

**Tinjauan Penggunaan *Inquiry* Dalam Proses
Reservasi Pada Hotel The Westin Resort
Nusa Dua**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Anak Agung Putri Artya Apriyanti
NIM 2215713100**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**Tinjauan Penggunaan *Inquiry* Dalam Proses
Reservasi Pada Hotel The Westin Resort
Nusa Dua**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Anak Agung Putri Artya Apriyanti
NIM 2215713100**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian	9
4. Metode Analisis Data.....	12

BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pemasaran	13
1. Pengertian Pemasaran.....	13
2. Fungsi Pemasaran	15
3. Tujuan Pemasaran	15
B. Reservasi.....	16
1. Pengertian Reservasi	16
2. Sumber-Sumber Reservasi	18
3. Klasifikasi Reservasi	20
4. Media Reservasi.....	21
5. Manfaat Reservasi	22
C. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	23
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	23
2. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	24
3. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	26
D. <i>Inquiry</i>	27
1. Pengertian <i>Inquiry</i>	27
2. Penanganan <i>Inquiry</i>	28
E. Prosedur	29
1. Pengertian Prosedur	29

2. Karakteristik Prosedur	30
3. Manfaat Prosedur	31
<i>F. Flowchart</i>	32
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	32
2. Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	33
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	34
A. Sejarah The Westin Resort Nusa Dua	34
B. Bidang Usaha	37
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan Departemen Reservasi	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Kebijakan Reservasi Pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua	54
B. Analisis dan Intrepretasi Data	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
A. Simpulan	85
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol Flowchart.....	33
Gambar 3.1 Hotel The Westin Resort Nusa Dua	34
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Departemen Reservasi.....	47
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Penggunaan <i>Inquiry</i> Dalam Proses Reservasi The Westin Resort Nusa Dua.....	67
Gambar 4.2 <i>Inquiry</i> yang dikirim oleh tamu	69
Gambar 4.3 Ketersediaan Kamar	70
Gambar 4.4 Tampilan Utama MGS (Marriott Global Source).....	74
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Utama <i>Empower</i>	75
Gambar 4.6 Tampilan Log in Pada Sistem <i>Lightspeed</i>	76
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Utama <i>Lightspeed</i>	77
Gambar 4.8 Tampilan <i>Comment</i> dan <i>Special Service Section</i>	78
Gambar 4.9 <i>Booking Confirmation</i> yang Dikirimkan Kepada Tamu	79
Gambar 4.10 <i>Invoice</i> Tamu yang Dikirimkan Melalui Email	80

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Bintang Menurut Kelas Dan Kabupaten/Kota Di Provinsi Bali Tahun 2022 - 2023	1
Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar The Westin Resort Nusa Dua.....	3
Tabel 1.3 Report Inquiry Melaui Email Tahun 2024	5
Tabel 1.4 Data Jumlah dan Latar Belakang Pendidikan Staf Departemen Reservasi Hotel The Westin Resort Nusa Dua	6
Tabel 3.1 Jumlah Kamar The Westin Resort Nusa Dua.....	38
Tabel 3.2 Jumlah <i>Meeting Room</i> The Westin Resort Nusa Dua	40

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Departemen Reservasi	95
Lampiran 2: Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan EXO Travel Agent .	96
Lampiran 3: Contract Rate Travel Agent	97
Lampiran 4: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir Dosen Pembimbing 1	98
Lampiran 5: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir Dosen Pembimbing 2	99
Lampiran 6: Lembar Bimbingan Projek Akhir Dosen Pembimbing 1	100
Lampiran 7: Lembar Bimbingan Projek Akhir Dosen Pembimbing 2	101
Lampiran 8: Dokumentasi Wawancara	102

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata kini menjadi industri yang besar, dan memiliki perkembangan yang cukup pesat terutama di Bali. Hal ini terlihat dari banyaknya hotel yang terus dibangun untuk memenuhi permintaan jasa akomodasi sebagai penunjang sektor pariwisata. Bali memiliki banyak jenis penginapan berbintang untuk memenuhi permintaan jasa akomodasi. Adapun data terkait banyaknya hotel bintang menurut kelas dan kabupaten atau kota di Provinsi Bali yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Bintang Menurut Kelas Dan Kabupaten/Kota Di Provinsi Bali Tahun 2022 - 2023

Kabupaten/Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali											
	Bintang 5		Bintang 4		Bintang 3		Bintang 2		Bintang 1		Seluruh Kelas	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Kab. Jembrana	-	-	3	1	3	3	1	1	-	-	7	5
Kab. Tabanan	2	2	-	1	-	1	-	-	-	-	2	4
Kab. Badung	65	69	125	130	144	153	31	39	15	22	380	413
Kab. Gianyar	12	12	12	12	8	7	1	1	1	3	34	35
Kab. Klungkung	1	1	1	-	6	7	1	1	-	-	9	9
Kab. Bangli	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Kab. Karangasem	1	1	2	2	2	5	-	1	4	4	9	13
Kab. Buleleng	1	1	5	4	5	4	2	1	2	2	15	12
Kota Denpasar	6	8	11	15	7	9	11	11	5	5	40	48
Provinsi Bali	88	94	161	167	175	189	47	55	27	36	498	541

Sumber : Badan Pusat Data Statistik Provinsi Bali 2024

Berdasarkan pada tabel pada gambar 1.1, Bali memiliki beberapa kawasan pariwisata yang sudah berkembang pesat dalam meningkatkan produktivitas perhotelan. Di Bali, industri perhotelan bersaing ketat dengan banyaknya pilihan akomodasi, mulai dari hotel bintang satu hingga bintang lima. Salah satu kawasan hotel berbintang lima di Bali terletak di daerah Nusa Dua yang dimana daerah ini sering di jadikan tempat untuk melangsungkan, dan menyelenggarakan acara berskala internasional, dan sering dikunjungi oleh pemimpin dari berbagai negara. The Westin Resort Nusa Dua menjadi salah satu hotel berbintang lima yang berada di kawasan Nusa Dua. Terletak di Kawasan Pariwisata Nusa Dua, ITDC, hotel ini memiliki posisi yang sangat strategis, dan mudah diakses oleh wisatawan maupun pengunjung. Berada tepat di tepi Pantai Samuh, dekat dengan pusat perbelanjaan, dan pusat hiburan di Bali. The Westin Resort Nusa Dua memiliki 432 jumlah kamar, 32 *event rooms* dengan kapasitas terbesar mampu menampung 2.300 orang serta terdapat tujuh *restaurant*, dan *bar*. Adapun data terkait tingkat hunian kamar pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua pada tahun 2022 hingga 2024 yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar The Westin Resort Nusa Dua

Bulan/Tahun	2022	2023	2024
Januari	41.8%	65.9%	65.9%
Februari	22.0%	57.6%	79.4%
Maret	38.3%	69.1%	69.3%
April	29.0%	63.9%	77.7%
Mei	59.0%	63.1%	68.4%
Juni	73.8%	79.0%	78.0%
Juli	68.1%	81.7%	84.4%
Agustus	63.6%	72.0%	78.7%
September	60.0%	80.3%	76.8%
Oktober	68.1%	75.1%	74.3%
November	67.0%	67.9%	74.1%
Desember	71.8%	80.3%	64.9%
Total	55.5%	67.7%	74.2%

Sumber: Sales & Marketing Department The Westin Resort Nusa Dua

Dilihat dari tabel 1.2, dapat diketahui bahwa tingkat hunian kamar Hotel The Westin Resort Nusa Dua terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. The Westin Resort Nusa Dua dalam melakukan kegiatan operasionalnya di dukung oleh beberapa departemen, diantaranya Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Finance Department, dan Sales & Marketing Department. Semua departemen tersebut saling bekerjasama dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu, mengingat industri perhotelan di Bali saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan dari berbagai belahan dunia setiap tahunnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik 2025, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Bali sepanjang 2024 mencapai 6.333.360 kunjungan. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 20,1% dibandingkan tahun sebelumnya yang mencatat 5.273.258 kunjungan.

Dalam hal ini, Sales & Marketing Department menjadi salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab terhadap strategi pemasaran, penjualan serta mempertahankan kepuasan, dan loyalitas tamu. Dalam upaya mendukung Sales & Marketing Department, departemen reservasi turut serta berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan citra hotel, dan menarik lebih banyak tamu melalui rekomendasi dari tamu lainnya. Departemen reservasi bertanggung jawab dalam hal menangani permintaan tamu, pemesanan kamar dan fasilitas hotel serta memberikan informasi secara akurat, baik itu kepada calon tamu yang melakukan *direct booking* ataupun kepada pihak *offline* dan *online travel agent*.

Pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua, reservasi dapat dilakukan secara *online* dan *offline*. Reservasi secara *online* dapat dilakukan melalui email, website The Westin Resort Nusa Dua, aplikasi Marriott Bonvoy serta dapat dilakukan melalui *Online Travel Agent* (Booking.Com, Expedia, Agoda, C-Trip dan lain sebagainya). Untuk reservasi secara *offline* dapat dilakukan dengan cara telepon langsung dengan tim reservasi.

Langkah awal dalam menangani pemesanan kamar adalah dengan merespons *inquiry* yang telah dikirimkan oleh tamu. *Inquiry* adalah pesan yang berisi permintaan dari tamu terkait kamar, fasilitas hotel ataupun permintaan lainnya yang ingin di pesan oleh tamu. Berikut

ini merupakan data jumlah *inquiry* yang masuk dan dibalas melalui email pada tahun 2024 yang dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Report Inquiry Melaui Email Tahun 2024

Bulan	Diterima
Januari	4588
Februari	5191
Maret	4836
April	5250
Mei	4774
Juni	5280
Juli	5890
Agustus	5487
September	5190
Oktober	5177
November	5010
Desember	4526

Sumber: Sales & Marketing Departement The Westin Resort Nusa Dua

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 1.3, dapat diketahui bahwa Reservation Department The Westin Resort Nusa Dua menerima *inquiry* melalui email rata-rata 140 hingga 190 *inquiry* setiap hari. Selain itu tim reservasi juga menerima pemesanan kamar yang sudah terkonfirmasi sebanyak 200 hingga 250 konfirmasi setiap harinya dan harus segera di *update* ke dalam sistem. Tingginya volume *inquiry* dan konfirmasi reservasi yang masuk setiap hari ini menjadi tantangan tersendiri bagi *reservation sales agent*. Dalam pelaksanaannya, tidak semua *inquiry* yang ada pada email dapat direspons dalam waktu satu hari kerja. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia. Di sisi lain, *reservation sales agent* tidak hanya bertugas membalas *inquiry*, tapi juga harus memproses reservasi, memastikan semua reservasi yang sudah dikonfirmasi di *update* dengan benar,

menjawab panggilan telepon, menyiapkan surat konfirmasi, dan lain sebagainya. Kondisi ini menyebabkan tidak semua email bisa langsung dibalas dalam satu hari dan menyebabkan beberapa tamu mengeluhkan email yang mereka kirim tidak kunjung mendapat balasan.

Tabel 1.4 Data Jumlah dan Latar Belakang Pendidikan Staf Departemen Reservasi Hotel The Westin Resort Nusa Dua

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Agus Hadi Wijaya	<i>Reservation Manager</i>	S1 Manajemen
2	Komang Adi Perdana	<i>Reservation Supervisor</i>	D3 Perhotelan
3	Ni Made Sri Wardani	<i>Reservation Sales Agent</i>	S1 Sastra Inggris
4	Yumi Vara William	<i>Reservation Sales Agent</i>	S1 Manajemen
5	Ni Putu Ida Darmiyanti	<i>Reservation Sales Agent</i>	D2 Bisnis Digital
6	Stella Wongso	<i>Daily Worker Reservation Sales Agent</i>	D4 Manajemen Perhotelan
7	I Pande Kadek Agung Yasa	<i>Daily Worker Reservation Sales Agent</i>	D4 Manajemen Bisnis Pariwisata
8	A A Putri Artya Apriyanti	<i>Trainee Reservation Sales Agent</i>	D3 Administrasi Bisnis

Sumber: Departemen Reservasi The Westin Resort Nusa Dua

Selain memberikan respons dengan cepat, tim reservasi juga harus mampu berkoordinasi secara efektif dengan departemen lainnya untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat terpenuhi. Koordinasi ini juga penting untuk memastikan bahwa departemen reservasi selalu memperoleh informasi yang selalu diperbaharui, baik itu mengenai *contract rate* untuk agen, promo yang sedang berlangsung di hotel, serta informasi lain yang berkaitan dengan fasilitas maupun layanan yang

tersedia. Database yang dimiliki departemen reservasi yang memuat segala informasi tersebut tidak diperbaharui secara rutin. Hal ini menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi kepada tamu dan pemesanan kamar dari pihak agen tidak dapat dilanjutkan karena *contract rate* yang digunakan tidak valid dan tidak bisa digunakan untuk melakukan pemesanan. Munculnya beberapa keluhan dari pihak *travel agent* mengenai keterlambatan respons dan ketidaksesuaian informasi yang diberikan dalam proses *inquiry* pada Hotel The Westin Resort Nusa, penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian yang berjudul **"Tinjauan Penggunaan *Inquiry* Dalam Proses Reservasi Pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua"**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok masalah yang akan di bahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan *inquiry* dalam proses reservasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua?
2. Apa kendala, dan solusi terhadap penggunaan *inquiry* dalam proses penerimaan reservasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Menganalisis penggunaan *inquiry* dalam proses reservasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua.
2. Menganalisis kendala serta solusi penggunaan *inquiry* dalam proses reservasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang peneliti kemukakan di atas, adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini membantu mahasiswa memahami alur kerja, kendala dan Solusi penggunaan *inquiry* dalam proses reservasi, sehingga dapat menghubungkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Proyek Akhir, dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Proyek Akhir.

3. Bagi Industri

Proyek Akhir ini diharapkan bisa menjadi masukan sekaligus pedoman guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mengetahui bagaimana cara mengatasi kendala dalam reservasi di hotel The Westin Resort Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di The Westin Resort Nusa Dua yang beralamat di jalan Kawasan Pariwisata Nusa Dua, BTDC Lot N-3, Nusa Dua, Bali, 80363.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Tinjauan Penggunaan *Inquiry* Dalam Proses Reservasi Pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dalam kegiatannya peneliti tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data, dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya penelitian (Nurrisa & Hermina, 2025:2). Data kualitatif pada penelitian ini adalah data sejarah hotel, struktur organisasi, dan bidang usaha.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dan data sekunder.

1) Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh oleh tangan pertama, dan dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data ini merupakan data yang asli, dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk memperoleh data primer, peneliti perlu melakukan pengumpulan secara langsung dengan teknik observasi, dan wawancara dengan staf departemen reservasi dan staf *travel agent* (Rita et al., 2022:50).

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, dan data ini dapat diperoleh melalui media perantara yang diperoleh, dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berbentuk bukti, catatan maupun laporan historis yang tersimpan dalam arsip yang di publikasikan maupun tidak dipublikasikan (Rita et al., 2022:50). Data sekunder yang diperoleh peneliti adalah jumlah *occupancy*, dan *inquiry report* The Westin Resort Nusa Dua.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah melakukan suatu pengamatan, dan penginderaan. Metode observasi dilakukan dengan cara

melihat, mendengarkan suatu peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh objek yang sedang diamati, yang kemudian merekam hasil pengamatan dengan cara mentatat atau dilakukan dengan alat bantu yang kemudian hasil pengamatan diolah menjadi suatu deskripsi objek yang sedang diteliti (Rita et al., 2022:21). Metode observasi yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data adalah metode observasi partisipatif, di mana penulis terlibat dalam aktivitas sehari-hari individu yang sedang diamati atau dijadikan sebagai sumber data penelitian.

2) Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Rita et al., (2022:51) wawancara merupakan pertemuan antara dua orang dengan tujuan untuk saling berbagi informasi, dan melalui tanya jawab. Wawancara dilakukan di The Westin Resort Nusa Dua, dan yang menjadi informan adalah *supervisor reservation, reservation sales agent, dan trailfinders reservation* pada EXO *travel agent*. Wawancara ini bersifat wawancara semi terstruktur. Yang di mana pertanyaan-pertanyaan kunci tetap ada untuk menjaga fokus wawancara, namun pewawancara dapat mengeksplorasi topik lain yang relevan secara lebih bebas.

3) Dokumentasi

Menurut Zuriah yang dikutip Rita et al., (2022:14) dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data, dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Penulis mengumpulkan data dari dokumen, dan gambar sebagai pelengkap data tertulis yang diperoleh melalui wawancara.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang mendeskripsikan atau menggambarkan serta memaparkan suatu masalah. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi, situasi atau fenomena secara akurat, dan sistematis (Rita et al., 2022:88).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan mengenai tinjauan penggunaan *inquiry* dalam proses reservasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Departemen reservasi berfungsi sebagai titik awal interaksi antara tamu, dan hotel yang sangat menentukan kelancaran pengalaman menginap, dan reputasi hotel di mata tamu. Tugas utama departemen reservasi meliputi memastikan ketersediaan kamar sesuai permintaan tamu, memberikan informasi lengkap, dan akurat mengenai harga, fasilitas, serta kebijakan hotel, serta mengonfirmasi pemesanan kepada tamu. Selain itu, departemen reservasi harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah yang nantinya dapat menciptakan kesan pertama yang positif, membangun kepercayaan, serta menjaga loyalitas tamu. Adapun tahapan-tahapan penanganan *inquiry* dalam proses reservasi yang dimulai dari tamu mengirimkan *inquiry* kepada tim

reservasi. Kemudian *reservation sales agent* akan membaca *inquiry* tersebut. Setelah membaca permintaan tamu, selanjutnya *reservation sales agent* akan memeriksa tersedianya kamar sesuai dengan tanggal yang tamu inginkan. Setelah kamar di konfirmasi, maka *reservation sales agent* harus mengumpulkan data tamu secara lengkap mulai dari nama tamu hingga metode pembayaran yang dilakukan. Jika semua data sudah terkumpul dan dicatat, maka *reservation* akan melakukan konfirmasi data terlebih dahulu untuk memastikan semua data tamu sudah valid. Jika data tamu sudah valid, maka akan dilakukan proses input data pada sistem *Empower* dan *Lightspeed*. Tahapan terakhir adalah dengan mengirimkan email kepada tamu yang memuat informasi lengkap perihal nomor konfirmasi dan *invoice* tamu. Penggunaan *inquiry* dalam proses reservasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua, untuk saat ini belum bisa tangani secara optimal. Keterlambatan dalam memberikan respons menjadi permasalahan utama *inquiry* belum bisa ditangani dengan baik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak *travel agent*, bahwa *inquiry* yang mereka kirim baru mendapat balasan keesokan harinya, dan tidak jarang juga *inquiry* yang saya kirimkan baru mendapatkan balasan 2 hari kemudian.

2. Terdapat juga beberapa kendala yang di hadapi tim reservasi pada saat menangani *inquiry* dalam proses reservasi, yakni:

- a. Pada departemen reservasi terdapat ketidaksesuaian antara beban kerja yang harus ditangani dengan jumlah staf yang tersedia. Saat beban kerja melebihi kapasitas staf yang ada, banyak tugas yang menjadi tertunda, dan tidak dapat diselesaikan dengan maksimal. Karena keterbatasan tenaga, seringkali *inquiry* tersebut tidak dapat dijawab tepat waktu, bahkan ada yang tidak terjawab sama sekali.
- b. Kurangnya koordinasi, dan pertemuan yang rutin dengan departemen lain berdampak pada informasi yang dimiliki departemen reservasi diperbaharui secara berkala. Yang sering dialami oleh departemen reservasi dalam menangani *inquiry* kamar adalah adanya ketidaksesuaian data, khususnya terkait *contract* (perjanjian) dengan agen, dan beberapa informasi fasilitas kamar tidak diperbaharui secara berkala.
- c. Kendala lain yang sering dihadapi dalam penggunaan sistem *Lightspeed* adalah terjadinya *error* saat melakukan update reservasi, yang mengharuskan pengguna untuk memuat ulang halaman serta juga sistem *error* pada *Empower* yaitu, beberapa kamar yang sebenarnya masih tersedia tidak muncul dalam daftar pilihan saat proses reservasi.
- d. Kurangnya *product knowledge* juga menjadi kendala dalam menjawab *inquiry* tamu. Terdapat banyak jenis kamar dengan fasilitas yang berbeda-beda, serta tawaran aktivitas atau

hiburan yang di berikan hotel menyebabkan tim reservasi terkadang tidak memiliki pengetahuan yang mendalam, dan menyeluruh mengenai hal tersebut.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan, dan kendala-kendala yang ditemukan selama proses pengumpulan data Proyek Akhir, adapun saran yang dapat penulis berikan kepada The Westin Resort Nusa Dua, yaitu:

1. Perusahaan perlu menyesuaikan jumlah staf reservasi dengan beban kerja yang ada. Dengan melakukan penambahan karyawan atau *daily worker* ke departemen reservasi nantinya dapat membantu departemen reservasi dalam menjalankan tugas, dan perannya secara optimal, dan efisien sehingga kepuasan tamu dapat tercapai, dan tidak lagi adanya keterlambatan dalam membalas *inquiry* dari tamu. Pelayanan yang responsif, dan efisien ini juga secara langsung menguatkan citra hotel yang mampu memberikan layanan terbaik kepada setiap tamu.
2. Mengadakan pertemuan rutin, misalnya setiap minggu, antara tim reservasi dengan departemen lain seperti sales, housekeeping, dan front office sangat penting. Tujuannya agar informasi tentang kontrak agen, fasilitas kamar, dan perubahan lainnya selalu diperbarui, dan disampaikan dengan jelas kepada tim reservasi. Dengan begitu,

kesalahan bisa dikurangi, dan tidak adanya keterlambatan dalam merespons *inquiry* tamu.

3. Perusahaan perlu melakukan perawatan, dan pengecekan sistem yang digunakan secara rutin. Selain itu, perusahaan juga sebaiknya mempertimbangkan untuk memperbarui sistem dengan versi yang lebih stabil agar dapat mengurangi tingkat *error* yang terjadi, dan data kamar yang tersedia lebih akurat.
4. Untuk mengatasi kurangnya penguasaan *product knowledge*, perusahaan sebaiknya menyediakan folder atau database yang bersifat digital yang mudah diakses oleh seluruh staf hotel. Dokumen ini harus selalu diperbarui secara rutin, dan memuat informasi lengkap mengenai jenis kamar, fasilitas, promo, serta paket-paket yang ditawarkan. Dengan pengetahuan yang memadai, *reservation sales agent* dapat memberikan jawaban yang tepat, dan meyakinkan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. D. P., & Astuti, R. W. (2019). Sistem Reservasi Online Pada Hotel Surya Jambi. *Jurnal Karya Informatika*, 1(1), 78-84.
<https://ojs.unh.ac.id/index.php/kartika/article/download/498/431/>
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1), 111-117. <https://media.neliti.com/media/publications/87777-ID-analisis-sistem-informasi-reservasi-hote.pdf>
- Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2022-2023. (2024). Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/Mjlylzl=/banyaknya-hotel-bintang-menurut-kelas-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali.html>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., & Jumiayati, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
https://www.researchgate.net/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif
- Gogele, A. (2023). Definition Hotel inquiry - Booking inquiry - Reservation inquiry. <https://www.additive.eu/en/glossary/hotel-booking-inquiry.html>
- Irawan, R., Dewi, I. K., Wijaya, D., Prana, I., & Cahyani, S. I. (2022). Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada PT. Helix Sukses Makmur Tangerang. *Jurnal AKRAB JUARA*, 5(2), 174-181.

<https://akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/1034/915>

Listyoningrum, K. I., Fenida, D. Y., & Hamidi, N. (2023). Inovasi Berkelanjutan dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart untuk Mengoptimalkan Nilai Limbah Perusahaan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 100–112. <https://doi.org/10.47861/jipm-nalanda.v1i4.552>

Marsinah, Hatidah, Antika, R. (2024). Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 4(1), 335-344. <https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/323/204>

Masdani, E., & Hemayani. A. D. (2022). Analisis Keputusan Pembelian pada Konsumen Warung Kopi Nilang Buying Decision Analysis on Nilang Coffee Shop Consumers. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 20-28. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb/article/view/4673>

Munandar, I., & Sari, T. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 15-26. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/EBISMEN/article/view/573>

Musman, A. (2024). *Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Bantul: Anak Hebat Indonesia.

- Nainggolan, F., Yusnida, Y., & Sabila, F. H. (2023). Prosedur Perpanjangan Sertifikat Nasional Pencegahan Pencemaran dari Kapal Tb Pancaran 118 Pada KSOP Oleh PT. Dean Shipping Agensi Batam. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(4), 317–329.
<https://doi.org/10.59024/jumek.v1i4.485>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di hotel Novotel Lampung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 31-37.
<https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/17/17>
- Nurhaedar, N., & Mariana, L. (2022). Implementasi Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Bintang Wisata Pantai Galesong Kabupaten Takalar. *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi Dan Teknologi Komputer*, 1(1), 12–20.
<https://doi.org/10.70247/jumistik.v1i1.5>
- Nurrisa, F., & Hermina, D., & Norlaila. (2025). Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, dan Analisis Data. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*, 2(3), 793-800.
<https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jtpp/article/view/581>
- Riansyah, F. O., Agustin, A., & Putri, Y. D. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang. *Jurnal Pariwisata Darussalam*. 2(2), 161–174.

<https://ojs.politeknikprasetyamandiri.ac.id/index.php/jpd/article/view/255/156>

Riski, G. A. A. (2023). An Analysis of Room Reservation Practice Learning Obstacle for Students in The Second Diploma of Accommodation at The Community Academy of MAPINDO. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 867-890. <https://doi.org/10.37484/jmph.070214>

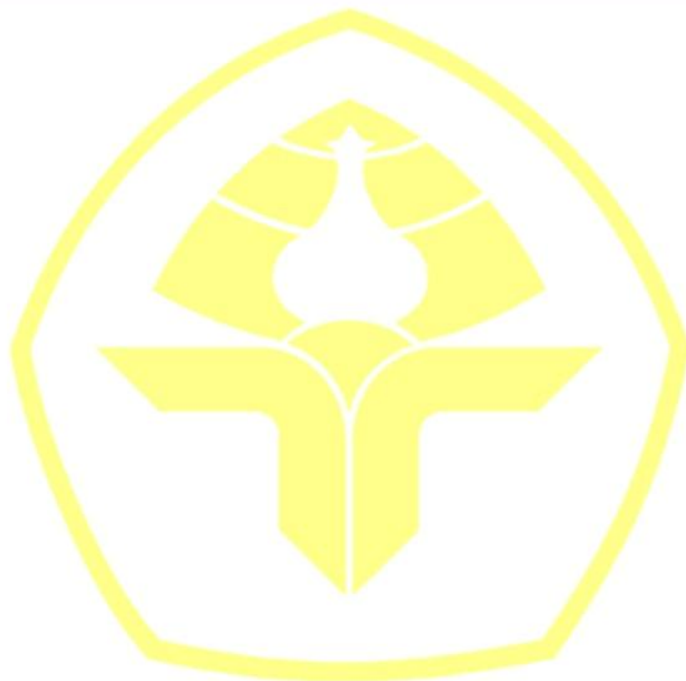
Santika, L. (2022). Pengaruh Content Marketing Terhadap Brand Awareness Produk Scarlett Whitening Di Kalangan Milenial Di Kota Tanjungpinang. <https://repo.stiepembangunan.ac.id/983/1/18612206.pdf>

Septiani, N. K., Widawati, I. A. P., & Septiviari, A. A. I. M. (2024). Analisis Prosedur Pembayaran Utang Supplier di Hotel X. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(3), 1109-1123. <https://ojs.pseb.or.id/index.php/jmeh/article/view/868/700>

Seran, R. B., Sundari, E., & Fadhila, M. (2023). Strategi Pemasaran yang Unik: Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik Perhatian Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206–211. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>

Wicaksono, D. R. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) di Atria Hotel Malang. *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*, 2(1), 19-26. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i1.41>

Widodo, A. E., & Abror, D. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Pada Hotel Berbasis Website. *Jurnal Computer and Network Technology*, 3(2), 36-42.
<https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/conten/article/view/2936>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI