



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

9%



Overall Similarity

Date: Jun 21, 2023

Matches: 381 / 4405 words

Sources: 18

Remarks: Low similarity detected, check with your supervisor if changes are required.

Verify Report:

Scan this QR Code



Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <https://ympn.co.id/index.php/JCMTS> 45 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. ¹ Keywords: online reservation; travel agent; room

occupancy; reservation method

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 46 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. ¹ 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. ¹ 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 LINK Kuta Hotel di Kabupaten Badung, Bali. Objek penelitian adalah sistem reservasi melalui media online. Media online dapat digambarkan pada tabel berikut. Tabel 1 Media Online On-Line Reservation Media E-Mail Online Travel Agent 1. Booking.com 2. Agoda.com 3. Airy Rooms 4. Reddoorz 5. Expedia 6. Traveloka 7. Tiket.com 8. MG Holiday

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 2 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 47 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 House 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 House 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 4 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 Email baik dari travel agent maupun individual traveler untuk dianalisis pada LINK Hotel. 3. Hasil dan Pembahasan Tabel 2 Descriptive Statistics

| | 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 |

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 2 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 48 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 3 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 3 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 RataRata 181 69 2816 7 2 Sumber: Data diolah

2018 Pada Tabel 3 menunjukkan kontribusi yang diberikan dari offline **3 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 **5 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.

11 Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. **2 1 No. 1 (Desember**
2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada
Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 49 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 Reservation lebih sedikit dari kontribusi
melalui Online Reservation. Tabel 4 Kontribusi Reservasi Melalui Media Offline **3**
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 **3 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 3 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

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 2 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 50 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 3 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, 15 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 5 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 1 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

| Bulan | Reservasi | Tingkat Hunian Kamar (%) | Fluktuaktif (%) |
|-----------|-----------|--------------------------|-----------------|
| Jan | 4548 | 4648 | 97,85 |
| Feb | 2488 | -2060 | 2688 |
| Mar | 2662 | 174 | 2751 |
| Apr | 1902 | -760 | 2024 |
| May | 2136 | 234 | 2442 |
| Jun | 2468 | 332 | 2560 |
| Jul | 3570 | 1102 | 3645 |
| Aug | 2784 | -786 | 2829 |
| Sep | 2288 | -496 | 2470 |
| Okt | 2370 | 82 | 2428 |
| Nov | 2260 | -110 | 2305 |
| Dec | 2142 | -118 | 3004 |
| Rata-rata | 2634,83 | -219 | 2816 |

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 6 terjadi pada bulan Juli karena di bulan tersebut high season dan turun lagi di bulan 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.

12 Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 2 1 No. 1 (Desember

2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 51 Tabel 7 Kontribusi Reservasi Melalui Media Online Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2016) Tahun Bulan Online Reservation (Kamar) Fluktuatif Tingkat Hunian Kamar Persentase % Fluktuatif 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 RataRata 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 6 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 1 Reservasi Melalui Media Online Terhadap Tingkat Hunian Kamar (2017) Tahun Bulan Online Reservation (Kamar) Fluktuatif Tingkat Hunian Kamar Persentase % Fluktuatif 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

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 2 1 No. 1 (Desember
2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 52 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 7 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 **7** 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) **8** 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 **8** 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. **1 Penerapan Reservasi melalui Media Online** Pada LINK Hotel

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 Online 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 Offline Telepon, walkin guest 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 **3 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 Media Online Reservation online travel agent Tahun 2015 (kamar) Tahun 2016 (kamar) Tahun 2017 kamar 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

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 2 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada

Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 54 Penjor Tour Cempaka Golden House 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 penerpannya 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). 13 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

Journal of Commerce Management and Tourism Studies, Vol. 2 1 No. 1 (Desember 2022), pp. 45—55 e-issn xxxx-xxxx ©Yayasan Mitra Persada Nusantara <http://ympn.id/index.php/JCMTS> 55 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). **16 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. **17** (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). **18 Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi.** Bandung: Alfabeta Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Keempat, cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia. Kemenpar. (2016). Rangkaing 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). Metodologi 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 14 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> Rumecko. (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. **9** (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/

Sources

| | |
|----|--|
| 1 | http://ympn.co.id/index.php/JCMTS/article/download/4/39/61 INTERNET 3% |
| 2 | https://ympn.co.id/index.php/JCMTS/article/download/4/39/61 INTERNET 3% |
| 3 | https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1112014039-3-BAB II.pdf INTERNET 1% |
| 4 | http://repository.upi.edu/2509/6/T_IPS_1104001_Chapter3.pdf INTERNET <1% |
| 5 | https://bappenas.go.id/updateekonomimakroshow/bulan INTERNET <1% |
| 6 | https://soalfismat.com/contoh-soal-diagram-batang-lingkaran-dan-pembahasan/ INTERNET <1% |
| 7 | https://hotelier.id/reservasi-adalah/ INTERNET <1% |
| 8 | https://www.dailytripp.my.id/2020/09/media-reservasi-kamar-hotel-media-pemesanan-kamar.html INTERNET <1% |
| 9 | https://repository.unair.ac.id/94261/8/8.DAFTAR_PUSTAKA_.pdf INTERNET <1% |
| 10 | https://repository.unib.ac.id/9065/2/IV,V,LAMP,II-14-rek.FK.pdf INTERNET <1% |
| 11 | https://ympn.co.id/index.php/JCMTS/issue/current INTERNET <1% |
| 12 | https://ympn.co.id/index.php/JCMTS/index INTERNET <1% |
| 13 | https://digilib.uns.ac.id/dokumen/abstrak/44911/Analisis-Faktor-Faktor-yang-Mempengaruhi-Tingkat-Hunian-Kamar-Hotel-di-Kota-Yogyakarta-Studi-Kasus-Hotel-Melati-Kelurahan-Sosromenduran INTERNET <1% |
| 14 | http://eprints.ums.ac.id/59885/1/NASKAH_PUBLIKASI.pdf INTERNET <1% |

- 15 <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/7381/6369>
INTERNET
<1%
-
- 16 <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/search/authors/view?givenName=Carrine Ayu&familyName=Aprillia&affiliation=&country=ID&authorName=Aprillia, Carrine Ayu>
INTERNET
<1%
-
- 17 http://repository.unmuhjember.ac.id/11488/7/DAFTAR_PUSTAKA.pdf
INTERNET
<1%
-
- 18 <https://www.tokopedia.com/alfabetacv/manajemen-kepemimpinan-teori-aplikasi>
INTERNET
<1%
-

EXCLUDE CUSTOM MATCHES ON

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF