



# BALI JOURNAL OF HOSPITALITY, TOURISM AND CULTURE RESEARCH

Journal Homepage: [www.balilanguageassistance.com](http://www.balilanguageassistance.com)

## KEBIJAKAN RESERVASI KAMAR DI HOTEL ASA LARANTUKA FLORES TIMUR PADA MASA PANDEMI COVID-19

Yohanes Oge Kedang<sup>1</sup>, Ni Wayan Mekarini<sup>2</sup>, I Putu Agus Suarsana Ariesta<sup>3</sup>

Universitas Triatma Mulya<sup>123</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang diterapkan oleh Hotel Asa Larantuka dalam menangani reservasi kamar di masa pandemi dan kebijakan untuk tamu yang melakukan refund, reschedule, cancel dan no show. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif. Di tengah pandemi, Hotel Asa tetap menggunakan kebijakan sebelumnya yang sudah ada dan menerapkan beberapa kebijakan terkait SOP check-in dan walk-in guest. Tidak ada kebijakan khusus dari pihak manajemen Hotel Asa terkait kebijakan reservasi kamar di situasi pandemi Covid 19 ini. Namun, dalam observasi peneliti menemukan bahwa aturan terkait protokol kesehatan dijalankan dengan ketat oleh pihak manajemen. Mengenai reservasi (refund, reschedule, cancel dan no show) di masa pandemi, manajemen hotel Asa menerapkan kebijakan sebagai berikut: mengenai refund, cancel dan no show, jika tamu melakukan refund, cancel dan no show, maka Hotel Asa akan melakukan refund 50:50 (setengah refund untuk tamu yang sudah melakukan pre-paid reservation). Jika kesalahan dilakukan oleh pihak hotel, maka dana akan dikembalikan secara penuh kepada tamu tanpa potongan apapun. Mengenai penjadwalan ulang, jika tamu meminta penjadwalan ulang untuk menginap di hari lain, dan di hari yang diinginkan tamu tidak ada kamar yang tersedia, maka pihak hotel tidak akan langsung menyetujui permintaan penjadwalan ulang tersebut tetapi memberikan alternatif lain kepada tamu seperti menginap di hotel lain dengan jaminan mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang sama.

### ARTICLE HISTORY

Sent 15 February 2024  
Accepted 19 February 2024  
Approved 23 May 2024  
Published 01 June 2024

### KATA KUNCI

Reservasi; Pengembalian uang; Penjadwalan ulang; ketidakhadiran

## 1. Pendahuluan

Keberadaan suatu hotel memberikan dampak ekonomis yang berarti bagi masyarakat di sekitarnya. Dengan adanya hotel tersebut, penduduk dapat bekerja langsung sebagai karyawan hotel yang bersangkutan, dapat pula sebagai penunjang operasional hotel dengan berperan sebagai rekanan hotel. Selain itu, juga terdapat peningkatan dampak sosial karena keberadaan hotel tersebut. Hal ini terjadi karena peningkatan penghasilan penduduk meningkatkan taraf hidup sehingga sekaligus meningkatkan kondisi sosial mereka. Dari sisi penerimaan pemerintah, hotel memberikan pemasukan bagi pemerintah terutama untuk pajak pembangunan, pajak bumi dan bangunan, dan pajak penghasilan. Dapat disimpulkan bahwa secara ekonomi dan sosial kontribusi hotel pada suatu kawasan cukup berarti.

Secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi utama dari hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong) sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya. Pada umumnya kebutuhan utama para tamu dalam hotel adalah istirahat, tidur, mandi, makan, minum, hiburan dan lain-lain. Namun dengan perkembangan dan kemajuan hotel sekarang ini, fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, namun fungsinya bertambah sebagai tujuan konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya semacam itu yang tentunya menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap. Dengan demikian fungsi hotel sebagai suatu sarana komersial berfungsi bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum tetapi juga sebagai tempat melangsungkan berbagai macam kegiatan sesuai dengan tujuan pasar hotel tersebut.

