

# **PERAN STAF RESERVASI DALAM MENGATASI *DOUBLE BOOKING* DI *XYZ HOTEL AND RESORT***

**Oleh**

**Anggis Meriska**

## **RINGKASAN**

*XYZ Hotel & Resort* berlokasi di kawasan Krakatoa Nirwana Resort yang merupakan kawasan wisata seluas 350 ha di Kalianda, Lampung Selatan. Sistem reservasi kamar di *XYZ Hotel & Resort* dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu reservasi datang secara langsung (*walk-in*), melalui telepon, melalui *whatsApp*, dan melalui *Online Travel Agent* (OTA). Reservasi kamar di *XYZ Hotel & Resort* banyak dipesan melalui *Online Travel Agent* (OTA) seperti Agoda, Traveloka, Pegi-peggi, Booking.com, Tiket.com, dan Expedia. Namun sering terjadi ketidaksinkronan antara ketersediaan kamar di *XYZ Hotel & Resort* dengan ketersediaan kamar di *Online Travel Agent* (OTA), sehingga saat tamu melakukan reservasi kamar di *Online Travel Agent* (OTA) kamar yang dipilih masih tersedia padahal ketersediaan di *XYZ Hotel Resort* sudah *full booking*. Berdasarkan data wawancara dan partisipasi aktif di lapangan staf reservasi merupakan salah satu bagian yang ada pada *Front Office Department* di *XYZ Hotel & Resort* dan memiliki 13 *job description* yang harus dilakukan setiap harinya. Staf reservasi di *XYZ Hotel & Resort* memiliki 7 langkah peran dalam mengatasi *double booking* di *XYZ Hotel & Resort*. Salah satu peran staf reservasi dalam mengatasi *double booking* yaitu dengan tetap membookingkan kamar di sistem *Visual Hotel Program* (VHP) dengan tipe kamar yang tersedia pada tanggal tersebut, diutamakan tipe kamar dengan kualitas yang lebih baik dari bookingan awal.