

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI MELALUI ONLINE
DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN
HUNIAN KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT
BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Ayu Gita Astiti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI MELALUI ONLINE
DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN
HUNIAN KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT
BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Ayu Gita Astiti
NIM 2015834021**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI MELALUI ONLINE
DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN
HUNIAN KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT
BALI NUSA DUA**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Ayu Gita Astiti
NIM 2015834021**

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

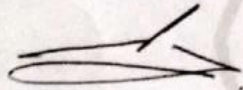
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI MELALUI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 21 Juni 2024.

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. I Ketut Suarja, M.Si.
NIP. 196212311993031013



Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.
NIP. 199505302022032015

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali




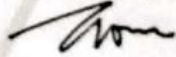
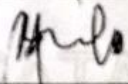
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI MELALUI ONLINE DAN
OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN
KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**

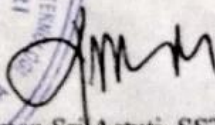
yang disusun oleh **Ni Komang Ayu Gita Astiti (2015834021)** telah
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada hari Senin tanggal 15 Juli 2024.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
Anggota	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. NIP. 196310261989102001	
Anggota	Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H. NIP. 197203042005012001	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Ayu Gita Astiti
NIM : 2015834021
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI MELALUI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya, atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 21 Juni 2024



Ni Komang Ayu Gita Astiti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat anugerah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kontribusi Reservasi melalui *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini diusulkan sebagai langkah awal mahasiswa dalam melakukan penelitian sekaligus untuk memenuhi syarat penyusunan skripsi dan menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan Skripsi ini, penulis telah dibantu dengan saran, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih pada pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, baik yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung. Adapun pihak-pihak yang penulis maksud, diantaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang turut serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.

4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan PenSkripsielitian ini.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua khususnya di Bagian Reservasi, *Sales and Mareketing Departement* yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Proposal Penelitian.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan Skripsi ini yang disengaja ataupun tidak. Akhir kata, besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa, institusi, dan masyarakat luas pada umumnya.

Penulis

Ni Komang Ayu Gita Astiti



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Astiti, Ni Komang Ayu Gita. (2024). *Analisis Kontribusi Reservasi melalui Online dan Offline Travel Agent dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si., dan Pembimbing II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Kata Kunci: kontribusi, reservasi, *online travel agent*, *offline travel agent*, tingkat hunian kamar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi reservasi *online* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua secara simultan dan parsial, serta mengidentifikasi reservasi mana yang paling dominan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan data sekunder dan analisis kualitatif. Tahapan analisis data kuantitatif dimulai dari uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, regresi linear berganda, uji hipotesis (uji F dan uji t), dan uji dominan dengan aplikasi IBM SPSS Statistics 22. Hasil penelitian menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($103,968 > 3,354$) dengan signifikansi $F 0,000 < 0,05$, menandakan adanya pengaruh positif dan signifikan dari *online* dan *offline travel agent* secara simultan terhadap tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Uji t menunjukkan nilai t hitung untuk *online travel agent* lebih besar dari t tabel ($7,909 > 2,051$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung *offline travel agent* juga lebih besar dari t tabel ($4,801 > 2,051$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial, baik *online* dan *offline travel agent*, terhadap tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Kontribusi *online travel agent* lebih dominan dibanding dengan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi beta sebesar $0,649 > 0,394$ dan dengan nilai sumbangan efektif (SE) sebesar $57,5\% > 31\%$.

ABSTRACT

Astiti, Ni Komang Ayu Gita. (2024). *Analysis of Reservations' Contribution through Online and Offline Travel Agents in Increasing Room Occupancy at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Management, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si., and Supervisor II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Keywords: contribution, reservation, online travel agent, offline travel agent, room occupancy.

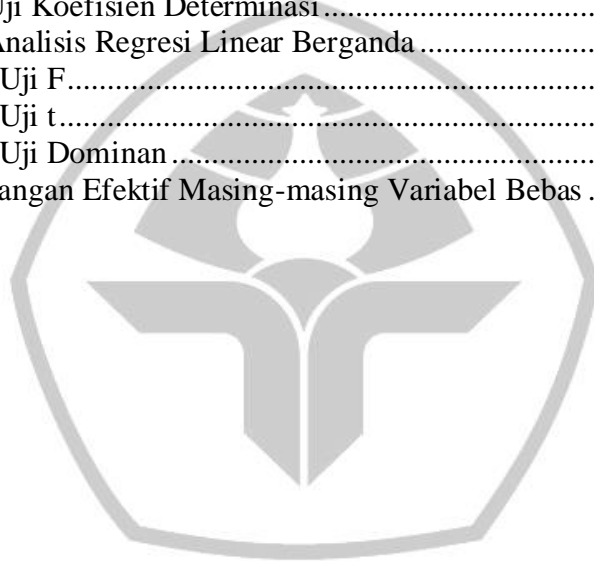
This research aims to determine the contribution of online and offline travel agent reservations in increasing room occupancy at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua both simultaneously and partially, and to identify which type of reservation is most dominant. The study employs quantitative analysis with secondary data and qualitative analysis. The stages of quantitative data analysis include descriptive statistical analysis, classical assumption tests, multiple linear regression, hypothesis test (F test and t test), determination coefficient test, and dominance test using IBM SPSS Statistics 22. The results show that the F count value is greater than the F table ($103,968 > 3,354$) with a significance of $0,000 < 0,05$, indicating a positive and significant influence from both online and offline travel agents simultaneously on the room occupancy rate at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. The t-test results show that the t count value for online travel agents is greater than the t table value ($7,909 > 2,051$) with a significance of $0,000 < 0,05$, and the t count value for offline travel agents is also greater than the t table value ($4,801 > 2,051$) with a significance of $0,000 < 0,05$. This indicates a positive and significant partial influence from both online and offline travel agents on the room occupancy rate at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. The contribution of online travel agents is more dominant compared to offline travel agents in increasing room occupancy, as shown by the beta regression coefficient value of $0,649 > 0,394$ and with the effective donation (SE) value of $57,5\% > 31\%$.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.5 Jenis dan Sumber Data	28
3.6 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.7 Pengumpulan Data	30
3.8 Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	41
4.2 Penyajian Hasil-hasil Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Bali melalui Bandara International Ngurah Rai (Orang) Periode 2019-2021.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 3.1 Tabel Pedoman Intepretasi Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.4 Uji Linearitas pada Variabel Online Travel Agent (X1).....	57
Tabel 4.5 Uji Linearitas pada Variabel Offline Travel Agent (X2).....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.7 Hasil Penelitian Uji Analisis Korelasi.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Dominan	68
Tabel 4.13 Sumbangan Efektif Masing-masing Variabel Bebas	68



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua pada Periode Tahun 2019-2022	5
Gambar 4.1 Fasilitas-fasilitas di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, 2024.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sales and Marketing Department di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, 2024	43



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 2 Data Jumlah Tingkat Hunian Kamar, <i>Online Travel Agent</i> , dan <i>Offline Travel Agent</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua periode Januari 2022 - Juni 2024.....	78
Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS versi 22.....	79
Lampiran 4 Tabel Durbin Watson.....	84
Lampiran 5 Tabel Distribusi F.....	85
Lampiran 6 Tabel Distribusi t.....	86
Lampiran 7 Hasil Wawancara.....	87
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dengan Informan Kunci.....	94



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi penunjang kegiatan pariwisata. Peran penting dari akomodasi terletak pada pengaruhnya terhadap durasi tinggal wisatawan di suatu destinasi serta berkontribusi terhadap pengalaman perjalanan wisatawan (Damayanti et al., 2021). Seiring berkembang zaman, industri perhotelan kian berkembang dan berkompetisi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Kualitas pelayanan yang baik dapat meninggalkan kesan positif dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu sehingga berdampak pula dalam meningkatkan hunian kamar. Peningkatan hunian kamar secara konsisten dan berkelanjutan merupakan tolok ukur dari keberhasilan sebuah hotel (Sulastiyono, 2008).

