepat dalam memberikan jawaban, tepat serta tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh tamu.
- e. Tidak mengabaikan tamu yang berbicara dengan suara terputus-putus saat ditelepon, terlalu banyak bertanya, dan kurang mengetahui banyak tentang produk hotel.
- f. Penawaran penjualan yang bersifat *product* atau jasa harus dilakukan secara aktif dan maksimal serta meyakinkan tamu bahwa hotel akan melakukan yang terbaik saat tamu menginap di hotel, agar benefit *sell* hotel dapat terus meningkat.
- g. Pemberian ucapan terima kasih baik secara langsung atau melalui

email atas pembelian suatu produk atau jasa.

6) *Reservation Report* Tijili Seminyak Hotel

Reservation report merupakan laporan yang berisi tentang ringkasan tentang kegiatan reservasi di hotel yang disusun secara harian, mingguan dan bulanan. Berikut merupakan reservation report yang terdapat di Tijili Seminyak Hotel:

Tabel 4.1 Data Room Revenue di Tijili Seminyak Hotel Pada Tahun 2019

Bulan	Online	Offline	Group	Total Room Revenue
Jan	IDR 617,290,336	IDR 546,401,347		IDR 1,163,691,683
Feb	IDR 400,983,000	IDR 545,000,385	IDR 25,000,000	IDR 970,983,385
Mar	IDR 500,456,000	IDR 450,532,636	IDR 182,000,000	IDR 1,132,988,636
Apr	IDR 789,450,246	IDR 705,624,097	IDR 35,000,000	IDR 1,530,074,343
May	IDR 650,000,000	IDR 753,250,000	IDR 5,585,326	IDR 1,408,835,326
Jun	IDR 556,478,000	IDR 1,200,481,000	IDR 20,000,000	IDR 1,776,959,000
Jul	IDR 1,185,608,984	IDR 480,000,000	IDR 20,000,000	IDR 1,685,608,984
Aug	IDR 1,230,426,000	IDR 1,200,324,217	IDR 46,000,000	IDR 2,476,750,217
Sept	IDR 885,000,000	IDR 936,000,000	IDR 51,000,000	IDR 1,884,849,885
Oct	IDR 988,618,613	IDR 750,000,000	IDR 25,000,000	IDR 1,763,618,613
Nov	IDR 232,000,501	IDR 1,150,913,000	IDR 9,000,000	IDR 1,391,913,501
Dec	IDR 450,250,000	IDR 1,158,253,581	-	IDR 1,608,503,581

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa *room revenue* pada Tijili Seminyak Hotel mengalami peningkatan dari *booking sources offline* dan *group booking*. Dilihat dari data bulan Pebruari 2019, *room revenue* dari *offline booking* sejumlah IDR 545,000,385 dan *group booking* sejumlah IDR 25,000,000 melebihi dari tahun 2018. Pada bulan Juni 2019, *revenue* dari *offline sources* sejumlah IDR 1,200,481,000 melebihi *online sources* dan juga *group booking* juga mengalami peningkatan pada tahun 2019. Total *room revenue* pada tahun 2019 sejumlah IDR 18,794,777,154. Hal ini terjadi dikarenakan bagian reservasi meningkatkan pelayanan dengan melakukan pendekatan kepada tamu yang booking melalui *online travel agent* maupun *offline travel agent*. Reservasi juga selalu menawarkan bantuan kepada tamu bila ada informasi yang kurang jelas di terima oleh wisatawan. Hal yang paling menentukan ialah reservasi telah memperoleh pelatihan tentang teknik penjualan dari departemen sales marketing.

4.2 Kendala Yang Dihadapi Oleh Bagian Reservasi Dalam Melakukan Proses Reservasi Di Tijili Seminyak Hotel.

Departemen reservasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik harus dan berkewajiban menjalankan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh hotel. Dalam proses pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang melakukan pemesanan kamar berdasarkan pengamatan penulis ditemukannya beberapa kendala. Adapun kendala yang sering terjadi dialami oleh bagian reservasi Tijili Seminyak Hotel antara lain:

- 1) *No show reservation*, yaitu tamu sudah memesan kamar tetapi tamu tidak datang pada tanggal kedatangan tanpa adanya pembatalan dari pemesanan maupun informasi mengenai ketidak datangan tamu. Langkah yang diambil untuk mengatasinya adalah pihak hotel harus membuat *time limit booking cancellation*. Hal ini berdampak pada *occupancy* dan *room revenue report*.
- 2) *Booking cancellation*, pembatalan reservasi kamar yang dilakukan oleh tamu tanpa alasan ataupun dengan alasan tertentu. Terdapat *cancellation penalty* akan dikenakan oleh hotel sesuai dengan *booking policy* dan ada juga reservasi yang telah dibatalkan tidak dikenakan biaya tergantung dari *booking policy* yang disepakati pada saat melakukan reservasi. Hal ini mengakibatkan *lost revenue* dan berdampak pada *occupancy* dan *room revenue report*.
- 3) *Over booking* atau kelebihan pesanan adalah menerima pemesanan kamar yang jumlahnya melebihi kapasitas yang dimiliki hotel. Hal yang menyebabkan *over booking* adalah tamu yang *in house* memperpanjang masa menginapnya dengan mengkonfirmasi mendekati hari *check out* atau pada saat hari *check out*, terdapat kesalahan sistem reservasi hotel yang menyebabkan *over booking*, lambatnya koneksi dari sistem reservasi online maupun *offline travel*

agent ke sistem reservasi dan kesalahan atau human *error* dari pihak hotel juga dapat menyebabkan *over booking*.

- 4) Koneksi jaringan internet maupun sistem hotel bermasalah, pemadaman listrik yang secara tiba-tiba maupun cuaca buruk dapat mempengaruhi koneksi internet dan sistem reservasi (*opera*) tiba-tiba down merupakan salah satu kendala di bagian reservasi yang menyebabkan lambatnya informasi dan bookingan masuk ke hotel.
- 5) *Outstanding payment*, merupakan tunggakan pembayaran yang belum dilengkapi oleh pihak travel agent maupun third party yang menyebabkan *discrepancy report* reservasi dengan bagian *accounting*. Dikarenakan laporan revenue dengan pembayaran yang masuk tidak seimbang.
- 6) Kurangnya pengetahuan bagian reservasi tentang product knowledge dan SOP yang dimiliki hotel dapat menyebabkan tamu *complain* dan miskomunikasi dengan departemen lain.

5. Simpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai peranan bagian reservasi dalam meningkatkan pendapatan kamar di Tijili Seminyak Hotel adalah sebagai berikut : Bagian reservasi memiliki tugas melakukan penjualan produk dan jasa hotel baik secara langsung maupun tidak langsung. Melakukan kerjasama dengan online dan offline travel agent serta memasarkan produk di sosial media juga merupakan strategi yang paling efektif dan efisien dikarenakan perkembangan teknologi masa kini, jangkauan pemasaran semakin luas sehingga berpotensi menarik customer untuk menginap dari berbagai belahan dunia. Memiliki hubungan baik dengan customer dapat memberikan citra yang positif bagi Tijili Seminyak Hotel oleh karena itu pendapatan hotel juga akan meningkat.

Kendala yang dihadapi oleh bagian reservasi dalam melayani pemesanan kamar seperti no show, booking cancellation, over booking, koneksi jaringan internet, outstanding payment, kurangnya pengetahuan tentang product knowledge dan SOP yang dimiliki hotel dapat berdampak pada kualitas pelayanan serta revenue Tijili Seminyak Hotel. Maka dari itu, kendala yang dihadapi oleh bagian reservasi harus diberikan perhatian khusus untuk mengurangi complain dari customer maupun dari manajemen Tijili Seminyak Hotel.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat disarankan beberapa hal dengan harapan berguna bagi peningkatan pendapatan Tijili Seminyak Hotel yaitu sebagai berikut :

- 1) Memantau room allotment di masing-masing online dan *offline travel agent* serta membloking satu atau dua kamar untuk cadangan apabila terdapat gangguan di kamar tamu yang sedang inhouse. Tindakan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya *over booking* pada saat tingkat hunian tinggi.
- 2) Membuat *back up* data apabila terjadi gangguan jaringan internet maupun dan sistem hotel down. Serta sigap menghubungi departemen terkait untuk memeriksa kendala yang terjadi.
- 3) Memberikan pelatihan kepada bagian reservasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada customer dan tata cara berkomunikasi dengan partnership yang telah memiliki kerjasama dengan Tijili Seminyak Hotel.
- 4) Mengadakan *briefing* atau training secara rutin untuk bagian reservasi mengenai *product knowledge* dan SOP yang dimiliki hotel agar pada saat memberikan informasi mengenai produk hotel kepada tamu tidak ragu ataupun tidak membuat tamu menunggu lama.

Daftar Pustaka

- Anom Sastrawan, I Gede. 2020. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana di Kawasan Kota Lama Semarang. *Jurnal Destinasi Wisata*. Vol 8 No 2 .
- Bagyono. 2018. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung : Aflabeta
- Bardi, James A. 2011. *Hotel Front Office Management*. New Jarsey : Prentice Hall Inc.
- Dewantara, Raden Andhika. 2020. Analisis Pemasaran Media Sosial Pada Hotel Unpad Training Center (Utc) Bandung 2020. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom*. E-Proceeding of Applied Science : Vol.6, No.2.
- Deny Kharisma, Made. 2020. Pengaruh Saluran Distribusi Offline Dan Online Travel Agent Dan Implikasinya Terhadap Revenue Per Available Room Di The Anvaya Beach Resort Bali. *Jurnal Kepariwisataaan Dan Hospitalitas*. Vol. 4, No. 1
- Hendriyati. Lutfi. 2019. Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, Volume 17, Nomor 1. ISSN 16935969.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. *Pernyataan Standar Akutansi Keuangan*. Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia.
- Intan Dameria. 2016. Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Pada Gerai Indomaret Di Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Aplikasi Administrasi* Vol.19 No. 2
- Kotler, P.and Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey:Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lenti Susanna, Saragih. 2019. Dampak Online Travel Agent (Ota) Dalam Meningkatkan Pengunjung Di Pardede Internasional Hotel Medan. *Journal for Business and Entrepreneur*. ISSN 2501-6682. Vol. 3 No. 1.
- Sedjati, R.S. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish. Setyawan, H. And
- Septia Caesari. 2015. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Untuk Menginap di Hotel Puri Saron. Diponegoro *Journal Of Social And Political Of Science*. Hal. 1-11
- Sodikin dan Riyono. 2014. *Akutansi Pengantar I*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Solihah. 2015. *Manajemen Pemasaran Tinjauan. Teoritis Serta Riset Pemasaran*. Semarang : Universitas Stikubank Semarang.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, 2012. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT Gramedia

Pustaka Utama.

- Wijayanti, A. 2014. Standar Operasional Reservation Section di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu- Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 5(2), pp.25-34
- Kostanitapi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 6: Edisi I*.

Profil Penulis

I Wayan Agus Selamat ialah dosen di Politeknik Nasional. Pendidikan terakhirnya adalah Magister Pariwisata yang ditempuh di Universitas Udayana. Bidang keahlian yang ditekuni adalah Kajian Pariwisata.