Dalam menunjang pembangunan negara, usaha perhotelan memiliki peran antara lain meningkatkan industri rakyat sebab hotel banyak memakai barang-barang yang diproduksi oleh industri rakyat, seperti mebel, bahan pakaian, makanan, minuman dan lain sebagainya. Selain itu, kehadiran hotel juga dapat menciptakan lapangan kerja, membantu usaha pendidikan dan latihan, meningkatkan pendapatan daerah dan negara, meningkatkan devisa negara dan meningkatkan hubungan antar bangsa.

Peran dan fungsi perhotelan ini mengalami gangguan dan sekaligus tantangan ketika dunia secara umum dan Indonesia pada khususnya dilanda *pandemic* Covid-19. Kehadiran pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia. Selain sektor kesehatan, sektor ekonomi juga terkena dampak pandemi ini. Salah satu sektor ekonomi yang terkena dampak pandemi Covid-19 adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata Indonesia mengalami gangguan akibat penurunan jumlah wisatawan dan para pengguna jasa hotel untuk berbagai kebutuhan akibat pembatasan-pembatasan sosial di masa pandemi. Kerugian sektor pariwisata Indonesia dilaporkan mencapai \$1,5 miliar (Anwar, 2020).

Krisis bisnis perhotelan akibat pandemi Covid-19 ini juga dirasakan oleh hotel-hotel yang ada di daerah Larantuka kabupaten Flores Timur, NTT. Seiring berjalannya waktu, penyebaran kasus Covid-19 di Larantuka Kabupaten Flores Timur semakin tidak terkendali. Perilaku masyarakat yang tetap menyelenggarakan pesta dan mobilitas warga di luar sebagai penyebab utama kasus Covid-19 yang semakin tinggi. Dilansir dari kompas.id berdasarkan hasil wawancara Bersama bapak Agustinus Boli selaku wakil bupati Flores Timur, menyatakan bahwa jumlah kasus di Flores Timur pada bulan Mei 2021 sekitar 300 pasien dan terus meningkat sampai bulan Juni mencapai 1.347 kasus. Dalam tenggat lebih dari satu bulan, terjadi lonjakan 1.047 kasus. Keadaan ini sangat mengkhawatirkan sehingga mendorong pemerintah kota Larantuka untuk memberlakukan pembatasan kegiatan masyarakat berskala mikro dan menutup sementara *airport* dan pelabuhan Larantuka bagi persinggahan kapal pelni. Selain menutup *airport* dan pelabuhan bagi persinggahan kapal pelni, pemerintah juga mengurangi frekuensi layanan penyeberangan kapal feri maupun jalur darat antar kabupaten. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan ke Larantuka Flores Timur yang menurun drastis. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata religius, budaya dan alam, Larantuka merupakan salah satu kawasan yang tengah menjadi pusat perhatian wisatawan dan beberapa waktu lalu dijadikan salah satu destinasi prioritas oleh pemerintah Indonesia. Kehadiran Hotel Asa Larantuka turut membantu prioritas pemerintah tersebut.

Akibat pandemi, para pelanggan atau pemesan jasa pelayanan hotel Asa Larantuka memutuskan untuk membatalkan reservasinya. Keuntungan yang seharusnya didapat oleh pihak hotel Asa tidak didapati. Kondisi terparahnya adalah penutupan sementara operasional hotelnya. Di masa penutupan

ini selalu ada reservasi dari pihak pelanggan. Pihak hotel tidak bisa berbuat banyak untuk mengantisipasi atau keluar dari masalah ini, terutama ketika tamu membatalkan reservasi secara mendadak padahal tamu lain yang telah memesan tidak diterima karena pemesanan dalam keadaan penuh. Pembatalan reservasi secara mendadak berdampak pada tidak terlayannya tamu lain. Kondisi ini terutama akibat pandemic Covid-19 berdampak pada manajemen finansial pihak hotel seperti pembatalan reservasi dan tertutupnya pelayanan hotel yang akhirnya berdampak pula pada masalah lain seperti beberapa karyawan hotel yang mengalami cuti sementara tanpa dibayar (*unpaid leave*).

Dengan masih tersedianya penerbangan ke Larantuka pasca penurunan angka penyebaran Covid-19, wisatawan mulai bermunculan di Larantuka meski berkurang drastis karena dipengaruhi oleh terbatasnya pergerakan wisatawan untuk berwisata, baik dari syarat yang harus mereka penuhi hingga peningkatan tambahan biaya perjalanan dan biaya urusan kesehatan sebagai tuntutan dari perjalanan di masa pandemi Covid 19. Dari pengamatan peneliti, saat ini sebagian besar tamu masih berasal dari wisatawan domestik. Berbagai alternatif diberikan oleh pihak hotel kepada para tamu, seperti akses online, fasilitas tambahan seperti kolam renang, penambahan menu makanan lokal, mobil antar jemput dan diskon akhir tahun. Alternatif ini mengarah pada satu harapan bahwa tamu akan tetap datang ke Larantuka dan menginap di hotel tersebut. Hal ini tentunya menjadi penting bagi hotel untuk menganalisa apa yang menjadi tren dari wisatawan baik itu domestik maupun mancanegara. Upaya ini juga akan menjadi tolak ukur hotel untuk menentukan kebijakan apa saja yang cukup baik dalam memberikan kebijakan, baik untuk hotel sendiri maupun untuk tamu.

Pandemi Covid-19 menjadi sebuah situasi yang mengharuskan pihak manajemen hotel, termasuk Hotel Asa Larantuka untuk melahirkan kebijakan-kebijakan yang terarah pada keselamatan para tamu atau pelanggan dan peningkatan manajemen operasional Hotel Asa Larantuka.

Bagaimana kebijakan pihak manajemen Hotel Asa di masa pandemi terkait reservasi tersebut, melalui penelitian ini peneliti hendak menggali dan menganalisisnya. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang di berlakukan oleh Hotel Asa Larantuka dalam menangani reservasi kamar di masa pandemi dan kebijakan bagi tamu yang melakukan *refund*, *reschedule*, *cancel* dan *no show* sebagai alternatif agar tidak merugikan pihak hotel dan tamu di mana kebijakan ini akan berdampak pada kelangsungan operasional hotel dan kepuasan tamu, karena tamu adalah relasi terbaik dalam kemajuan industri perhotelan.

## **2. Review literatur**

### **2.1. Pengertian hotel**

Menurut Hotel Proprietors Act (1956) seperti yang dikutip oleh Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemilik yang menyediakan makanan, minuman, dan kamar tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan dapat membayar dalam jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa perjanjian khusus. Sementara itu, menurut Sihite (2000), hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta untuk memperoleh makanan dan minuman.

### **2.2. Pengertian *front office***

Menurut Bagyono (2012) *front office* berasal dari bahasa Inggris "*front*" yang berarti depan dan "*office*" berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan dan dalam konteks pengertian hotel, kantor depan hotel adalah salah satu departemen yang ada di hotel dan berada di depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu masuk atau lobi hotel. Area *front office* merupakan bagian tersibuk di hotel. *Front office* merupakan *departement* yang paling mudah dilihat dan dicari oleh tamu karena letaknya yang paling depan.

Penyebutan kata *front office* di beberapa hotel berbeda-beda, ada yang menyebutnya dengan *guest service area* (area pelayanan tamu) sehingga kepala departemennya disebut *guest service manager* dan stafnya di sebut *guest service agent*. Namun demikian istilah *front office* masih sering digunakan baik dalam industri perhotelan dan pendidikan.

### **2.3. Pengertian reservasi**

Menurut Baker, Bradley dan Huyton (2006, p, 63) reservasi di dalam konteks hotel adalah memesan sebuah kamar yang di lakukan oleh seorang tamu. Tipe kamar yang dipesan sudah ada termasuk di dalamnya dan secara jelas diuraikan untuk beberapa orang dalam periode waktu tertentu.

Menurut Aryanto dalam (Setyawan & Wijayanti, 2014) reservasi adalah permintaan untuk mendapatkan sejumlah kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai metode reservasi untuk memastikan bahwa tamu mendapatkan kamar pada saat kedatangan.

### **2.4. Pengertian refund**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), disebutkan bahwa yang dimaksud dengan *refund* adalah pembatalan, proses, cara, perbuatan membatalkan dan sebagainya. Mengembalikan uang ataupun *refund* dapat dikatakan sebagai transaksi yang dibatalkan. Barang yang sudah dibeli di kembalikan kepada penjual serta uang juga dikembalikan kepada pihak pembeli. Sedangkan *refund* menurut David Tobing dikutip dari bahasan.id (2020), diartikan sebagai pengembalian dana akibat dibatalkannya atau tidak dijalkannya suatu kewajiban oleh salah satu pihak dan mengharuskannya mengembalikan uang yang telah diterima dari pihak lain.

### **2.5. Pengertian reschedule**

Di dalam kamus lengkap Inggris-Indonesia disebutkan bahwa *reschedule* sendiri memiliki arti penjadwalan ulang. Kebijakan dan SOP yang digunakan untuk menanggapi *reschedule* disebagian besar hotel hampir sama. Dengan mengacu pada kebijakan *reschedule* dari hotel, *reschedule* hanya dapat dilakukan selambat-lambatnya satu jam sebelum booking order menjadi *non-refundable*. *Reschedule* hanya dapat dilakukan untuk pemesanan yang bersifat *refundable*. Salah satu aspek yang dapat mengalami *reschedule* adalah perubahan jadwal kedatangan dan keberangkatan. Bila terjadi perubahan, baik jadwal kedatangan ataupun keberangkatan, maka jadwal reservasi pun dapat mengalami perubahan. Calon tamu dapat menghubungi pihak hotel untuk mengajukan perubahan jadwal reservasi, sedangkan pihak hotel akan melihat ketersediaan kamar terlebih dahulu untuk jadwal baru tersebut sebelum mengkonfirmasi perubahan reservasi.

### **2.6. Pengertian cancel**

Reservasi dapat dibatalkan oleh tamu sebelum kedatangan. Setelah tamu melakukan pembatalan, pihak hotel akan memberikan kode pembatalan reservasi sebagai bukti pembatalan reservasi hotel. Pembatalan reservasi dapat dilakukan langsung ke pihak manajemen hotel atau menggunakan sarana informasi lainnya. Pembatalan reservasi harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel, misalnya terkait *refund*.

### **2.7. No Show**

*No show* adalah istilah bagi tamu yang tidak datang pada waktu reservasi yang telah ditentukan. Ketidakhadirannya tanpa pemberitahuan atau konfirmasi sama sekali. Penanganan *no show* seperti ini membutuhkan beberapa prosedur yang harus dilakukan.

### 3. Metode

#### 3.1. Desain Penelitian

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

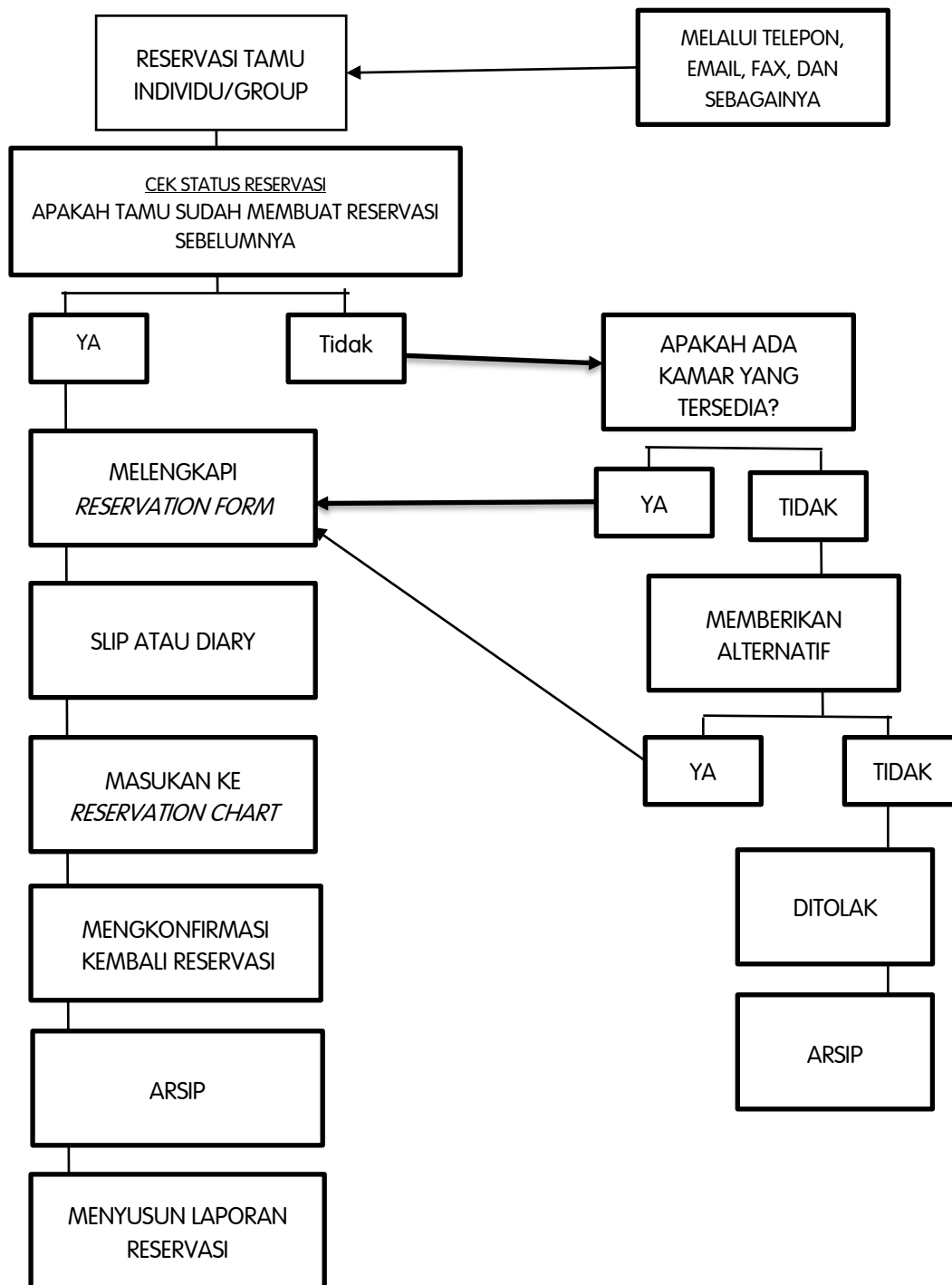


Figure 1. Kerangka Konseptual

Data ini didapat peneliti pada Hotel Asa Larantuka. Data yang peneliti ambil yaitu mengenai kebijakan reservasi kamar hotel pada masa pandemi termasuk di dalamnya komponen-komponen reservasi: *refund*, *reschedule*, *cancel* dan *no show*. Data ini diperoleh lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam hal ini, peneliti akan mencari sumber-sumber lain seperti pemberitaan media tentang Hotel Asa

Larantuka dan testimoni para tamu domestik yang pernah menggunakan jasa Hotel Asa yang berdomisili di Kota Larantuka. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah. Obyek observasi penelitian ini adalah tiga komponen yaitu: *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activities* (aktivitas) yakni Hotel Asa Larantuka, pihak manajemen dan aktivitas yang mereka lakukan di Hotel Asa Larantuka. Penelitian ini akan menggunakan dokumen peraturan yang berlaku di Hotel Asa Larantuka dan catatan-catatan dokumen yang terdapat di bagian resepsionis Hotel Asa Larantuka. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan dokumen berupa gambar atau foto yang terkait dengan aktivitas di Hotel Asa Larantuka. Metode (Wawancara) adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis triangulasi, yaitu menyesuaikan, membandingkan, dan mengkontrasikan pandangan dan pendapat para informan yang berbeda untuk menguji validitas data dan menginterpretasikan data tersebut agar mendapatkan pola-pola dan tema-tema yang cocok digunakan dalam menjawab rumusan masalah untuk memastikan bahwa pembahasannya memberikan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan yang diteliti (Subadra 2019).

## **4. Hasil**

### **4.1. Kebijakan reservasi kamar di hotel asa larantuka pada masa pandemi**

Dengan di bukanya kembali jalur transportasi untuk akses ke Daerah Larantuka, para wisatawan pun mulai berdatangan meskipun berkurang drastis karena dipengaruhi oleh terbatasnya pergerakan wisatawan untuk berwisata. Keadaan ini membuat pihak manajemen Hotel Asa akhirnya memberanikan diri untuk membuka kembali operasional hotelnya. Terkait kebijakan reservasi kamar di tengah pandemi, Hotel Asa tetap menggunakan kebijakan sebelumnya yang sudah ada dan menerapkan beberapa kebijakan terkait SOP *check-in* dan *walk-in guest* pada masa pandemi. Kebijakan sebelumnya yang berlaku di Hotel Asa terkait reservasi.

### **4.2. Kebijakan terkait *refund*, *reschedule*, *cancel* dan *no show***

Pada dasarnya mekanisme reservasi yang di terapkan oleh Hotel Asa Larantuka adalah melakukan deposit sebesar 50% bagi tamu yang menggunakan kartu kredit dan membayar sisanya pada saat tamu tiba di hotel. Biaya lainnya seperti *lunch*, *dinner* ataupun *SPA* dapat di bayar secara *cash* setelah di hotel. Adapun kebijakan yang di berlakukan selama masa pandemi yang merupakan komponen-komponen dari kebijakan reservasi kamar di hotel ASA yaitu, *refund*, *reschedule*, *cancel* dan *no show*.

### **4.3. Kebijakan *refund***

1. Disarankan untuk mengajukan *refund* 7 hari sebelum tanggal *check-in*, sehingga dapat diprioritaskan oleh pihak hotel.
2. Jika pengajuan *refund* melebihi 7 hari dari tanggal *check-in*, maka di kenakan biaya 50% yang berarti tidak bisa melakukan *refund* dana deposito awal.
3. Jika tamu mengajukan *refund* akibat kesalahan dari hotel, maka dana akan di kembalikan secara utuh

### **4.4. Kebijakan *reschedule***

1. Disarankan untuk mengajukan *refund* 7 hari sebelum tanggal *check-in*, sehingga dapat di prioritaskan oleh pihak hotel.
2. Jika di tanggal yang tamu ingin melakukan *reschedule* tidak ada kamar yang tersedia, maka pihak hotel akan menawarkan tamu menginap di hotel lain dengan jaminan mendapatkan fasilitas dan pelayanan sesuai di hotel ASA.



3. Jika ada kamar yang tersedia di waktu yang tamu inginkan, maka pihak hotel akan menyetujui untuk melakukan *reschedule* tanpa tambahan biaya.

#### 4.5. Kebijakan *cancel*

1. Disarankan untuk mengajukan *refund* 7 hari sebelum tanggal *check-in*, sehingga dapat diprioritaskan oleh pihak hotel.
2. Jika pengajuan *refund* melebihi 7 hari dari tanggal *check-in*, maka di kenakan biaya 50% yang berarti tidak bisa melakukan *refund* dana deposito awal.
3. Jika tamu mengajukan *refund* akibat kesalahan dari hotel, maka dana akan di kembalikan secara utuh

#### 4.6. Kebijakan *no show*

1. Jika tamu tidak datang di hari pada saat *check-in* dan datang pada hari berikutnya, maka hari sebelumnya di anggap hangus.
2. Jika tamu ingin menambah waktu menginap lagi maka harus melakukan pembayaran di awal lagi

### 5. Simpulan

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terkait Kebijakan Reservasi Kamar Di Hotel Asa Larantuka Flores Timur Pada Masa Pandemi Covid-19. Tidak terdapat kebijakan khusus dari pihak manajemen Hotel Asa berkaitan dengan kebijakan reservasi kamar di situasi pandemi Covid-19. Pihak manajemen hotel Asa bahkan sempat menutup aktivitas reservasi dan pelayanan selama dua bulan dan sejumlah karyawan dirumahkan. Namun, dalam pengamatan peneliti ditemui bahwa tata aturan terkait protokol kesehatan dijalankan secara ketat oleh pihak manajemen. Pada pintu masuk menuju resepsionis terdapat dua tempat cuci tangan, penggunaan masker oleh para karyawan maupun tamu dan pengukuran suhu badan pun diterapkan di hotel ini. Kebijakan khusus terkait berapa persen tamu yang boleh menginap tidak ditemukan mengingat pada masa pandemi Covid-19 tamu atau pelanggan sangat minim sampai pihak manajemen memutuskan untuk menutup hotel selama dua bulan.
2. Terkait Kebijakan Reservasi (*Refund, Reschedule, Cancel* dan *No show*) Selama Masa Pandemi Covid-19. Terkait reservasi (*refund, reschedule, cancel* dan *no show*) selama masa pandemi manajemen Hotel Asa menerapkan kebijakan sebagai berikut: Pertama, terkait reservasi manajemen Hotel Asa menerapkan dua bentuk reservasi yakni melalui *online* (*website* atau *Whatsapp* dan *telpon*) dan *offline* (datang langsung ke hotel). Kedua, terkait *refund, cancel* dan *no show*, jika tamu *refund, cancel* dan *no show* pihak Hotel Asa akan melakukan pengembalian dana 50:50 (pengembalian setengah dana untuk tamu yang telah melakukan pembayaran di awal reservasi). Jika kesalahan dilakukan oleh pihak hotel, maka dana dikembalikan seluruhnya kepada tamu tanpa potongan. Ketiga, terkait *reschedule*, jika tamu mengajukan *reschedule* untuk menginap di hari lain, dan bertepatan di hari yang tamu inginkan itu tidak ada kamar yang tersedia, maka pihak hotel tidak akan langsung menyetujui permintaan *reschedule* tersebut. Pihak Hotel Asa akan menawarkan kepada tamu untuk menginap di hotel lain dengan jaminan akan mendapatkan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan Hotel Asa. Namun, jika masih ada kamar yang tersedia di hari yang tamu inginkan, maka pihak hotel akan menyetujui dan memproses untuk melakukan *reschedule*.

### Daftar Pustaka

Anwar, F. (2020, September). Pertumbuhan Kasus Corona di RI Naik 18,6 Persen, Bali di Atas 100 Persen. Detik Health.

- Aprillia, Carrine A., et al. "Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis ST Universitas Brawijaya*, vol. 44, no. 1, 24 Mar. (2017), p. 111-117.
- Bagyono, S. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. *Bandung: Alfabeta*.
- Balai, Pustaka. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta, (2002).
- <https://bahasan.id/refund-menurut-hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>, David Tobing. (2020). "Refund Menurut Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia", diakses pada 23/11/2011 pukul 10.30
- Jatmiko, H., Isnaini, L. N., Pratama, A. D., & Juhanda, J. (2022). Peranan Petugas Reservasi Dalam Penjualan Kamar Di Hotel 88 Jember Saat Pandemi Covid-19. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 5(2), p. 56-60.
- Setyawan, H., & Wijayanti, A. (2014). Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Sihite, Richard. (2000). Hotel Management (Pengelolaan Hotel). Surabaya: Penerbit SIC.
- Subadra, I N. (2019). Gaining In-Depth Understanding Through Mixed Methods Case Study: An Empirical Research from Temple Tourism in Bali. *Research Method Cases*. London: Sage Publication.
- Wardani, D. M. (2021). Hotel Reservation Policy Pada Masa Pandemi: Refund, Reschedule Atau Cancel Di Labuanbajo. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(1), p. 63-72.