Tinggi rendahnya tingkat hunian kamar di sebuah hotel sangat ditentukan oleh bagian reservasi dalam mengelola proses pemesanan kamar atau reservasi (Krestanto, 2021). Proses pemesanan kamar terbagi menjadi dua berdasarkan sumbernya, yaitu reservasi langsung dan reservasi tidak langsung (Failte Ireland, 2013). Reservasi langsung terjadi ketika tamu menghubungi hotel secara langsung, seperti melalui telepon, email, media sosial, website resmi hotel, atau *walk-in*. Sementara itu, reservasi tidak langsung melibatkan pihak ketiga sebagai perantaranya, seperti *travel agent* dan *event organizer*. Perbedaan ini menggambarkan adanya variasi pada sumber reservasi yang mempengaruhi keberhasilan suatu hotel dalam meningkatkan hunian kamar.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Permenparekraf) No. 18 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata, usaha agen perjalanan wisata (*travel agent*) adalah usaha jasa pemesanan sarana, seperti tiket dan akomodasi, serta pengurusan dokumen perjalanan. Hal tersebut menjadikan *travel agent* sebagai alternatif reservasi kamar selain reservasi langsung melalui pihak hotel. *Travel agent* dibedakan menurut segmentasi pasarnya, menjadi *online travel agent* dan *offline travel agent* (Sri Artini et al., 2018). *Online travel agent* merujuk pada *travel agent* yang melayani pemesanan kamar secara digital, baik melalui website maupun aplikasi (Soenarno, 2021). Sementara itu, *offline travel agent* adalah merupakan *travel agent* konvensional yang melayani pemesanan dan pemasaran kamar tidak secara *online*, melainkan melalui brosur (Yoety, dalam Hardiani et al., 2022).

Kontribusi dari *travel agent* sebagai sumber reservasi bisa berbeda-beda di setiap hotelnya. Hal ini ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sulistyanyngtyas (2023) di Swiss-Bell Hotel Balikpapan dan Suwantara (2022) di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Pada kedua penelitian tersebut, dijelaskan bahwa reservasi melalui *online travel agent* memiliki kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan hunian kamar dibandingkan dengan sumber reservasi lain, termasuk *offline travel agent*. Selanjutnya, penelitian oleh Fernández (2020) di 10 hotel di bawah naungan GHL Hotels di Bogota, Kolombia menunjukkan bahwa *online travel agent* berkontribusi lebih besar dibandingkan website resmi hotel. Namun, hasil sebaliknya muncul pada penelitian yang dilakukan oleh Herlikano (2021) di Hotel Jayakarta Yogyakarta dan Hardiani (2022) di Quest San Hotel

Denpasar, Bali. Kedua penelitian tersebut menyimpulkan bahwa reservasi melalui *offline travel agent* berkontribusi lebih besar pada tingkat hunian kamar. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa masih adanya perbedaan jumlah kontribusi *travel agent* pada beberapa hotel sehingga perlu untuk dikaji lebih mendalam.

Salah satu hotel yang bekerja sama dengan *online* dan *offline travel agent* adalah Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Hotel berbintang lima di bawah naungan InterContinental Hotel Group (IHG) ini mengusung konsep *family friendly* sehingga sangat cocok untuk tamu keluarga dan anak-anak. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua memiliki total 171 kamar dengan tipe kamar mulai dari Standard Room, Premium Room, Family Room, hingga One Bedroom Suite serta fasilitas yang lengkap dan beragam seperti restoran, bar, kolam renang, *kids club*, spa, serta akses langsung ke pantai.

Sejak terjadinya pandemi Covid-19, berbagai sektor perekonomian turut merasakan dampaknya, termasuk sektor pariwisata. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, diketahui adanya penurunan kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia menurut pintu masuk selama periode 2019-2021. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

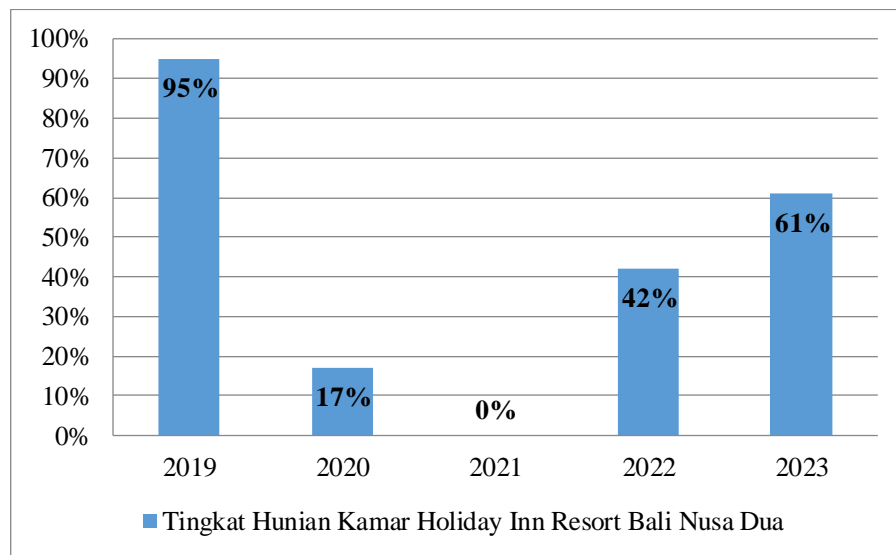
Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia melalui Bandara (Orang) Periode 2019-2021

Nama Bandara	Tahun		
	2019	2020	2021
Ngurah Rai	6.239.543	1.059.198	43
Soekarno Hatta	2.419.196	435.139	119.063
Bandara lainnya	5.255.742	2.221.823	1.435.624

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa jumlah kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus mengalami penurunan yang besar. Pada tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara yang datang melalui bandara Ngurah Rai mencapai angka 6.239.543 orang. Namun jumlah tersebut terus mengalami penurunan sebesar 83% hingga menjadi 1.059.198 orang per tahun 2020 dan berlanjut sebesar 99% dengan hanya 43 orang per tahun 2021. Kondisi serupa juga terjadi di Bandara Soekarno Hatta dan bandara lainnya. Penurunan kedatangan wisatawan mancanegara ini merupakan hasil dari pemberlakuan kebijakan selama masa pandemi Covid-19, seperti himbauan *social distancing*, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan penundaan penyelenggaraan *Meeting, Incentive, Convention and Event* (MICE). Selain itu, pandemi Covid-19 juga mengakibatkan penurunan tingkat hunian kamar yang signifikan dan berdampak pada penutupan akomodasi dalam jumlah besar, terutama di daerah Jawa, Bali dan Nusa Tenggara (Amrita, 2021).

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang merupakan bagian dari industri pariwisata pun tak terlepas dari dampak pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 yang menunjukkan adanya fluktuasi yang besar terhadap tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua selama periode tahun 2019-2023.



Gambar 1.1 Tingkat Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua pada Periode Tahun 2019-2023

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Nusa Dua mengalami fluktuasi yang ekstrim. Tingkat hunian kamar pada tahun 2019 mencapai angka tertinggi yakni 95%, lalu mengalami penurunan yang drastis pada tahun 2020 hingga mencapai angka 17% dan mengalami penurunan lagi hingga 0% pada tahun 2021. Penurunan yang drastis tersebut disebabkan karena Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua memilih untuk menutup operasionalnya sejak tahun 2020 akibat meningkatnya kasus Covid-19 secara masif, baik di Indonesia maupun di dunia internasional. Barulah pada tahun 2022 terdapat peningkatan hunian kamar menjadi 42% dan terus meningkat pada tahun 2023 hingga menyentuh angka 61%. Peningkatan ini terjadi setelah Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua membuka kembali operasionalnya setelah memperoleh Sertifikasi *Cleanliness, Healthy, Safety & Environment Sustainability* (CHSE).

Selain mengakibatkan fluktuasi pada tingkat hunian kamar, pandemi Covid-19 juga berdampak terhadap kerja sama Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dengan

travel agent. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua sendiri telah bekerja sama dengan berbagai *online* dan *offline travel agent* sejak dibuka pada tahun 2015, seperti *online travel agent* berupa Booking.Com, Traveloka, Expedia, Agoda, dan Ctrip serta *offline travel agent* seperti Asean Tour, Ignite Holidays, Mandira Travel, Millenium Tour, New Bidadari Tour, Pacto Bali, dan ICS Indochina. Akibat penutupan operasional hotel selama pandemi Covid-19, Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua terpaksa tidak memperpanjang kontrak dengan banyak *offline travel agent*, khususnya yang menasar *China market*.

Berdasarkan perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya dan kondisi Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua akibat dampak dari pandemi Covid-19 tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis Kontribusi Reservasi melalui *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kontribusi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* secara simultan dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
2. Bagaimanakah kontribusi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* secara parsial dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

3. Reservasi manakah di antara *online* dan *offline travel agent* yang paling dominan berkontribusi dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis kontribusi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* secara simultan dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
2. Untuk menganalisis kontribusi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* secara parsial dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
3. