

SKRIPSI
KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL
AGENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR
DI SIMA HOTEL SUMBA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Claudia Ina

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL
AGENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR
DI SIMA HOTEL SUMBA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Claudia Ina
NIM 2115834133

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL
AGENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR
DI SIMA HOTEL SUMBA

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Claudia Ina
NIM 2113834133

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma 4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah dalam memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan Pendidikan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Untuk itu penulisan mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan skripsi.
5. Drs. Budi Susanto, M. Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
7. Ibu Marieti Wala, selaku orang tua yang membantu memberikan semangat dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
8. Kepada sahabat terbaik, I Wayan Agus Nanda Adi Putra, Ni Putu Windari, Rini Maesari, Silvana Elisha, Dwika Sasta, Angel Kami, Erni Kazy Awa, Elfrida Krisanti Roga, Aurea Imelda Mone dan Katharina Febriani Nunu yang senantiasa membantu dalam dukungan serta memberikan nasehat kepada penulis
9. Kepada kakak tersayang Nitanel Karel Abimetan yang telah banyak memberikan dukungan baik secara materi maupun nasihat selama saya menyelesaikan skripsi ini. Bantuan dan doa yang kakak berikan menjadi penyemangat dan memudahkan saya dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penelitian ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak dan berhadap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

Claudia Ina

ABSTRAK

Ina, Claudia. (2025). Kontribusi Reservasi *online* dan *offline* dalam meningkatkan hunian kamar di Sima Hotel Sumba. Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing 1: Drs. Budi Susanto, M. Par dan Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si

Kata Kunci: Reservasi *online*, reservasi *offline*, hunian kamar, Sima Hotel Sumba.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi reservasi melalui *Online Travel Agent* (OTA) dan *Offline Travel Agent* (OFTA) dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Sima Hotel Sumba, terutama pada masa *high season*. Latar belakang penelitian ini adalah adanya ketergantungan hotel terhadap wisatawan luar Sumba sebagai tamu utama, sehingga jika kunjungan wisatawan luar daerah menurun, tingkat hunian kamar hotel juga ikut mengalami penurunan, termasuk pada bulan-bulan yang seharusnya berada pada kategori *high season*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung operasional reservasi, wawancara dengan staf reservasi dan manajemen hotel, serta dokumentasi data laporan tingkat hunian kamar selama periode Juni, Juli, Agustus, dan Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OTA memberikan kontribusi lebih besar dalam peningkatan okupansi kamar dibandingkan OFTA. *Online travel agent* yaitu Booking.com menjadi OTA dengan kontribusi tertinggi pada pendapatan kamar dan jumlah kamar terjual, diikuti Agoda.com, Expedia.com, dan Traveloka. Hal ini terjadi karena Booking.com memiliki jangkauan pasar internasional yang luas, kemudahan sistem pembayaran, kemudahan penggunaan baik untuk tamu maupun staf hotel, serta promosi aktif yang dilakukan oleh Booking.com sehingga mempermudah hotel dalam meningkatkan reservasi pada masa *high season*. Sementara itu, OFTA tetap memiliki peran penting dalam melayani segmen tamu tertentu seperti rombongan instansi dan tamu domestik yang memesan melalui agen perjalanan lokal. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa tingkat hunian kamar pada bulan Desember 2024 lebih rendah dibandingkan bulan Juni hingga Agustus, meskipun tergolong *high season*. Hal ini disebabkan minimnya kunjungan wisatawan domestik, kondisi cuaca musim penghujan, dan tingginya biaya perjalanan pada periode Natal dan Tahun Baru. Oleh karena itu, strategi pemasaran multialuran, kerja sama optimal dengan OTA dan OFTA, serta peningkatan kapasitas staf reservasi menjadi langkah penting dalam menjaga stabilitas dan peningkatan tingkat hunian kamar hotel.

Abstract

Ina, Claudia. (2025). *The Contribution of Online and Offline Reservations in Increasing Room Occupancy at Sima Hotel Sumba*. Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor 1: Drs. Budi Susanto, M.Par, and Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si.

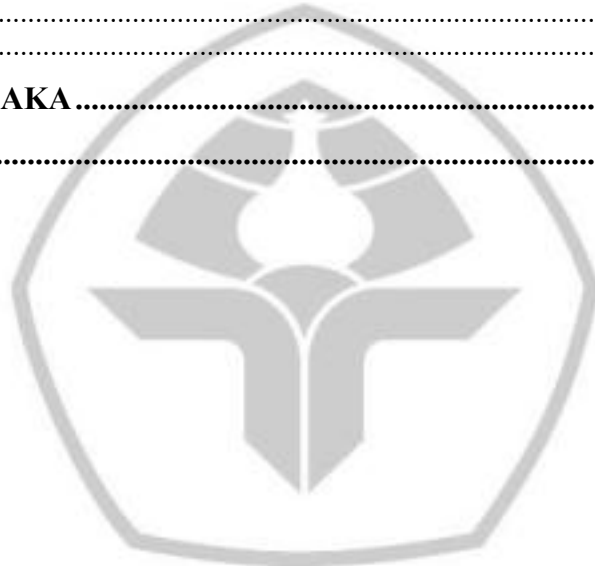
Keywords: Online reservation, offline reservation, room occupancy, Sima Hotel Sumba.

This study aims to analyze the contribution of reservations through Online Travel Agents (OTA) and Offline Travel Agents (OFTA) in increasing the room occupancy rates at Sima Hotel Sumba, particularly during the high season. The background of this research is the hotel's dependence on tourists from outside Sumba as its main guests, resulting in decreased room occupancy when the number of visitors from outside the region declines, including during months that should fall within the high season category. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including direct observation of reservation operations, interviews with reservation staff and hotel management, and documentation of room occupancy reports during June, July, August, and December 2024. The results show that OTAs contribute more significantly to increasing room occupancy compared to OFTAs. Among the online travel agents, Booking.com provides the highest contribution to room revenue and the number of rooms sold, followed by Agoda.com, Expedia.com, and Traveloka. This is due to Booking.com's extensive international market reach, convenient payment system, ease of use for both guests and hotel staff, and active promotions that facilitate hotels in increasing reservations during the high season. Meanwhile, OFTAs still play an important role in serving specific guest segments such as institutional groups and domestic guests who book through local travel agents. Additionally, this study found that the room occupancy rate in December 2024 was lower compared to June to August, despite being categorized as the high season. This is due to the low number of domestic tourist visits, rainy season weather conditions, and high travel costs during the Christmas and New Year period. Therefore, a multichannel marketing strategy, optimal collaboration with OTAs and OFTAs, and enhancing the capacity of reservation staff are essential steps in maintaining stability and increasing the room occupancy rate at the hotel.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	1
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSYARATAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Peran Saluran Distribusi dalam Pemasaran Hotel.....	11
2.1.3 Hubungan Antara Strategi Distribusi dan Tingkat Hunian Kamar.....	12
2.1.4 Peran Strategis Departemen Reservasi	13
2.1.5 Kontribusi.....	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.5 Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Informan	29
3.7 Pengumpulan Data	29

3.8 Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran umum Sima Hotel Sumba	33
4.1.1 Sejarah Sima Hotel Sumba	33
4.1.2 Fasilitas Sima Hotel Sumba.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi Marketing dan Sales Department.....	43
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Kontribusi Agen Perjalanan Online dan Offline dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Sima Hotel Sumba Pada Masa <i>High season</i>	48
4.2.2 Upaya yang dilakukan departemen reservasi untuk meningkatkan kontribusi agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan tingkat hunian kamar apabila mengalami penurunan reservasi pada saat <i>high season</i>	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Tingkat Kunjungan Mancanegara.....	49
Table 4.2 Tingkat Hunian kamar 2024	54
Table 4.3 Kontribusi reservasi online travel agent.....	56
Table 4.4 Kontribusi reservasi offline travel agent.....	58
Table 4.5 Kontribusi reservasi Walk In	59
Table 4.6 Hasil Akhir.....	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kamar Tipe Deluxe Queen.....	35
Gambar 4. 2 Kamar Tipe Grand Deluxe Queen.....	35
Gambar 4. 3 Kamar Tipe Business Suite	36
Gambar 4. 4 Kamar Tipe Junior Executive Suite	37
Gambar 4. 5 Kamar Tipe Executive Suite	37
Gambar 4. 6 Kamar Tipe Presidential Suite	38
Gambar 4. 7 Weekuri Restaurant	38
Gambar 4. 8 Moke Café	39
Gambar 4. 9 Swimming Pool	40
Gambar 4. 10 GYM	40
Gambar 4. 11 Room Spa	41
Gambar 4. 12 Tossi Meeting Room	41
Gambar 4. 13 Morosi Meeting Room	42
Gambar 4. 14 Oro Meeting Room	42
Gambar 4. 15 Tana Humba Meeting Room	42
Gambar 4. 16 Struktur Organisasi.....	43

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	78
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	80
Lampiran 3. Hasil Wawancara	82
Lampiran 4. Transkrip Data Hasil Wawancara.....	83
Lampiran 5. Dokumentasi	86



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini telah mengalami transformasi besar dalam beberapa dekade terakhir, beralih dari masa corona yang terjadi pada tahun 2020, saat ini pariwisata sudah mulai berkembang dan mengalami peningkatan kembali. Pariwisata merupakan rangkaian peristiwa yang berkaitan dengan perjalanan untuk berlibur, para pelancong, dan juga *tourism*. Salah satu hotel yang saat ini juga merupakan hotel pilihan di pulau sumba ialah Sima Sumba Hotel. Hotel ini berlokasi di Jl. Raja Yohanes Ngongo Bani, Weerena, Kec. Kota Tambolaka, Kabupaten Sumba Barat Daya, Nusa Tenggara Timur. Hotel ini berada di lokasi yg sangat strategis, dengan arsitektur yang menggambarkan hiasan kain sumba dan kuda sumba. Tentunya di dalam sebuah hotel terdapat bermacam – macam departemen yang memiliki tugas nya masing – masing dalam meningkatkan daya jual di suatu hotel. Departemen utama yang merupakan poros hotel yaitu Front Office Department (kantor depan). Front office yang merupakan kantor depan tentunya yang paling banyak melakukan komunikasi paling banyak dengan tamu, dimana pertanyaan yang sering disampaikan terkait kepuasan tamu dan bagaimana service yang diperoleh dari travel agent yang digunakan.

Pada bagian reservasi Sima Hotel Sumba, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi, antara lain fluktuasi jumlah pemesanan kamar yang tidak stabil setiap bulannya. Ketergantungan pada segmen tamu tertentu, seperti tamu pemerintahan dan korporat, menjadi salah satu kendala ketika terjadi

penurunan permintaan dari segmen tersebut, sehingga berdampak pada tingkat hunian kamar. Selain itu, masih terdapat keterbatasan dalam menjangkau pasar tamu individu dan wisatawan mancanegara secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya optimalisasi strategi dalam menangani reservasi agar dapat meningkatkan tingkat hunian kamar secara berkelanjutan di Sima Hotel Sumba. Bagian ataupun departemen yang menangani pemesanan kamar hotel yaitu pada bagian reservasi (*reservation section*). Departemen sales marketing khususnya bagian reservasi memiliki fungsi menerima reservasi kamar dari berbagai agent travel agent yang dimana untuk meningkatkan reservasi pada suatu hotel salah satu yang dapat dilakukan adalah bekerja sama dengan pihak biro perjalanan wisata atau travel baik Offline Travel Agent maupun Online Travel Agent.

Dengan adanya sumber-sumber reservasi tersebut, Sima Hotel Sumba menjalin hubungan kerjasama dengan Offline dan Online Travel Agent. Hasil kerjasama Offline dan Online Travel Agent yang sudah diikat dengan sebuah kontrak biasanya disebut sebagai *contract rate*. Dalam *contract rate* ini, Sima Hotel Sumba tentunya akan mencantumkan kesepakatan mengenai harga kamar, prosedur pembayaran dan berbagai macam peraturan yang wajib dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga saat ini Offline Travel Agent dan Online Travel Agent tentunya akan lebih berusaha untuk bersaing menarik para calon wisatawan agar dapat menggunakan jasa mereka.

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan panduan praktis bagi Sima Hotel Sumba dalam memaksimalkan potensi dari kedua jenis reservasi tersebut guna meningkatkan tingkat hunian kamar secara berkelanjutan. Penelitian

ini juga akan memberikan pemahaman lebih banyak lagi mengenai bagaimana reservasi via online dan offline travel agent berkontribusi dalam mendukung operasional Sima Hotel, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang apa saja yang mungkin akan muncul di masa depan.

Sehingga akhirnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi bisnis yang lebih adaptif dan efektif, tidak hanya untuk mempertahankan pangsa pasar saat ini, tetapi juga untuk mengoptimalkan peluang pertumbuhan di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, terdapat 2 (Dua) rumusan masalah yang akan dikemukakan pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Seberapa besar kontribusi dari agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan hunian kamar di Sima Hotel Sumba pada masa *high season*?
2. Upaya apakah yang dilakukan departemen reservasi untuk meningkatkan kontribusi agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan tingkat hunian kamar apabila mengalami penurunan reservasi pada saat *high season*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Sima Hotel Sumba pada

masa *high season*.

