

## Penanganan Pemesanan dan Pembatalan Kamar Melalui Telepon Terhadap Penjualan Kamar di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Fera Dhian Anggraini<sup>1)</sup>, Kris Cahyani Ermawati<sup>2)</sup>, Ema Rahmawati<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta

<sup>2)</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3)</sup> PT Gemilang Wisata Persada Malang

Email: [feestroby@gmail.com](mailto:feestroby@gmail.com)<sup>1)</sup>, [demajalanwisata@gmail.com](mailto:demajalanwisata@gmail.com)<sup>2)</sup>, [kriscahyani1@gmail.com](mailto:kriscahyani1@gmail.com)<sup>3)</sup>

---

### ABSTRAK

Penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon merupakan salah satu fungsi penting dalam operasional hotel yang berperan langsung terhadap pencapaian target penjualan kamar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon serta pengaruhnya terhadap penjualan kamar di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staf reservasi, observasi langsung pada proses pemesanan dan pembatalan, serta telaah dokumen terkait. Hasilnya menunjukkan bahwa penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon memerlukan keterampilan komunikasi yang efektif dan ketepatan informasi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan tamu. Faktor seperti kecepatan respons, kejelasan konfirmasi, dan fleksibilitas kebijakan pembatalan berpengaruh terhadap optimalisasi penjualan kamar. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran staf reservasi dalam menjaga stabilitas penjualan kamar melalui pelayanan reservasi telepon yang profesional dan responsif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen hotel dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan reservasi melalui telepon, meminimalkan dampak negatif pembatalan kamar, serta mengoptimalkan tingkat okupansi melalui prosedur kerja yang lebih efisien dan responsif.

**Kata kunci:** pemesanan kamar; pembatalan kamar; reservasi telepon; penjualan kamar

### ABSTRACT

*Handling room reservations and cancellations via telephone is one of the essential functions in hotel operations, directly contributing to the achievement of room sales targets. This study aims to analyze the handling of room reservations and cancellations via telephone and its impact on room sales at Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. This research employed a qualitative method with a case study approach. Data were obtained through in-depth interviews with reservation staff, direct observation of the reservation and cancellation process, and a review of relevant documents. The findings indicate that handling room reservations and cancellations via telephone requires effective communication skills and accurate information to avoid misunderstandings with guests. Factors such as response speed, clarity of confirmation, and flexibility of cancellation policies significantly influence the optimization of room sales. This study emphasizes the critical role of reservation staff in maintaining room sales stability through professional and responsive telephone reservation services. The results of this research are expected to serve as a reference for hotel management in formulating strategies to improve the quality of telephone reservation services, minimize the negative impact of room cancellations, and optimize occupancy rates through more efficient and responsive work procedures.*

**Keywords:** room reservation; room cancellation; telephone reservation; room sales

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam bidang pariwisata yang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama di daerah yang menjadi destinasi wisata (Marlina & Hidayati, 2023; Fadilla, 2024). Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal di seluruh lini operasional. Bagian reservasi yang merupakan gerbang awal interaksi antara tamu dan pihak hotel sangat berperan dalam membentuk kesan pertama terhadap kualitas layanan yang baik (Spillane, 2021; Wong & Chan, 2023). Salah satu aspek penting dalam operasional hotel adalah penanganan pemesanan dan pembatalan kamar yang berperan langsung terhadap tingkat okupansi dan pencapaian target penjualan kamar.

Proses pemesanan dan pembatalan melalui telepon masih menjadi salah satu media utama yang digunakan tamu, meskipun kemajuan teknologi telah menghadirkan berbagai *platform* digital seperti pemesanan daring melalui situs web atau aplikasi pihak ketiga. Reservasi melalui telepon memiliki keunggulan tersendiri, di antaranya adalah adanya interaksi langsung antara calon tamu dengan staf reservasi (Darael, *et al.*, 2024). Interaksi tersebut memungkinkan penyampaian informasi yang lebih personal, penjelasan yang detail mengenai tipe kamar, fasilitas, harga, serta kebijakan pembatalan yang berlaku. Selain itu, komunikasi melalui telepon memberikan kesempatan bagi staf hotel untuk membangun hubungan baik dengan calon tamu yang dapat berdampak positif pada citra hotel dan potensi terjadinya pemesanan berulang.

Komunikasi melalui media telepon juga memiliki tantangan, seperti potensi terjadinya kesalahpahaman jika informasi yang diberikan tidak jelas atau jika keterampilan komunikasi staf reservasi kurang optimal. Penanganan pembatalan kamar masih menjadi isu yang tidak kalah

penting dibandingkan pemesanan itu sendiri. Pembatalan kamar yang dilakukan secara mendadak dapat berdampak pada penurunan tingkat okupansi dan kerugian penjualan kamar (Putri, 2024; Ramantha, *et al.*, 2024). Hotel sebaiknya memiliki kebijakan dan prosedur penanganan pembatalan yang efektif, fleksibel, namun tetap mengutamakan kepuasan tamu. Staf bagian reservasi yang berperan strategis dalam memastikan proses pembatalan harus dikelola secara profesional dalam setiap operasionalnya, mulai dari pencatatan yang tepat hingga penawaran alternatif yang dapat meminimalkan kehilangan pendapatan.

Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sebagai salah satu hotel berbintang di kota Yogyakarta menghadapi tantangan yang serupa dalam penanganan reservasi melalui telepon. Hotel harus mampu menjaga stabilitas tingkat okupansi sekaligus mempertahankan kualitas layanan dengan jumlah dan jenis tamu yang berasal dari berbagai segmen pasar, baik domestik maupun mancanegara. Pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon di hotel Grand Tjokro Yogyakarta masih menjadi pilihan utama bagi sebagian tamu, terutama bagi tamu yang menginginkan proses yang cepat dan mendapatkan penjelasan langsung dari staf hotel. Hal tersebut menjadikan kualitas komunikasi, kecepatan layanan, keakuratan informasi, dan kebijakan pembatalan sebagai faktor utama yang menentukan keberhasilan penjualan kamar.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis cara penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon yang dilakukan di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, serta dampaknya pada penjualan kamar. Fokus penelitiannya tidak hanya pada aspek prosedural, tetapi juga pada dimensi komunikasi interpersonal yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan pencapaian target penjualan kamar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak manajemen hotel dalam merumuskan

strategi peningkatan kualitas layanan reservasi melalui telepon. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi industri perhotelan pada umumnya dalam mengembangkan prosedur reservasi yang lebih efisien, responsif, dan mampu meminimalkan dampak negatif dari pembatalan kamar.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Reservasi Hotel

Reservasi merupakan proses awal hubungan antara tamu dan pihak hotel yang meliputi permintaan pemesanan kamar hingga konfirmasi dari pihak hotel (Koh & Hasyim, 2021; Faliha, *et al.*, 2021; Rahimi, 2022). Menurut Kamanika, *et al.*, (2023), reservasi berfungsi sebagai sistem pencatatan ketersediaan kamar, dan juga sebagai sarana membangun citra dan kepercayaan tamu melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah. Reservasi dalam lingkup industri perhotelan modern dapat dilakukan melalui berbagai kanal, seperti kunjungan langsung (*walk-in*), pemesanan daring (*online booking*), dan reservasi melalui telepon (Tepe, 2022; George, 2025). Reservasi melalui telepon tetap memiliki keunggulan pada aspek komunikasi langsung dan fleksibilitas pelayanan meskipun *platform* digital semakin berkembang.

Reservasi juga berperan sebagai sarana transaksi dalam perencanaan operasional hotel, khususnya dalam manajemen pendapatan (*revenue management*) dan pengendalian kapasitas kamar (Selamet & Sumadi, 2021). Informasi yang diperoleh dari sistem reservasi dapat membantu pihak manajemen untuk memprediksi tingkat hunian, menentukan strategi harga (*pricing strategy*), dan mengatur distribusi kamar pada berbagai segmen pasar. Menurut Anshori (2025), akurasi data reservasi berkontribusi langsung pada efisiensi operasional dan pengambilan keputusan strategis, seperti penjadwalan staf dan penyesuaian stok persediaan. Sistem reservasi yang dikelola secara efektif dapat

mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu, sekaligus bisa menjadi alat penting dalam menjaga profitabilitas hotel.

### 2.2 Pemesanan dan Pembatalan Kamar melalui Telepon

Pemesanan kamar melalui telepon merupakan salah satu metode reservasi konvensional yang masih banyak digunakan oleh tamu, terutama pada segmen pasar yang menginginkan interaksi langsung dan penjelasan detail dari pihak hotel (Stringam & Gerdes, 2021). Menurut Yulina (2024), reservasi telepon memiliki nilai strategis karena mampu menciptakan hubungan interpersonal yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas tamu. Pemesanan kamar melalui telepon memberikan keleluasaan bagi tamu untuk memperoleh informasi yang lebih detail mengenai tipe kamar, fasilitas, harga, dan kebijakan hotel secara langsung dari staf reservasi (Widodo & Abror, 2023; Sihombing, 2024). Metode tersebut memungkinkan calon tamu untuk memperoleh informasi secara *real-time* mengenai ketersediaan kamar, tarif, fasilitas, serta kebijakan hotel, sekaligus memberikan kesempatan bagi staf reservasi untuk menawarkan opsi atau promosi yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

Pembatalan kamar melalui telepon merupakan salah satu prosedur layanan yang memungkinkan tamu untuk dapat membatalkan reservasi yang telah dibuat dengan cara menghubungi langsung pihak hotel melalui saluran telepon (Widagdo & Nellawati, 2025). Proses ini memberikan fleksibilitas bagi tamu untuk menyampaikan alasan pembatalan, melakukan konfirmasi status pembatalan secara langsung, serta mendapatkan informasi mengenai kebijakan penalti atau pengembalian dana yang berlaku. Menurut Rini (2021), pembatalan melalui telepon dapat meminimalkan potensi kesalahpahaman karena terjadi komunikasi dua arah secara langsung antara tamu dan staf reservasi. Namun, efektivitas proses ini sangat bergantung pada kecepatan respons,

kejelasan informasi yang diberikan, serta pencatatan yang akurat dalam sistem reservasi agar tidak terjadi kekeliruan yang dapat memengaruhi laporan penjualan dan tingkat okupansi hotel.

Pembatalan kamar melalui telepon juga memberikan kemudahan dalam proses konfirmasi dan pencatatan administrasi secara cepat (Haigh, 2024). Di sisi lain, pembatalan yang dilakukan secara mendadak dapat berdampak negatif terhadap tingkat okupansi hotel dan mengurangi potensi pendapatan, sehingga hotel perlu menetapkan kebijakan pembatalan yang jelas dan fleksibel, serta strategi penanganan yang dapat meminimalkan kerugian, misalnya melalui sistem *overbooking* terukur atau promosi penjualan kamar secara *last minute* (Ampountolas, 2025).

### 2.3 Komunikasi Pelayanan dalam Reservasi

Komunikasi yang efektif antara staf reservasi dan tamu menjadi kunci keberhasilan dalam proses pemesanan dan pembatalan kamar. Komunikasi efektif merupakan proses penyampaian informasi yang jelas, tepat, dan dapat dipahami oleh kedua belah pihak sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima sesuai dengan maksud pengirimnya (Singh, 2022; Sinsinwar, 2022). Komunikasi efektif dalam lingkup perhotelan mencakup kemampuan staf untuk mendengarkan kebutuhan tamu, memberikan penjelasan yang detail dan akurat, serta menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami (Wulanda *et al.*, 2024).

Menurut Rival (2023), pelayanan yang baik memerlukan keterampilan komunikasi interpersonal yang meliputi kejelasan penyampaian informasi, kemampuan mendengarkan, sikap ramah, dan empati terhadap kebutuhan tamu. Kecepatan respons, keakuratan data, serta penyampaian informasi yang mudah dipahami dalam konteks reservasi telepon menjadi indikator kuat yang memengaruhi keputusan tamu untuk

melakukan atau membatalkan pemesanan. Kegagalan dalam komunikasi dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada ketidakpuasan tamu dan potensi kehilangan penjualan (Mahapatro & Chatterjee, 2024).

### 2.4 Dampak Reservasi terhadap Penjualan Kamar

Penanganan reservasi melalui pemesanan maupun pembatalan memiliki implikasi langsung terhadap penjualan kamar. Okupansi hotel sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem reservasi dan kebijakan pembatalan yang diterapkan (Tuqyan, 2023). Menurut Setyani, *et al.*, (2024), penerapan sistem reservasi yang efisien dapat meningkatkan konversi permintaan menjadi produksi penjualan, sedangkan kebijakan pembatalan yang tepat dapat meminimalkan kehilangan pendapatan. Penjualan hotel merupakan kegiatan pemasaran dan distribusi produk serta layanan yang ditawarkan oleh hotel kepada konsumen yang mencakup penjualan kamar, fasilitas makanan dan minuman, ruang pertemuan, serta layanan tambahan lainnya sehingga berpengaruh terhadap penjualan kamar.

Menurut Putro (2022), reservasi memiliki beberapa dampak terhadap penjualan kamar hotel, diantaranya adalah di antaranya adalah memastikan keterisian kamar secara optimal melalui pengaturan ketersediaan yang terencana, mempermudah proyeksi tingkat okupansi untuk mendukung strategi harga (*pricing strategy*), mengurangi risiko kehilangan pendapatan akibat kekosongan kamar, serta membantu membangun hubungan jangka panjang dengan tamu yang dapat mendorong terjadinya pemesanan ulang dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kombinasi antara prosedur kerja yang terstandar, keterampilan komunikasi yang baik, dan strategi penjualan yang responsif merupakan faktor utama dalam menjaga stabilitas penjualan kamar, terutama di tengah fluktuasi permintaan pasar.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang berfokus pada proses penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Metode kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena, peristiwa, atau perilaku dalam konteks alami melalui pengumpulan data non-numerik, seperti kata-kata, narasi, dan observasi (Sugiyono, 2016). Sedangkan pendekatan studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk meneliti secara mendalam suatu objek, peristiwa, atau program dalam batasan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh dan terperinci mengenai subjek yang diteliti (Assyakurrohim, 2022). Data dalam penelitian ini terdiri dari dua data:

1. Data primer, yang dihimpun melalui:
  - a. Wawancara mendalam dengan staf bagian reservasi, supervisor *front office*, dan manajer pemasaran untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur, kendala, serta strategi yang digunakan dalam menangani pemesanan dan pembatalan melalui telepon.
  - b. Observasi langsung pada proses pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon untuk mengidentifikasi pola komunikasi, kecepatan respons, kejelasan informasi, serta penerapan kebijakan pembatalan.
  - c. Catatan harian operasional pada bagian reservasi yang memuat data jumlah pemesanan dan pembatalan melalui telepon.
2. Data sekunder, yang dihimpun melalui dokumen internal hotel seperti laporan tingkat okupansi, laporan penjualan kamar, kebijakan reservasi dan pembatalan, serta literatur terkait manajemen reservasi dan penjualan kamar di industri perhotelan. Data

sekunder digunakan untuk memperkuat, melengkapi temuan dan memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap hasil penelitian.

Pengumpulan data dilakukan selama periode tiga bulan dengan tujuan memperoleh gambaran yang utuh dan representatif mengenai prosedur serta praktik penanganan reservasi melalui telepon di hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

#### 3.2 Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan serangkaian proses mengorganisasikan, mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan penelitian (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah tahapan analisis data kualitatif dalam penelitian ini:

1. Reduksi data
 

Proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumen dipilah untuk memisahkan informasi yang berkaitan langsung dengan prosedur pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon.
2. Penyajian data
 

Dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan diagram untuk mempermudah interpretasi temuan penelitian. Tahap ini mencakup pengelompokan data berdasarkan tema seperti kecepatan layanan, kualitas komunikasi, ketepatan informasi, kebijakan pembatalan, serta dampaknya terhadap penjualan kamar.
3. Penarikan kesimpulan
 

Menginterpretasikan hasil analisis untuk menjawab tujuan penelitian. Kesimpulan diverifikasi melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil

wawancara, observasi, dan dokumen internal hotel untuk memastikan validitas temuan.

Pendekatan analisis tersebut dilakukan untuk memahami secara mendalam hubungan antara penanganan pemesanan dan pembatalan melalui telepon dengan pencapaian target penjualan kamar, serta faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhinya.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Penanganan Pemesanan dan Pembatalan Kamar melalui Telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon serta pengaruhnya terhadap penjualan kamar di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta yang pengumpulan datanya dihimpun melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen, penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta dilakukan dengan prosedur yang terstandar namun memiliki fleksibilitas untuk menyesuaikan kebutuhan tamu. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh supervisor *front office* pada saat wawancara di kantor *front office* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Berikut adalah kutipan wawancaranya: *Kami selalu mengikuti SOP yang berlaku untuk setiap pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon, namun jika ada tamu yang memiliki kebutuhan khusus atau keadaan darurat, kami akan menyesuaikan prosedur agar tamu tetap merasa dilayani dengan baik. Tujuan kami bukan hanya mengamankan penjualan kamar, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan tamu.* (Supervisor *front office*, Maret 2025).

Proses pemesanan kamar melalui telepon dimulai dari penerimaan telepon oleh staf reservasi, dilanjutkan dengan pencatatan detail tamu (nama, kontak,

tanggal menginap, tipe kamar, dan jumlah tamu), pengecekan ketersediaan kamar melalui sistem, serta pemberian informasi mengenai harga, fasilitas, dan kebijakan pembatalan. Setelah tamu menyetujui pemesanan, staf memberikan nomor konfirmasi reservasi dan menginput data ke sistem secara *real-time*. Hotel Grand Tjokro Yogyakarta memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penerapan pemesanan kamar melalui telepon:

1. Staf reservasi menyapa tamu dengan salam pembuka yang sopan, memperkenalkan diri, dan menanyakan kebutuhan terkait tipe kamar, tanggal menginap, serta jumlah tamu.
2. Informasi selalu diberikan secara *real-time* berdasarkan data pada sistem reservasi terkomputerisasi. Staf menyebutkan kategori kamar, tarif, dan fasilitas yang tersedia.
3. Setelah tamu menentukan pilihan, staf melakukan konfirmasi secara detail terhadap reservasi yang meliputi nama tamu, tanggal *check-in* dan *check-out*, jumlah tamu, metode pembayaran, dan permintaan khusus, kemudian mencatatnya pada sistem.
4. Staf mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan memastikan tamu telah memahami seluruh informasi yang diberikan.

Pembatalan kamar merupakan salah satu tantangan yang dihadapi pihak hotel karena dapat secara langsung memengaruhi tingkat okupansi dan pendapatan. Hotel Grand Tjokro Yogyakarta juga memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penerapan pembatalan kamar melalui telepon agar setiap pembatalan dapat diproses dengan akurat, terdokumentasi, dan meminimalkan kerugian akibat kamar kosong mendadak. Berikut adalah tahapan proses pembatalan kamar melalui telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta:

1. Verifikasi identitas pemesan  
Staf meminta nama, tanggal reservasi, dan nomor pemesanan
2. Konfirmasi permintaan pembatalan  
Staf memastikan kembali alasan pembatalan dan tanggal menginap yang dibatalkan
3. Penyampaian kebijakan pembatalan  
Jika berlaku biaya penalti atau potongan, staf menjelaskannya secara rinci.
4. Pencatatan dan konfirmasi akhir  
Staf memasukkan data pembatalan ke dalam sistem dan memberikan nomor konfirmasi pembatalan kepada tamu

Tahapan proses pembatalan kamar melalui telepon tersebut dikuatkan oleh keterangan dari staf bagian reservasi dalam sesi wawancara. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Pembatalan mendadak biasanya menjadi tantangan karena berdampak langsung pada tingkat okupansi. Kami harus tetap memberikan pelayanan terbaik, sambil mencari cara agar kamar tersebut dapat terjual kembali, misalnya dengan menawarkan promosi last minute. Prosesnya tetap kami lakukan sesuai SOP, tetapi komunikasi yang ramah tetap menjadi prioritas”.* (Staf bagian reservasi, Maret 2025).

Berdasarkan hasil observasi pembatalan kamar yang dilakukan minimal 24 jam sebelum *check-in* umumnya dapat ditangani tanpa penalti. Namun, pembatalan di hari yang sama sering kali memerlukan upaya tambahan tim pemasaran untuk mengurangi kerugian pendapatan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kecepatan respons dan kejelasan informasi menjadi kunci keberhasilan proses pemesanan. Staf reservasi hotel yang mampu menjawab panggilan telepon dalam tiga dering pertama, berbicara dengan intonasi jelas, dan memberikan penjelasan detail terbukti lebih mampu mempertahankan minat tamu

hingga terjadi konfirmasi pemesanan. Sementara itu dari hasil dari catatan operasional, mendapati bahwa terdapat sekitar 20-5% pembatalan dapat dialihkan menjadi pemesanan baru dengan pendekatan negosiasi yang tepat. Terdapat dua faktor krusial penghambat dalam penanganan pemesanan dan pembatalan kamar yang ditemukan di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta:

1. Kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi pada staf baru atau training yang belum sepenuhnya menguasai prosedur dan detail kebijakan.
2. Kendala teknis pada sistem reservasi seperti gangguan jaringan internet atau *error* pada perangkat lunak lainnya yang sesekali mengakibatkan keterlambatan pembaruan data ketersediaan kamar.

Secara umum proses penanganan pemesanan dan pembatalan melalui telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta telah memenuhi standar operasional yang baik, namun memerlukan peningkatan pada aspek kecepatan respons dan konsistensi penyampaian informasi.

#### **4.2 Pengaruh Penanganan Pemesanan dan Pembatalan Kamar Melalui Telepon terhadap Penjualan Kamar**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon berpengaruh langsung terhadap tingkat penjualan kamar di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Beberapa faktor seperti kecepatan respons, keakuratan informasi, kejelasan konfirmasi, serta sikap ramah staf reservasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong terjadinya pemesanan berulang. Data internal hotel menunjukkan bahwa pada periode dengan pelayanan reservasi yang responsif, tingkat okupansi dapat dipertahankan di atas 85%, meskipun terjadi pembatalan mendadak. Hal ini dimungkinkan karena staf mampu segera mengisi kekosongan kamar dengan

memanfaatkan strategi penjualan cepat (*last minute deals*). Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh manajer pemasaran Hotel Grand Tjokro Yogyakarta dalam kesempatan wawancara. Berikut adalah kutipan wawancaranya:

*“Kunci mempertahankan okupansi tinggi meskipun ada pembatalan mendadak adalah kecepatan dan koordinasi. Begitu ada kamar kosong, tim reservasi langsung berkomunikasi dengan bagian pemasaran untuk menawarkan promo last minute. Selain itu, pelayanan yang ramah dan cepat tanggap membuat tamu merasa nyaman untuk memesan kembali, bahkan setelah membatalkan sebelumnya”.* (Manajer Pemasaran, Maret 2025).

**Tabel 4.1 Tingkat Okupansi dan Jumlah Pembatalan Kamar Berdasarkan Responsivitas Pelayanan Reservasi**

Periode (2025)	Jumlah Pemesanan	Jumlah Pembatalan	Okupansi (5)
Januari	1.180	102	82
Februari	1.245	88	86
Maret	1.310	92	85

Sumber: Data Internal Hotel (2025)

Penanganan pembatalan kamar yang komunikatif dan profesional dapat membantu mempertahankan citra positif hotel. Pengalaman interaksi yang baik membuat tamu tetap memiliki kemungkinan untuk melakukan pemesanan di kemudian hari meskipun tamu telah membatalkan reservasinya. Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Belinda & Rahardjo (2024), yang menyatakan bahwa manajemen reservasi yang efektif tidak hanya menjaga stabilitas pendapatan, tetapi juga berperan dalam membangun loyalitas tamu. Selain itu, kemampuan staf dalam menawarkan alternatif solusi, seperti perubahan tanggal menginap atau penawaran paket khusus, dapat mengurangi potensi kerugian akibat pembatalan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pemesanan dan pembatalan melalui telepon yang ditangani

secara profesional dapat berdampak pada pendapatan jangka pendek melalui tingkat okupansi, dan dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberlangsungan penjualan kamar jangka panjang melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas tamu. Konsistensi dalam penerapan prosedur yang didukung dengan keterampilan komunikasi yang baik menjadi faktor penentu dalam menjaga kualitas layanan. Hotel yang mampu merespons cepat setiap perubahan situasi, seperti pembatalan mendadak akan lebih mudah mempertahankan stabilitas operasionalnya. Efektivitas penanganan reservasi melalui telepon tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai strategi pemasaran yang berdampak langsung pada daya saing hotel.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan pemesanan dan pembatalan kamar melalui telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta telah mengikuti SOP yang terstandar dan fleksibel, namun masih ditemukan kendala seperti kurangnya konsistensi penyampaian informasi oleh staf baru serta gangguan teknis sistem reservasi.
2. Kualitas pelayanan reservasi yang cepat, akurat, dan komunikatif berpengaruh positif terhadap tingkat okupansi dan penjualan kamar, bahkan mampu menekan dampak negatif dari pembatalan mendadak melalui strategi penjualan cepat (*last minute deals*) dan penawaran alternatif kepada tamu.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diberikan, maka saran yang diberikan adalah:

1. Hotel Grand Tjokro Yogyakarta perlu meningkatkan program pelatihan berkala bagi seluruh staf reservasi, khususnya staf baru atau training untuk memastikan konsistensi terhadap

penerapan SOP dan penyampaian informasi, sehingga meminimalkan risiko miskomunikasi kepada tamu.

2. Perlu dilakukan optimalisasi sistem reservasi dengan dukungan teknologi yang lebih andal dan minim gangguan agar proses penanganan pemesanan maupun pembatalan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, sehingga strategi penjualan cepat dapat dijalankan secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ampountolas, A. (2025). Predicting hotel booking cancellations: a comprehensive machine learning approach. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 1-12.
- Anshori, M. Y. (2025). *Revenue Management Strategi Meningkatkan Pendapatan Bisnis Hospitality*. Deepublish.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Belinda, B., & Rahardjo, J. S. D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Tamu. *NIAGARA Scientific Journal*, 16(1), 8-19.
- Darael, J., Lagarensse, B. E. S., & Andih, D. C. (2024). Model Penerapan Integrated Reservation System dengan Platform Digital pada Hotel Mercure Bali Legian. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 7(1), 1-22.
- Fadilla, H. (2024). Pengembangan sektor pariwisata untuk meningkatkan pendapatan daerah di Indonesia. *Benefit: Journal of Bussiness, Economics, and Finance*, 2(1), 36-43.
- Faliha, N., Siti, A. E., Kusdi, R., & Andriani, K. (2021). Online reservation system and online customer review: Its impact on brand image, trust and hotel booking decision. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(4).
- George, R. (2025). Tourism distribution. In *Marketing tourism and hospitality: Concepts and cases* (pp. 257-286). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Haigh, L. (2024). *The Use of Nurse-Patient Pre-Procedure Phone Calls to Reduce Delays and Cancellation Rates in Ultrasound Biopsy Patients: A Quality Improvement Project*(Doctoral dissertation, Jacksonville University).
- Kamanika, N. K. D. P., Bagiastuti, N. K., & Suarja, I. K. (2023). *Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Koh, W. S., & Hassim, Y. M. M. (2021). Hotel reservation management system. *Applied Information Technology And Computer Science*, 2(2), 973-992.
- Mahapatro, S. K., & Chatterjee, P. (2024). An Analysis of the Importance of Effective Communication and Body Language Skills in India's Hospitality Industry.
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). Peran pariwisata berbasis industri dalam pengembangan bisnis di Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 1(01), 31-40.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Putri, M. N. (2024). *Online Travel Agent Reservation Contribution to Room Occupation Rate at Mercure Bali*

- Nusa Dua (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Putro, G. A. A. (2022). Pengaruh online travel agent (ota) traveloka terhadap tingkat hunian kamar pada hotel calista beach baubau: The effect of traveloka's online travel agent (ota) on room occupancy rates at hotel calista beach baubau. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(7), 1683-1700.
- Rahimi, N. K. (2022). Hotel Booking System for Ridel Hotel Kota Bharu. *Applied Information Technology And Computer Science*, 3(1), 912-929.
- Ramantha, N. P. G., Suwintari, I. G. A. E., & Suarmana, I. W. R. (2024). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Occupancy. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(9), 1563-1570.
- Rini, N. A. (2021). Kemampuan berkomunikasi front desk dalam melayani tamu hotel. *GARUDA (Global Research on Tourism Development and Advancement)*, 3(2), 123-135.
- Rival, M. (2023). *Komunikasi Interpersonal Antara Customer Service dan Jama'ah 'Umrah di PT. Lintas Asia Dzahab*(Doctoral dissertation, UIN Ar-raniry).
- Selamet, I. W. A., & Sumadi, I. G. (2021, December). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di Tijili Seminyak Hotel. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 4, No. 2, pp. 321-340).
- Setyani, E., Octwelfth, F. E., & Ranti, G. (2024). Mekanisme Operasional Minimarket Dalam Mengelola Pembatalan Transaksi. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 839-844.
- Sihombing, A. S. (2024). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Reservasi Tamu di SEI Hotel Menggunakan Framework CodeIgniter. *Computer Journal*, 2(1), 8-16.
- Singh, N. (2022). Effective communication in higher education. *International Research Journal of Modernization in Engineering, Technology and Science*, 4(12), 1440-1445.
- Sinsinwar, R. (2022). Importance of Effective Communication in the Legal Arena. *Jus Corpus LJ*, 3, 86.
- Spillane, J. J. (2021). *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas*. Sanata Dharma University Press.
- Stringam, B. B., & Gerdes, J. H. (2021). Hotel and guest room technology. *University of South Florida (USF) M3 Publishing*, 17(9781732127593), 6.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Tepe, Y. (2022). *Decentralisation of hotel and tourism industry: Effects of blockchain technology in hotel booking systems*.
- Tuqyan, N. (2023). *Pertanggungh Jawaban Hotel di Banda Aceh Terhadap Pembatalan Transaksi Via Apikasi Menurut Akad Ijarah'Ala Al-Hanafi* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Widagdo, Y. M., & Nellawati, L. (2025). Peranan Telepon Operator dalam Mengelola Pembaruan Reservasi dari Online Travel Agent di The Sunan Hotel Solo. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(1), 28-39.
- Widodo, A. E., & Abror, D. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Pada Hotel Berbasis Website. *CONTEN: Computer and Network Technology*, 3(2), 36-42.
- Wong, T. S., & Chan, J. K. L. (2023). Experience attributes and service quality dimensions of peer-to-peer

- accommodation in  
Malaysia. *Heliyon*, 9(7).
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L.,  
& Fatimah, Z. (2024). Peran  
Komunikasi Interpersonal Front  
Office dalam Meningkatkan  
Pengalaman Tamu di Asialink Hotel  
By Prasanthy Batam. *Jurnal  
Mekar*, 3(1), 19-24.
- Yulina, T. (2024). Pengaruh Komunikasi  
Interpersonal dalam Peningkatan  
Kualitas Layanan Pelanggan di  
Industri Perhotelan. *Circle  
Archive*, 1(6).