

Penanganan Reservasi Kamar pada *Event Wedding Party* di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok

Eki Wahardani¹, Nur Afiah², Siti Anggriana³, Ihyana Hulfa⁴

Program Studi DIII Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia

e-mail: wahardanieki@gmail.com¹, nurafiah@staff.unram.ac.id²,

sitianggriana@staff.unram.ac.id³, ihyanahulfa@unram.ac.id⁴

Riwayat Artikel

Diterima: 23 April 2026
Direvisi: 15 Mei 2026
Diterbitkan: 07 Juni 2026

Kata kunci: reservasi kamar, wedding party, front office, room block, group code

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan reservasi kamar pada event wedding party di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok serta kendala yang terjadi dalam proses reservasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Front Office Manager, Senior Reservation Supervisor, dan Reservation Assistant yang terlibat langsung dalam penanganan reservasi wedding party. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan reservasi kamar dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menerima reservasi, melakukan verifikasi data, availability check, pembuatan group code, room block, penginputan rooming list, pencatatan special request, pengaturan billing instruction, reconfirmation reservasi, serta penyiapan final rooming list untuk Front Office. Seluruh proses reservasi dilakukan menggunakan sistem PMS Opera untuk mempermudah pengelolaan data tamu dan koordinasi antar departemen. Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti perubahan rooming list secara mendadak, kesalahan penginputan data tamu, keterbatasan kamar saat high occupancy, serta banyaknya special request dari tamu wedding party. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak reservasi melakukan verifikasi data secara berkala, meningkatkan koordinasi antar departemen, melakukan pre-event meeting, serta memanfaatkan fitur notes dan traces pada sistem PMS Opera. Dengan penanganan reservasi yang baik, pelayanan tamu wedding party dapat berjalan lebih efektif, terstruktur, dan sesuai standar operasional hotel.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi suatu daerah maupun negara. Keberadaan sektor ini tidak hanya mampu meningkatkan pendapatan daerah, tetapi juga membuka lapangan pekerjaan, mendorong perkembangan usaha masyarakat, serta meningkatkan kunjungan wisatawan. Seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata, kebutuhan akan sarana dan prasarana pendukung juga semakin bertambah, salah satunya adalah akomodasi. Hotel menjadi salah satu bentuk akomodasi yang berperan penting dalam memberikan

pelayanan kepada wisatawan selama melakukan perjalanan. Selain menyediakan tempat menginap, hotel juga menawarkan berbagai fasilitas dan layanan seperti penyediaan makanan dan minuman, ruang pertemuan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang bertujuan memberikan kenyamanan kepada tamu.

Perkembangan industri perhotelan yang semakin pesat menyebabkan persaingan antarhotel menjadi semakin tinggi. Kondisi ini menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu serta keberhasilan operasional hotel. Oleh karena itu, setiap departemen dalam hotel harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, termasuk bagian Front Office yang berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan tamu.

Front Office merupakan departemen yang memiliki hubungan langsung dengan tamu sejak sebelum kedatangan, selama menginap, hingga saat tamu meninggalkan hotel. Bagian ini berfungsi sebagai pusat informasi, komunikasi, dan pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan tamu. Salah satu aktivitas penting yang menjadi tanggung jawab Front Office adalah penanganan reservasi kamar. Reservasi merupakan proses pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu sebelum kedatangannya ke hotel. Melalui proses reservasi, pihak hotel dapat mempersiapkan kebutuhan tamu dengan lebih baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan terorganisir.

Penanganan reservasi yang baik sangat penting karena berpengaruh terhadap kelancaran operasional hotel. Informasi yang diperoleh dari proses reservasi membantu hotel dalam mengelola ketersediaan kamar, serta menghindari terjadinya kesalahan dalam penjualan kamar. Selain itu, sistem reservasi yang terorganisir juga dapat mengurangi risiko terjadinya overbooking yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu dan kerugian bagi hotel. Oleh karena itu, setiap proses reservasi harus dilakukan secara teliti, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraan sebuah acara pernikahan, hotel tidak hanya menyediakan akomodasi, tetapi juga harus mengoordinasikan penggunaan venue, pelayanan makanan dan minuman, dekorasi, penataan kamar tamu, transportasi, hingga kebutuhan khusus dari pihak penyelenggara dan tamu undangan. Kompleksitas tersebut menuntut adanya komunikasi yang efektif serta koordinasi yang baik antar departemen agar seluruh rangkaian acara dapat berjalan sesuai harapan pelanggan.

Di sisi lain, perkembangan tren *destination wedding* menunjukkan bahwa pernikahan kini tidak lagi sekadar acara seremonial, tetapi telah menjadi bagian dari aktivitas wisata yang menggabungkan pengalaman menginap, rekreasi, dan perayaan dalam satu paket kegiatan. Banyak pasangan memilih resor atau hotel yang berada di destinasi wisata karena menawarkan suasana yang unik, pemandangan yang menarik, serta pengalaman yang lebih berkesan bagi tamu yang hadir. Tren ini menjadikan layanan wedding sebagai salah satu segmen yang semakin diperhatikan oleh industri perhotelan, khususnya hotel berbasis resor dan destinasi wisata.

Sebagai hotel resor mewah yang berlokasi di kawasan wisata Lombok, The Oberoi Beach Resort Lombok memiliki karakteristik yang mendukung penyelenggaraan

berbagai acara pernikahan dengan konsep destinasi. Kondisi tersebut menuntut pengelolaan reservasi wedding yang profesional karena setiap kesalahan dalam proses reservasi berpotensi memengaruhi kelancaran acara, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan tamu. Mengingat wedding party melibatkan banyak pihak serta rangkaian kegiatan yang kompleks, maka penelitian mengenai proses penanganan reservasi wedding menjadi penting untuk dilakukan guna memahami mekanisme kerja yang diterapkan, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta menemukan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian mengenai penanganan reservasi wedding party di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok memiliki relevansi yang tinggi, tidak hanya dalam konteks operasional hotel, tetapi juga sebagai upaya mendukung peningkatan kualitas layanan pada segmen wedding tourism yang terus berkembang dan semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, serta terkoordinasi dengan baik.

Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berada di Kabupaten Lombok Utara dan dikenal sebagai salah satu lokasi penyelenggaraan acara pernikahan atau wedding party. Keindahan lokasi, fasilitas yang lengkap, serta kualitas pelayanan yang dimiliki menjadikan hotel ini banyak dipilih sebagai tempat pelaksanaan berbagai acara pernikahan. Kondisi tersebut menyebabkan aktivitas reservasi grup, khususnya untuk wedding party, menjadi salah satu kegiatan yang cukup sering dilakukan oleh departemen Front Office.

Dalam proses penanganan reservasi wedding party, hotel menerapkan berbagai prosedur untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik. Salah satu langkah yang digunakan adalah penerapan room block, yaitu pengalokasian sejumlah kamar tertentu untuk peserta wedding party. Sistem ini membantu hotel dalam mengontrol ketersediaan kamar serta meminimalkan kemungkinan terjadinya overbooking. Selain itu, keberhasilan penanganan reservasi wedding party juga sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen, seperti Front Office, Reservation, Sales and Marketing, Housekeeping, dan Food and Beverage Department. Kerja sama yang baik antarbagian akan mendukung kelancaran pelayanan dan memastikan acara dapat berlangsung sesuai harapan tamu.

Penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* merupakan bagian dari operasional hotel yang membutuhkan koordinasi, ketelitian, dan komunikasi yang baik antar departemen. Sebagaimana dijelaskan oleh Setiawan (2022) serta Widiati dan Permatasari (2022), keberhasilan proses reservasi sangat dipengaruhi oleh akurasi data dan koordinasi kerja antar bagian. Oleh karena itu, pengelolaan reservasi pada *event wedding party* perlu dilakukan secara sistematis agar seluruh kebutuhan tamu dan penyelenggara acara dapat terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* merupakan bagian penting dalam operasional hotel yang membutuhkan koordinasi, ketelitian, dan komunikasi yang baik antar departemen. Proses reservasi harus dilakukan secara sistematis untuk memastikan seluruh kebutuhan penyelenggara acara dan tamu dapat terpenuhi sesuai dengan standar pelayanan hotel. Meskipun berbagai penelitian

telah membahas sistem reservasi, reservasi grup, dan koordinasi antar departemen, kajian yang secara khusus membahas penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok serta mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama proses reservasi berlangsung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengelolaan reservasi dan peningkatan kualitas pelayanan pada industri perhotelan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses penanganan reservasi wedding party yang dilakukan oleh pihak hotel. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang rinci mengenai aktivitas, prosedur, serta peran masing-masing pihak yang terlibat dalam proses reservasi tersebut. Penelitian dilaksanakan di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok yang berlokasi di Medana, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Lombok Utara, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel tersebut merupakan salah satu resort yang sering menjadi tempat penyelenggaraan acara pernikahan atau wedding party, sehingga memiliki sistem dan prosedur reservasi yang dapat dijadikan objek penelitian. Selain itu, hotel ini memiliki standar pelayanan yang tinggi dalam menangani berbagai kebutuhan tamu, termasuk tamu yang mengadakan acara pernikahan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kualitatif. Data tersebut diperoleh secara langsung dari sumber yang berkaitan dengan proses reservasi wedding party. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif.

Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data, seluruh informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dihimpun secara sistematis. Selanjutnya, data yang telah terkumpul diseleksi dan disederhanakan melalui proses reduksi data untuk memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian yang terstruktur sehingga mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penanganan reservasi wedding party di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penanganan Reservasi Kamar pada *Event Wedding Party*

Berdasarkan hasil penelitian, penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok menunjukkan adanya karakteristik yang berbeda dibandingkan reservasi tamu reguler. Fenomena yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa reservasi *wedding party* melibatkan jumlah tamu yang relatif banyak dengan berbagai kebutuhan yang beragam sehingga membutuhkan koordinasi yang lebih intensif antara bagian reservasi, Front Office, Sales and Marketing, Housekeeping, dan Food and Beverage. Kondisi ini menyebabkan petugas reservasi tidak hanya berfokus pada pemesanan kamar, tetapi juga harus memastikan seluruh kebutuhan peserta acara dapat terakomodasi dengan baik sebelum tamu tiba di hotel.

Salah satu fenomena yang sering terjadi adalah adanya perubahan data reservasi dari pihak *Wedding Organizer* atau penyelenggara acara menjelang hari pelaksanaan pernikahan. Perubahan tersebut dapat berupa penambahan atau pengurangan jumlah kamar, pergantian nama tamu, perubahan tipe kamar, hingga perubahan jadwal kedatangan dan keberangkatan. Situasi ini mengharuskan petugas reservasi untuk terus melakukan pembaruan data dalam sistem PMS Opera agar informasi yang diterima oleh departemen lain tetap akurat dan sesuai dengan kondisi terbaru.

Fenomena lain yang ditemukan adalah tingginya kebutuhan tamu terhadap permintaan khusus (*special request*). Pada penyelenggaraan *wedding party*, tidak semua tamu memiliki kebutuhan yang sama. Beberapa tamu menginginkan kamar yang saling terhubung (*connecting room*) untuk memudahkan koordinasi keluarga, sementara tamu lainnya membutuhkan *extra bed*, *baby cot*, atau dekorasi khusus untuk pasangan pengantin. Banyaknya variasi permintaan tersebut menuntut petugas reservasi untuk mencatat seluruh kebutuhan secara rinci agar tidak terjadi kesalahan pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan tamu.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, dapat diketahui bahwa penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok tidak hanya berfokus pada proses pemesanan kamar, tetapi juga mencakup pengelolaan data tamu, penanganan berbagai permintaan khusus, pengaturan alokasi kamar, serta koordinasi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan acara. Oleh karena itu, ketelitian, komunikasi yang efektif, dan koordinasi antar departemen menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan reservasi *wedding party* di hotel tersebut.

B. Efektivitas Penggunaan *Group Code* dan *Room Block*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas reservasi, penggunaan *group code* dan *room block* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam penanganan reservasi *wedding party* di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok. Informan menjelaskan bahwa *group code* digunakan sebagai identitas khusus yang membedakan reservasi *wedding party* dengan reservasi tamu lainnya. Melalui penggunaan kode tersebut, petugas lebih mudah mengenali dan menelusuri data tamu yang tergabung dalam satu acara pernikahan.

Selain itu, *group code* juga membantu petugas dalam memantau perkembangan reservasi, terutama ketika terjadi perubahan data dari pihak penyelenggara acara.

Sementara itu, *room block* digunakan sebagai bentuk pengalokasian kamar bagi tamu yang menghadiri acara pernikahan. Berdasarkan hasil observasi, proses *room block* dilakukan segera setelah jumlah kamar yang dibutuhkan telah disepakati oleh pihak hotel dan penyelenggara acara. Menurut informan, langkah ini penting karena reservasi *wedding party* umumnya melibatkan sejumlah kamar yang akan digunakan oleh keluarga, kerabat, maupun tamu undangan. Oleh karena itu, bagian reservasi perlu memastikan bahwa kamar yang telah direncanakan untuk peserta acara tetap tersedia hingga hari pelaksanaan kegiatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan *group code* dan *room block* tidak hanya berkaitan dengan aspek administrasi reservasi, tetapi juga menjadi sarana koordinasi antar departemen. Informasi yang tersimpan dalam sistem dapat digunakan oleh Front Office, Housekeeping, maupun departemen lainnya untuk memahami kebutuhan tamu yang tergabung dalam acara pernikahan. Dengan demikian, setiap departemen memiliki acuan yang sama dalam mempersiapkan pelayanan kepada tamu.

C. Kendala dalam Penanganan Reservasi *Wedding Party*

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam penanganan reservasi *wedding party*, antara lain:

1. Perubahan *rooming list* secara mendadak.
2. Kesalahan penginputan data tamu.
3. Keterbatasan kamar saat *high occupancy*.
4. Banyaknya *special request* dari tamu *wedding party*.
5. Miskomunikasi terkait *billing instruction*.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak reservasi melakukan pengecekan data secara berkala, meningkatkan koordinasi antar departemen, mengadakan *pre-event meeting*, serta memanfaatkan fitur *notes* dan *traces* pada sistem *PMS Opera*. Dengan penanganan reservasi yang baik, pelayanan tamu *wedding party* dapat berjalan lebih efektif, terstruktur, dan sesuai standar operasional hotel.



Gambar 1. Pelaksanaan Wedding Party

Gambar diatas menunjukkan suasana pelaksanaan acara *wedding party* yang diselenggarakan di area taman tepi pantai The Oberoi Beach Resort Lombok. Acara berlangsung di ruang terbuka (*outdoor venue*) dengan latar pemandangan laut dan taman tropis yang menjadi salah satu daya tarik utama resort. Penataan kursi tamu, dekorasi pelaminan, serta pengaturan area acara dilakukan secara terorganisir untuk memberikan kenyamanan kepada para tamu undangan.

Pelaksanaan acara pernikahan ini melibatkan kehadiran tamu dalam jumlah yang cukup banyak sehingga membutuhkan persiapan yang matang, termasuk dalam hal reservasi kamar bagi keluarga pengantin dan tamu undangan yang menginap di hotel. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya koordinasi antara departemen reservasi, front office, housekeeping, dan bagian penyelenggara acara agar seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik.

Dokumentasi ini memperlihatkan bahwa The Oberoi Beach Resort Lombok memiliki fasilitas dan area yang mendukung penyelenggaraan *wedding party* berskala besar. Keberhasilan penyelenggaraan acara tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan venue, tetapi juga oleh efektivitas penanganan reservasi kamar yang dilakukan sebelum acara berlangsung sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan lancar dan sesuai standar operasional hotel.

The Oberoi Beach Resort, Lombok, Indonesia

09.03.26
09.34

Arrivals: Detailed

Room No.	Name	Company/Travel Agent	Arr. Date	Dep. Date	Room Type	Ad.	Ch.	Rms.	Mit.	St.	Res.	Status
Conf. No.	VP	Source	Arr. Time	Can. Code	Method of Arrival	ETD						Advance Checked In
100	Kael/Dominic Jr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245413		100 OC251002AV_001	14.12	TR260-BUS	01.43							
101	Lappe/Stefano Mr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	1	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245426		101 OC251002AV_001	15.50	AK304-SF	01.48							
102	Shager/Pablo Mr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	1	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245403		102 OC251002AV_001	00.40	Extend stay	01.54							
103	Phantoni/Luca Jr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245405		103 OC251002AV_001	00.45	Extend stay	00.14							
104	Andrea/Sofia Ms.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	1	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245311		104 OC251002AV_001	00.50	Extend stay	00.19							
105	Casido/Ingurto/Sara Ms.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245312		105 OC251002AV_001	14.14	TR260-BUS	00.22							
107	Arizstone/Lucia Mr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245426		107 OC251002AV_001	14.00	TR260-BUS	11.05							
106	Mama/Alviah Jr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245414		106 OC251002AV_001	14.11	WV1850-BUS	11.40							
109	Sudhwa/Prathna Mr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	VPLD	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245728		109 OC251002AV_001	15.50	AK304-KJ	15.16							
110	Siddhi/Gaureeka Jr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	VPLD	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245733		110 OC251002AV_001	00.57	Extend stay	00.28							
111	Bergamini/Serena Ms.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	VPLD	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245420		111 OC251002AV_001	14.15	TR260-BUS	00.33							
130	Chai/Dina/Luca Jr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	2	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245694		130 OC251002AV_001	14.14	TR260-BUS	12.37							
Reservation Notes: Reservation Please reconfirm arrangement below: On 13th October booked 60 minutes messages at 11 a.m for 2 people, confirm by Kaitak on 8th October												
131	Siddhi/Gaureeka Jr.	S- Direct Booking	10.10.25	12.10.25	LPOV	1	0	1	MWG	DI	CKOT	
20245695		110 OC251002AV_001	15.10		01.38							

Filter: Arrival from Date: 10.10.25 Arrival to Date: 10.10.25
 Room: Class: All Room: Type: All Rate: Code: All
 Market: Code: All Source: All Membership: Type: All Preference: All
 From: Arrival Time: 00:00 To: Arrival Time: 23:59
 Comment: Type: Profile - BKG/Profile - GEN/Profile - HON/Profile - RES/Res - CASHIER/Res - GEN/Res - RESERVATION/Res - RESN Advance Checked in Y
 Room Assignment in Reservation

Page 7 of 4

Gambar 2. Guest list dan Rooming list Tamu

Gambar diatas menunjukkan *guest list* sekaligus *rooming list* yang digunakan oleh bagian reservasi The Oberoi Beach Resort Lombok dalam menangani reservasi kamar pada event *wedding party*. Dokumen ini berisi informasi penting mengenai identitas tamu, nomor reservasi, tanggal kedatangan dan keberangkatan, tipe kamar yang dipesan, jumlah tamu, serta status reservasi masing-masing tamu.

Rooming list berfungsi sebagai pedoman utama bagi bagian reservasi dan *Front Office* dalam mempersiapkan kebutuhan akomodasi tamu sebelum kedatangan. Melalui dokumen ini, petugas reservasi dapat melakukan pengecekan jumlah kamar yang dibutuhkan, mengelompokkan tamu berdasarkan tipe kamar, serta memastikan seluruh data tamu telah sesuai dengan reservasi yang diterima dari pihak *Wedding Organizer*.

Selain digunakan sebagai acuan dalam proses *check-in*, *rooming list* juga membantu koordinasi dengan departemen lain, seperti *Housekeeping* dan *Front Office*, untuk mempersiapkan kamar sesuai kebutuhan tamu. Oleh karena itu, ketelitian dalam penyusunan dan penginputan rooming list sangat diperlukan guna menghindari kesalahan data yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan selama penyelenggaraan *event wedding party*. Keberadaan rooming list menjadi salah satu bagian penting dalam proses penanganan reservasi kamar karena seluruh informasi tamu tersusun secara sistematis sehingga memudahkan proses pengelolaan reservasi grup dalam jumlah besar.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penanganan reservasi kamar pada *event wedding party* di Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur mulai dari penerimaan reservasi, *availability check*, pembuatan *group code*, *room block*, penginputan *rooming list*, pencatatan *special request*, pengaturan *billing instruction*, hingga penyiapan *final rooming list* untuk *Front Office*.

Penggunaan sistem *PMS Opera* sangat membantu dalam pengelolaan data reservasi grup serta koordinasi antar departemen hotel. Selain itu, penggunaan *group code* dan *room block* terbukti efektif dalam mempermudah pengorganisasian data tamu *wedding party* dan menghindari *overbooking* kamar.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala seperti perubahan data tamu secara mendadak, kesalahan input data, keterbatasan kamar, dan banyaknya permintaan khusus tamu. Namun kendala tersebut dapat diatasi melalui koordinasi yang baik antar departemen, pengecekan data secara berkala, serta penggunaan fitur *notes* dan *traces* pada sistem *PMS Opera*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Hotel The Oberoi Beach Resort Lombok yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses pengumpulan data penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing serta semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA.

- Ismayanti. (2021). *Pengantar pariwisata dan perhotelan*. Gramedia.
- Perdana, R. (2023). Manajemen room block dalam penanganan reservasi grup di hotel. *Jurnal Perhotelan Indonesia*, 5(2), 45–53.
- Putra, A. (2021). Front office sebagai pusat pelayanan hotel. *Jurnal Hospitality*, 4(1), 20–28.
- Ramadhan, F. (2021). Prosedur penanganan reservasi tamu grup pada hotel berbintang. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 6(1), 33–40.
- Sari, D. (2023). Peranan front office dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 7(2), 55–63.
- Setiawan, R. (2022). Analisis sistem reservasi kamar pada departemen front office di hotel bintang lima. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3(1), 10–18.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Widiati, N., & Permatasari, D. (2022). Pengelolaan reservasi dan koordinasi antar departemen dalam operasional hotel. *Jurnal Pariwisata Modern*, 8(1), 70–79.