

Strategi Adaptasi Operasional Room Division dalam Menghadapi Fluktuasi Reservasi di Hotel Holiday Inn Bali Sanur

I Gede Sukadana*, I Gusti Agung Gede Witarsana², Cahyo Purnomo Loanata³, Ni Luh
Gde Sri Sadjuni⁴

¹ Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

E-mail: gdsukadana0123@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Published: 25 July 2026 Keywords: <i>reservation fluctuations; operational adaptation; room division; hotel operations; service quality</i>	<i>Reservation fluctuations create operational uncertainty for hotels because changes in bookings directly affect occupancy, workload, room readiness, and guest service. This study aims to identify the characteristics of reservation fluctuations, analyze their operational impacts on the room division, and examine adaptation strategies implemented at Holiday Inn Bali Sanur. A qualitative descriptive case-study design was employed. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation involving the Reservation Manager, Duty Manager, Housekeeping Manager, Receptionist, Room Attendant, and hotel guests. Data analysis followed an interactive process of data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by source and technique triangulation. The findings show that reservation fluctuations are mainly characterized by last-minute bookings, cancellations, and no-shows. These changes alter front-office workload, guest-handling intensity, room-status coordination, housekeeping priorities, and room readiness. The room division responds through integrated reservation monitoring, cross-departmental communication and coordination, flexible resource adjustment, and adaptive work planning. These practices reflect operational agility because they enable rapid process adjustment while maintaining service continuity. The study concludes that integrated information flow and flexible resource deployment are central to sustaining operational effectiveness and guest service quality under fluctuating demand.</i>
Artikel Info	Abstrak
Riwayat Artikel Dipublikasi: 25 Juli 2025 Kata kunci: <i>fluktuasi reservasi; adaptasi operasional; room division; operasional hotel; kualitas pelayanan</i>	Fluktuasi reservasi menciptakan ketidakpastian operasional hotel karena perubahan pemesanan berdampak langsung pada tingkat hunian, beban kerja, kesiapan kamar, dan pelayanan tamu. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik fluktuasi reservasi, menganalisis dampaknya terhadap operasional room division, serta mengkaji strategi adaptasi yang diterapkan di Holiday Inn Bali Sanur. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi dengan informan Reservation Manager, Duty Manager, Housekeeping Manager, Receptionist, Room Attendant, dan tamu. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta didukung triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fluktuasi reservasi terutama ditandai last-minute booking, cancellation, dan no-show yang memengaruhi beban kerja front office, intensitas pelayanan, koordinasi status kamar, prioritas housekeeping, dan kesiapan kamar. Room division merespons kondisi tersebut melalui pemantauan reservasi terintegrasi, komunikasi dan koordinasi lintas departemen, penyesuaian sumber daya secara fleksibel, serta perencanaan kerja adaptif. Praktik tersebut mencerminkan operational agility karena memungkinkan penyesuaian proses secara cepat sekaligus menjaga kesinambungan pelayanan. Penelitian menyimpulkan bahwa integrasi informasi dan fleksibilitas sumber daya merupakan kunci efektivitas operasional pada permintaan yang berfluktuasi.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, terutama pada destinasi utama seperti Bali. Peningkatan mobilitas wisatawan mendorong kebutuhan akomodasi, tetapi sekaligus menciptakan pola permintaan yang dinamis. Data Dinas Pariwisata Provinsi Bali menunjukkan kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 6.948.754 orang pada 2025, meningkat dibandingkan 6.333.360 orang pada 2024. Perubahan permintaan tersebut menuntut hotel mengelola kapasitas, harga, tenaga kerja, dan kesiapan layanan secara adaptif (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2025; Hikmawati et al., 2024).

Dalam industri perhotelan, *seasonality* memengaruhi tingkat hunian, strategi penetapan harga, dan pengelolaan operasional. Selain musim, permintaan kamar dipengaruhi perilaku pemesanan melalui berbagai saluran digital, perubahan rencana perjalanan, *last-minute booking*, *cancellation*, dan *no-show*. Perkembangan reservasi daring meningkatkan fleksibilitas konsumen, namun juga memperbesar kebutuhan hotel untuk memantau booking pace dan memperbarui keputusan operasional secara cepat (Bigne et al., 2021; Dadić et al., 2022).

Kondisi tersebut terlihat pada *Holiday Inn* Bali Sanur. Data internal menunjukkan tingkat hunian sebesar 95,6% pada Juli 2025 dan 95,1% pada Agustus 2025, kemudian menurun menjadi 68,8% pada November 2025, meningkat menjadi 74,7% pada Desember 2025, dan kembali menjadi 68,6% pada Januari 2026. Variasi ini menunjukkan

bahwa klasifikasi *high*, *low*, dan *peak season* tidak selalu menghasilkan pola operasional yang stabil karena perubahan reservasi dapat terjadi mendekati hari kedatangan.

Fluktuasi reservasi juga terlihat dari indikator operasional. Pada *high season* 1 Juli–31 Agustus 2025 tercatat 4.847 *on-the-book reservations* dengan 1,85% *last-minute booking*, 15,61% *cancellation*, dan 0,70% *no-show*. Pada *low season* 1 September–21 Desember 2025, dari 7.249 reservasi tercatat 3,39% *last-minute booking*, 14,77% *cancellation*, dan 0,75% *no-show*. Sementara pada *peak season* 22 Desember 2025–6 Januari 2026, dari 1.122 reservasi tercatat 1,24% *last-minute booking*, 13,81% *cancellation*, dan 0,44% *no-show*. Temuan awal ini memperlihatkan bahwa intensitas perubahan reservasi tidak selalu sejalan dengan label musim hotel.

Room division menerima dampak operasional paling langsung karena bertanggung jawab atas pelayanan tamu dan kesiapan kamar sepanjang *guest cycle*. *Front office* harus menyesuaikan proses kedatangan, permintaan khusus, perubahan kamar, komunikasi tamu, serta koordinasi status kamar. *Housekeeping* pada saat yang sama harus mengatur prioritas pembersihan, distribusi beban kerja, ketersediaan linen, dan penyelesaian kamar sesuai *estimated time of arrival*. Karena itu, perubahan reservasi dapat meningkatkan kompleksitas pelayanan dan tekanan waktu (Hanif, 2023; Lauren & Fatimah, 2025).

Kebutuhan untuk merespons perubahan tersebut berkaitan dengan *operational agility*, yaitu kemampuan organisasi menyesuaikan proses

operasional secara cepat terhadap kondisi dinamis. Dalam industri hotel, *agility* berhubungan dengan kemampuan memanfaatkan informasi, mengoordinasikan unit kerja, mengalokasikan sumber daya, dan mempertahankan kualitas layanan di tengah ketidakpastian. *Organizational agility* terbukti relevan bagi peningkatan kinerja hotel, khususnya ketika lingkungan bisnis berubah cepat (Chasapi et al., 2024; Devie et al., 2023).

Penelitian terdahulu telah membahas *agility* pada tingkat organisasi, koordinasi operasional hotel, serta pemanfaatan sistem reservasi dan data penjualan. Namun, masih terbatas kajian yang secara spesifik menjelaskan bagaimana *room division* menyesuaikan operasi harian ketika *last-minute booking*, *cancellation*, dan *no-show* mengubah proyeksi kedatangan serta kesiapan kamar. Kesenjangan ini penting karena respons operasional berlangsung lintas fungsi antara *reservation*, *front office*, dan *housekeeping*.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik fluktuasi reservasi kamar, menganalisis dampaknya terhadap operasional *front office* dan *housekeeping*, serta mengkaji strategi adaptasi operasional *room division* di Holiday Inn Bali Sanur. Penelitian diharapkan memperkaya kajian *operational agility* pada konteks operasional hotel sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan informasi reservasi, koordinasi lintas departemen, dan fleksibilitas sumber daya.

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar

Bulan	Th	Kamar Yang Terse dia	Rata - rata Kamar Terjual	Persenta se Tingkat Hunian
Juli	2025	82	78,39	95,6%
Agustus	2025	82	77,97	95,1%
Septembe r	2025	82	74	90,2%
Oktober	2025	82	70,16	85,6%
November	2025	82	56,43	68,8%
Desember	2025	82	61,23	74,7%
Januari	2026	82	56,29	68,6%

Sumber: Reservation Department, data diolah (2026).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam proses adaptasi operasional *room division* dalam konteks nyata ketika terjadi perubahan reservasi. Penelitian dilaksanakan di *Holiday Inn* Bali Sanur dengan fokus pada hubungan *operasional reservation*, *front office*, dan *housekeeping*. Periode data reservasi yang dianalisis mencakup Juli 2025 hingga Januari 2026, sedangkan pengumpulan data lapangan dilakukan sesuai periode penelitian skripsi pada 2026.

Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan reservasi, pengambilan keputusan operasional, pelayanan tamu, dan kesiapan kamar. Informan mencakup *Reservation Manager*, *Duty Manager*, *Housekeeping Manager*, *Receptionist*, *Room Attendant*, dan tamu. Variasi posisi tersebut digunakan untuk memperoleh perspektif manajerial, operasional, dan pengguna layanan.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi lingkungan kerja. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi *Property Management*

System, laporan history and forecast, jadwal kerja, data okupansi, *data on-the-book reservation*, catatan *last-minute booking*, *cancellation*, *no-show*, *out-of-order rooms*, *SOP check-in*, *SOP check-out*, *SOP room attendant*, serta ulasan tamu. Instrumen penelitian terdiri atas peneliti sebagai human instrument, pedoman wawancara, lembar observasi, alat perekam, dan catatan lapangan.

Pengumpulan data dilakukan bertahap. Pertama, peneliti memetakan karakteristik fluktuasi reservasi berdasarkan data historis dan forecast. Kedua, wawancara dilakukan untuk menelusuri dampak perubahan reservasi terhadap beban kerja, alur pelayanan, kesiapan kamar, dan koordinasi. Ketiga, observasi digunakan untuk membandingkan keterangan informan dengan praktik kerja. Keempat, dokumentasi digunakan untuk mengonfirmasi pola reservasi dan bentuk penyesuaian operasional.

Analisis data menggunakan model interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dikodekan berdasarkan tiga fokus utama: karakteristik fluktuasi reservasi, dampak terhadap front office dan housekeeping, serta strategi adaptasi operasional. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur ini sejalan dengan prinsip desain penelitian kualitatif yang menekankan keterlacakan interpretasi dan konfirmasi lintas bukti (Arianto, 2024; Creswell, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Fluktuasi Reservasi

Temuan menunjukkan bahwa fluktuasi reservasi di *Holiday Inn* Bali Sanur terutama muncul dalam bentuk *last-minute booking*, *cancellation*, dan *no-show*. Ketiga bentuk tersebut menghasilkan perbedaan antara proyeksi dan realisasi kedatangan tamu. *Last-minute booking* menambah kebutuhan kamar dan pelayanan secara mendadak; *cancellation* mengurangi jumlah kedatangan yang sebelumnya telah diproyeksikan; sedangkan *no-show* menciptakan ketidakpastian karena kamar telah dialokasikan tetapi tamu tidak hadir.

Data menunjukkan bahwa *low season* justru memiliki persentase *last-minute booking* tertinggi, yaitu 3,39%, dibandingkan 1,85% pada *high season* dan 1,24% pada *peak season*. Persentase *cancellation* juga relatif tinggi pada seluruh periode, yakni 15,61% pada *high season*, 14,77% pada *low season*, dan 13,81% pada *peak season*. Pola tersebut menegaskan bahwa seasonality tidak cukup digunakan sebagai satu-satunya dasar perencanaan; hotel perlu membaca *booking pace*, *channel distribution*, dan perubahan aktual secara berkelanjutan.

Temuan ini konsisten dengan literatur yang menunjukkan bahwa saluran reservasi dan waktu pemesanan berhubungan dengan dinamika harga serta perilaku booking (Bigne et al., 2021; Dadić et al., 2022). Dalam konteks penelitian ini, implikasinya bersifat operasional: data reservasi bukan hanya instrumen penjualan, tetapi menjadi input utama bagi perencanaan tenaga kerja, prioritas kamar, dan kesiapan pelayanan.

Tabel 1. Intensitas Fluktuasi Reservasi Berdasarkan Periode Musim

Period e	Jumlah On The Book Reservat ion	Last- minut e Booki ng	Cancellat ion	No- show	Out of Orde r Roo ms
High Season (01 Juli – 31 Agustus 2025)	4.847 reservasi	1,85% / 90 reserv asi	15,61% / 757 reservasi	0,70% / 34 reserv asi	7,44 % / 361 Kamar
Low season (01 September – 21 Desember 2025)	7.249 reservasi	3,39% / 246 reserv asi	14,77% / 1071 reservasi	0,75% / 55 reserv asi	7,42 % / 538 Kamar
Peak Season (22 Desember 2025 – 06 Januari 2026)	1.122 reservasi	1,24% / 14 reserv asi	13,81% / 155 reservasi	0,44% / 5 reserv asi	4,99 % / 56 Kamar

Sumber: Reservation Department, data diolah (2026)

Dampak terhadap Operasional Front Office

Pada *front office*, perubahan reservasi memengaruhi beban kerja dan urutan prioritas pelayanan. Last-minute booking dapat menambah proses verifikasi reservasi, penyiapan registrasi, pengecekan metode pembayaran, pemenuhan special request, dan koordinasi ketersediaan kamar. Ketika perubahan terjadi bersamaan dengan periode kedatangan padat, staf harus mempercepat pembaruan informasi tanpa mengurangi akurasi.

Cancellation dan *no-show* juga menuntut penyesuaian. *Front office* perlu memastikan status reservasi, memperbarui room allocation, dan menyampaikan perubahan kepada unit terkait. Dengan demikian,

dampak fluktuasi bukan hanya peningkatan volume pekerjaan, tetapi juga meningkatnya kebutuhan sinkronisasi informasi. Temuan ini memperluas pemahaman bahwa kualitas *front-office service* bergantung pada kemampuan respons dan komunikasi dalam kondisi dinamis (Hanif, 2024.; Lauren & Fatimah, 2025).

Secara konseptual, respons cepat *front office* menunjukkan dimensi operational agility. Staf dan manajer tidak selalu mengubah SOP, tetapi menyesuaikan urutan tindakan, prioritas, dan intensitas koordinasi sesuai kondisi aktual. Kemampuan tersebut penting karena pengalaman tamu sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelayanan pada titik kedatangan, interaksi selama menginap, dan penyelesaian kebutuhan (Li et al., 2025).

Dampak terhadap Operasional Housekeeping

Pada *housekeeping*, fluktuasi reservasi terutama berdampak pada room readiness, pembagian beban kerja, dan prioritas pembersihan. *Last-minute booking* atau perubahan *estimated time of arrival* dapat mengubah urutan kamar yang harus diselesaikan. Pada kondisi *back-to-back room*, keterlambatan satu kamar dapat memengaruhi proses berikutnya karena kamar yang baru *check-out* harus segera disiapkan untuk kedatangan berikutnya.

Housekeeping merespons dengan memprioritaskan arrival room, memantau status kamar aktual, menyesuaikan pembagian tugas *room attendant*, dan berkoordinasi dengan *front office*. Dampak operasional menjadi lebih besar ketika

perubahan reservasi berinteraksi dengan keterbatasan linen, *out-of-order room*, atau kebutuhan khusus tamu. Karena itu, kesiapan kamar merupakan hasil koordinasi lintas fungsi, bukan semata aktivitas pembersihan.

Temuan ini sejalan dengan kajian bahwa *housekeeping* berperan langsung dalam penciptaan kenyamanan dan keamanan tamu (Gibran et al., 2024). Dalam penelitian ini, kontribusi tersebut dipertahankan melalui fleksibilitas prioritas kerja (Kim & Lin, 2024). Artinya, adaptasi sumber daya di tingkat operasional menjadi mekanisme penting untuk menjaga kesinambungan pelayanan ketika permintaan berubah.

Strategi Adaptasi Operasional Room Division

Hasil penelitian mengidentifikasi tiga kelompok strategi yang saling terintegrasi. Pertama, pengelolaan reservasi melalui pemantauan *on-the-book reservation*, *forecast occupancy*, *booking changes*, *special request*, dan ketersediaan kamar (Iroham et al., 2025). Informasi tersebut digunakan sebagai *early operational signal* agar perubahan dapat diterjemahkan menjadi kebutuhan tindakan. Pemanfaatan data reservasi memperkuat efisiensi karena keputusan operasional dapat disesuaikan dengan kondisi aktual (Kusumaputr et al., 2025).

Kedua, komunikasi dan koordinasi lintas departemen. Informasi perubahan reservasi diteruskan kepada *Duty Manager*, *front office*, dan *housekeeping* melalui sistem operasional dan komunikasi kerja.

Koordinasi ini mencakup perubahan *arrival*, *early check-in*, *group arrival*, *room status*, *special request*, serta prioritas kamar. Strategi tersebut mengurangi kesenjangan informasi antara proyeksi reservasi dan kesiapan operasional.

Ketiga, penyesuaian sumber daya dan perencanaan kerja. *Front office* menyesuaikan pembagian tugas dan fokus pelayanan berdasarkan pola kedatangan, sedangkan *housekeeping* mengubah prioritas kamar dan distribusi pekerjaan berdasarkan *arrival room*, *estimated time of arrival*, serta status kamar. Fleksibilitas tersebut tidak berarti bekerja tanpa standar, melainkan menggunakan standar sebagai kerangka sambil menyesuaikan eksekusi terhadap kondisi nyata.

Ketiga strategi tersebut menunjukkan *operational agility* pada tingkat *room division*. Kemampuan merespons perubahan ditopang oleh informasi yang cepat, koordinasi yang efektif, dan fleksibilitas sumber daya. Temuan ini mendukung Devie et al. (2023) yang menempatkan *agility* sebagai kemampuan penting bagi kinerja hotel dan Chasapi et al. (2024) yang menekankan peran sumber daya organisasi dalam membangun *agility*. Kontribusi penelitian ini terletak pada penjelasan mekanisme mikro-operasional: *agility* diwujudkan melalui pemantauan reservasi, pembaruan informasi, perubahan prioritas, dan realokasi pekerjaan sehari-hari.

Strategi adaptasi juga berkaitan dengan *service quality*. Ketika *room division* mampu menjaga akurasi informasi, kecepatan respons, kesiapan kamar, dan koordinasi pelayanan, hotel lebih mampu

mempertahankan pengalaman tamu meskipun permintaan berubah. Orientasi pelanggan dan kemampuan operasional berhubungan dengan kinerja hotel (Kachwala, 2024), sedangkan ulasan tamu dapat menjadi indikator penting untuk membaca kepuasan dan pengalaman layanan (Li et al., 2025). Dengan demikian, adaptasi operasional bukan tujuan akhir, tetapi sarana untuk menjaga efektivitas operasi dan konsistensi pelayanan.

Implikasi Temuan

Secara teoretis, penelitian menunjukkan bahwa *operational agility* pada hotel dapat diamati melalui praktik harian lintas fungsi. *Agility* tidak hanya berada pada level strategi organisasi, tetapi hadir dalam keputusan mikro mengenai prioritas kamar, distribusi pekerjaan, pembaruan status, dan respons terhadap perubahan *booking*. Perspektif ini memperluas kajian *agility* dengan menempatkan *reservation information* sebagai pemicu adaptasi operasional.

Secara praktis, manajemen hotel perlu memperkuat *dashboard* pemantauan *booking pace* dan *forecast* harian, menetapkan protokol eskalasi untuk perubahan reservasi mendadak, serta mengintegrasikan indikator *arrival room* dan *estimated time of arrival* ke dalam perencanaan *housekeeping*. *Cross-training* dan *briefing* singkat berbasis *forecast* juga dapat memperbesar fleksibilitas tim tanpa mengurangi kepatuhan pada SOP.

KESIMPULAN

Fluktuasi reservasi di *Holiday Inn* Bali Sanur ditandai terutama oleh *last-minute booking*, *cancellation*, dan *no-show*. Pola tersebut tidak selalu sejalan dengan klasifikasi musim, sehingga tingkat hunian dan kebutuhan operasional perlu dipantau berdasarkan data reservasi aktual. Perubahan reservasi berdampak langsung pada *front office* melalui perubahan beban kerja, intensitas pelayanan, dan kebutuhan koordinasi, sedangkan pada *housekeeping* berdampak pada prioritas pembersihan, pembagian tugas, dan *room readiness*.

Room division menerapkan strategi adaptasi secara terintegrasi melalui pengelolaan informasi reservasi, komunikasi dan koordinasi lintas departemen, serta penyesuaian sumber daya dan perencanaan kerja. Strategi ini mencerminkan *operational agility* karena memungkinkan proses operasional disesuaikan secara cepat tanpa mengabaikan standar pelayanan. Keberhasilan adaptasi bergantung pada kecepatan aliran informasi, kejelasan koordinasi, dan fleksibilitas penggunaan sumber daya.

Manajemen hotel disarankan memperkuat pemantauan *on-the-book reservation* dan *forecast occupancy* secara harian, membangun komunikasi real-time antara *front office* dan *housekeeping*, serta menetapkan prioritas kerja berbasis *arrival room*, *estimated time of arrival*, dan status kamar aktual. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan beberapa hotel atau menguji hubungan kuantitatif antara

intensitas fluktuasi reservasi, *operational agility*, produktivitas, dan *service quality*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, B. (2024). *Triangulasi metoda penelitian kualitatif*. Borneo Novelty.
- Bigne, E., Nicolau, J. L., & William, E. (2021). Advance booking across channels: The effects on dynamic pricing. *Tourism Management*, 86, 104341. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104341>
- Chasapi, P., Pateli, A., Mylonas, N., & Kourouthanassis, P. (2024). The Impact of Organizational Resources on Organizational Agility in Hospitality Industry: A Dynamic Capabilities Approach. *International Journal of Tourism Research*, 26(5), e2779. <https://doi.org/10.1002/jtr.2779>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (third edition). SAGE.
- Dadić, I., Slivar, I., & Florićić, T. (2022). Online Reservations and Hotel Distribution Channels in European Tourism: A Case of Croatia. *Central European Business Review*, 11(1), 1–18. <https://doi.org/10.18267/j.cebr.272>
- Devie, D., Kwistianus, H., Wellyani, C. V. P., & Goenadi, G. R. N. O. (2023). The Importance of Organizational Agility to Improve Performance: Evidence from the Hotel Industry in the Post-Covid-19 Era. *Binus Business Review*, 14(3), 271–284. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i3.9363>
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2025). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Desember 2025*.
- Gibran, M. A., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., & Kurnia, O. (2024). *Peran Housekeeping Dalam Menciptakan Suasana Nyaman Dan Aman Di Planet Holiday Hotel & Residence Batam*.
- Hanif, A. (2024). *Rooms Division Management: Ensuring Efficiency and Guest Satisfaction*.
- Hikmawati, Ramdhani, & Wartika. (2024). Exploring ADR Trends: A Data Mining Approach to Hotel Room Pricing, Cancellations, and EDA. *Journal of Applied Data Sciences*, 5(1), 189–202. <https://doi.org/10.47738/jads.v5i1.165>
- Irohama, C. O., Nwanosike, U. A., Adedotun, A. F., Munyemana, S., & Osere, N. J. (2025). A Comparative Analysis of the Occupancy Rate of the Various Classes of Hotels in Ikeja, Lagos. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1492(1), 012029. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1492/1/012029>
- Kachwala, T. (2024). A Study of the Impact of Supply Chain Management Practices & Customer Orientation on Hotel Operation Performance. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, 22(3), 244–267. <https://doi.org/10.5614/ajht.2024.22.3.01>
- Kim, Y. R., & Lin, S.-C. (2024). Rooms versus F&B: How changes in operations contribute to hotel productivity. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 5(2), 100153. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2024.100153>
- Kusumaputri, I. A. G. I., Diatmika, I. P. G., & Martadinata, I. P. H. (2025). *Dampak data penjualan kamar dan sistem reservasi online terhadap efisiensi operasional hotel di Kabupaten Gianyar*.
- Lauren, F., & Fatimah, Z. (2025). *Upaya Front Desk Agent Dalam Menangani Keluhan Dan Permintaan Tamu Di Batam Marriott Harbour Bay*. 8(3).
- Li, Y., Marneros, S., Efstathiades, A., & Papageorgiou, G. (2025). From Service Orientation to Strategic Operational Capability: Drivers for Hotel Competitiveness in China. *Tourism and Hospitality*, 7(1), 4. <https://doi.org/10.3390/tourhosp7010004>