2. Untuk menganalisis upaya apa yang dilakukan departemen reservasi untuk meningkatkan kontribusi agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan tingkat hunian kamar apabila mengalami penurunan reservasi pada saat *high season*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis akan diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori sistem pemesanan kamar dalam dunia perhotelan, khususnya dalam memahami hubungan antara reservasi online dan reservasi offline. Serta menjadi referensi dan bahan kajian bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap sistem reservasi yang ada di industri perhotelan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan membantu mahasiswa dalam melakukan penelitian mengenai kontribusi reservasi

online dan offline travel agent dalam meningkatkan hunian kamar.

3. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mempermudah perusahaan dalam mengidentifikasi media reservasi mana yang paling banyak meningkatkan tingkat hunian kamar.

1.5 Batasan Masalah

Adapun beberapa batasan masalah dari penelitian ini dengan judul kontribusi reservasi online dan offline travel agent dalam meningkatkan hunian kamar di Sima Hotel Sumba yaitu:

1. Jenis – jenis reservasi

Penelitian ini akan membahas 2 media reservasi saja yang di mana terdiri dari reservasi Online Travel Agent yakni Traveloka, Expedia Group, Tiket.com, *Booking.com*, Agoda.com, Bayu Buana, WEBSITE-BookOnlineNow-XML dan Offline Travel Agent yakni Tour sumba, Hola umba, explore sumba ta, hans travel agent, sumba rent car, Sumba island tour and travel, East summer travel agent, Wakanda sumba, Go sumba tour & trip, My sumba tour & travel, Wanderlust project id, Travel tieria sumba, Sumbatrip, Waturanda trip, Pt. Sumba adventure tours and travel, Ta keliling_sumba, Jelajah indonesia timur, Olivia sumba travel, Ta nusa tenggara, Ta pesona alam timur, Tukanglibur wisata, Khiri travel Indonesia, Gita tour, Ta indonesiajuaratrip, Ta trip sumba, Sandaland travel, Willgo travel, Ta humba tour, Wanderis tour, Ta happy tour sumba, Me_tourandtravel sumba, Ta local sumba, Exploride Indonesia, Sumba guide, Ta sumba escape, Photo tour Indonesia, Lancang kuning hash pekanbaru, bali om tours, grand bintang tours

and travel, shanty travel mario, sumba_wisata ta, windys bali tour, wisata andalan, adventure indonesia, talent trip sumba, ta liburan sumba, scappa travel, getaway tours, esa tour, berlibur tour jakarta, ta yourflores, signature papua tours,hidden paradise trip, bcd travel jakarta, asian trails, irn tour, ta bellavita, dwima pesona tour and travel & hasanah utama nityasa, universal tour & travel (bali), pt. Hana jogja abadi, komodosasando_tour, nelis travel, hallo nusantara dan anjani trip.

2. Fokus Pembahasan

Pada penelitian ini berfokus pada seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh online travel agent dan offline travel agent terhadap tingkat hunian kamar di hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat hunian kamar Hotel Sima Sumba pada periode Juni hingga Agustus dan Desember 2024, serta kontribusi dari agen perjalanan online dan offline, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Besarnya kontribusi agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan hunian kamar di Sima Hotel Sumba pada masa high season:

Agen perjalanan online (OTA) dan offline memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung tingkat hunian kamar di Sima Hotel Sumba pada masa high season. Berdasarkan data, kontribusi tertinggi berasal dari agen perjalanan online, khususnya melalui platform *Booking.com* yang mencatat pendapatan kamar sebesar Rp 49.113.129,75 dengan total 788 kamar terjual, menjadikannya sebagai saluran distribusi utama yang mendukung pencapaian okupansi hotel secara efektif. Hal ini didukung oleh jangkauan pasar internasional, kemudahan sistem reservasi, fleksibilitas pembayaran, dan reputasi platform yang tinggi di mata wisatawan. Sementara itu, agen perjalanan offline juga berkontribusi melalui pemesanan grup, khususnya tamu pemerintahan dan perusahaan, yang memanfaatkan fasilitas MICE hotel dengan reservasi jumlah besar. Kerjasama dengan travel agent offline membantu mendatangkan tamu grup dari luar daerah maupun mancanegara, yang turut meningkatkan tingkat okupansi hotel pada masa high season. Kedua saluran ini menjadi bagian penting dalam distribusi penjualan kamar hotel di Sima Hotel Sumba untuk menjaga stabilitas tingkat hunian kamar, meskipun menghadapi

fluktuasi pada bulan tertentu seperti December akibat cuaca dan kurangnya event pariwisata menarik tamu.

2. Upaya yang dilakukan oleh departemen reservasi untuk meningkatkan kontribusi agen perjalanan online dan offline dalam meningkatkan tingkat hunian kamar pada saat terjadi penurunan reservasi di masa high season:

Departemen reservasi Sima Hotel Sumba melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kontribusi agen perjalanan online dan offline saat terjadi penurunan reservasi pada masa high season. Upaya yang dilakukan meliputi:

- a. Mengidentifikasi penyebab penurunan reservasi, seperti ketergantungan pada tamu luar daerah, minimnya kunjungan wisatawan domestik, serta faktor eksternal seperti cuaca ekstrem dan tingginya biaya transportasi menjelang liburan.
- b. Pengoptimalan media promosi melalui OTA, dengan melakukan penyesuaian harga dan promo khusus bulan high season agar tetap menarik minat tamu untuk melakukan reservasi meskipun berada pada masa puncak harga.
- c. Menjalin kerjasama baik dengan travel agent offline, dengan memberikan insentif seperti free room bagi agen yang membawa pemesanan dalam jumlah besar serta menjaga komunikasi aktif untuk menjamin kelancaran pemesanan grup.
- d. Pemanfaatan media sosial dan WhatsApp Broadcast, untuk melakukan promosi paket-paket yang ditawarkan hotel, seperti promo Natal dan Tahun Baru, serta mempromosikan fasilitas hotel melalui media sosial aktif seperti Instagram dan TikTok.

e. Pelaksanaan evaluasi rutin dan monitoring reservasi OTA dan offline, guna memastikan ketersediaan kamar dan penyesuaian strategi promosi yang tepat untuk mendukung peningkatan tingkat hunian kamar.

Upaya-upaya tersebut terbukti cukup efektif dalam mendukung pencapaian okupansi hotel pada masa high season di tengah kondisi fluktuasi, serta menjadi langkah penting dalam mengoptimalkan saluran distribusi penjualan kamar melalui agen perjalanan online dan offline.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Sima Sumba terutama pada bulan Desember dan mengoptimalkan peran agen perjalanan adalah:

1. Memperluas kerja sama dengan OTA internasional dan local. Penelitian menunjukkan *Booking.com* mendominasi penjualan kamar, namun ketergantungan pada satu platform memiliki risiko. Oleh karena itu, Sima Hotel Sumba disarankan menjalin kerja sama dengan OTA lain seperti Agoda, Tiket.com, dan Traveloka agar distribusi penjualan kamar lebih luas dan meminimalkan ketergantungan pada satu platform. OTA lain juga memiliki program promo berbeda yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan okupansi pada periode tertentu.
2. Mengadakan event internal hotel sebagai penarik kunjungan. Penurunan reservasi pada Desember menunjukkan perlunya strategi tambahan. Hotel dapat mengadakan event internal seperti live music, event kuliner lokal, atau paket family gathering agar tamu memiliki alasan tambahan untuk datang.

ke hotel, sekaligus memanfaatkan fasilitas hotel seperti restoran dan kolam renang sehingga pendapatan tidak hanya dari kamar tetapi juga dari Food & Beverage.

3. Mengoptimalkan media sosial dengan posting berkala dan promosi kreatif Hasil penelitian menunjukkan media sosial efektif dalam mendatangkan tamu. Sima Hotel Sumba disarankan untuk rutin mengunggah konten promosi (video room tour, promo paket, testimoni tamu) di Instagram dan TikTok, serta menggunakan Instagram Ads agar dapat menjangkau audiens target secara lebih luas, terutama wisatawan domestik yang berpotensi melakukan reservasi last-minute.
4. Bekerja sama dengan Dinas Pariwisata dan stakeholder lokal Salah satu faktor rendahnya kunjungan adalah minimnya event pariwisata di Pulau Sumba. Oleh karena itu, hotel dapat menjalin kerja sama dengan Dinas Pariwisata untuk mempromosikan paket wisata, festival budaya, dan atraksi lokal. Hotel dapat menyediakan paket bundling dengan transportasi dan tour lokal sehingga memudahkan wisatawan yang datang.
5. Pelatihan rutin untuk staf reservasi dan front office Staf merupakan ujung tombak pelayanan. Pelatihan rutin terkait penggunaan OTA, strategi komunikasi dengan tamu, penggunaan sistem Property Management System (PMS), dan penanganan keluhan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan respon dalam pengelolaan reservasi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan tamu dan kemungkinan tamu melakukan repeat order.

6. Menyiapkan paket harga khusus untuk wisatawan lokal
- Rendahnya kunjungan wisatawan lokal dapat diatasi dengan memberikan paket harga khusus atau promo staycation bagi warga lokal Pulau Sumba saat periode tertentu, misalnya promo akhir pekan atau *weekday* dengan harga khusus, termasuk fasilitas sarapan atau dinner. Hal ini dapat membantu meningkatkan okupansi saat tamu dari luar daerah belum ramai.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- al., B. M. (2024). Contribution of Reservation through Online and Offline Travel Agents to Increase Room Sales Volume at New Kuta Hotel, Pecatu, Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 5(1), 22–31.
- Dewik, T. (2021). Penggunaan Media Reservasi di Industri Perhotelan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(2) 55 - 62. Diambil kembali dari <https://doi.org/10.12345/jipp.v5i1.56789>
- Fadili & Nur, M. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan travel hotel jakarta. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 5(2598-0823), 38 - 49. doi:10.32493/jpkpk.v5i1.10151
- Faidah, T. N. (2022). *Strategi Bauran Pemasaran Paket wisata di always Tour, Yogyakarta*.
- Foster, D. L. (2017). *Travel and Tourism: An Industry Primer*.
- Gita, N. K. (2024). Analisis Kontribusi Reservasi melalui Online dan Offline Travel Agent dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 5(1), 32–41.
- Guritno, T. (2000). *Pengertian Kontribusi, Manfaat, dan Contohnya di Berbagai Aspek*. Yogyakarta.
- Iskandar, A. R. (2020). Reservasi Kamar Berbasis Website. *Teknologi dan sistem informasi*, 8(2), 101 - 108. Diambil kembali dari <https://doi.org/10.31940/jtsi.v8i2.1592>
- Kotler, P. &. (2016). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-13)*. jakarta : erlangga.
- Kotler, P. d. (2016). *Manajemen Pemasaran*. jakarta .
- Krismasari, N. P., Tika, I. M., & dan Ariati, N. P. (2020). Pengaruh Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar pada The Ritz-Carlton Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 8(1), 1- 7. Diambil kembali dari <https://doi.org/10.24843/IPTA.2020.v08.i01.p01>
- Lestari. (2020). Efektivitas Penggunaan Online Travel Agent terhadap Peningkatan Reservasi Kamar Hotel di Wilayah Kuta, Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 8(2), 113–118.
- Lestari, P. D. (2020). *Efektivitas Penggunaan Online Travel Agent terhadap Peningkatan Reservasi Kamar Hotel di Wilayah Kuta, Bali*.
- Lestari, P. D. (2020). *Efektivitas Penggunaan Online Travel Agent terhadap Peningkatan Reservasi Kamar Hotel di Wilayah Kuta, Bali*.
- Moleong, L. J. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.
- Monaghan, K. (2006). *Home-Based Travel Agent: How to Succeed in Your Own Travel Marketing Business*.
- Monaghan, K. (2009). *The Business of Tourism Management*. London.

- Nasution, S. (2017). Raudhah: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 5, 5(2), 85–92. doi:10.30829/raudhah.v5i2.182
- Noviastuti & Jati, N. d. (2023). Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan. *Jurnal Nusantara*, 2, 35.
- Pradnyana. (2024). Pengaruh Penjualan Kamar Melalui Walk In dan Online Travel Agent terhadap Revenue pada Hotel The ONE Legian di Kuta. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 5(2), 56–65.
- Putu. (2024). Kontribusi Reservasi Online dan Offline Travel Agent dalam Pendapatan Kamar di Alila Villas Uluwatu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 5(2), 56–65.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.
- Soekanto, S. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta.
- wisata, M. p. (2017). *Douglas Foster*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yuni. (2024). Analisis Kontribusi Indirect Reservation terhadap Room Occupancy di Four Points By Sheraton Bali Ungasan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 5(1), 52–61.
- Yunita. (2024). Analisis Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent dan Online Travel Agent untuk Meningkatkan Hunian Kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 5(1), 52–61.
- Zhang, J. N. (2014). An Investigation of Factors Affecting Customer Selection of Online Hotel Booking Channels. *International Journal of Hospitality Management*, 39, 71–83.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI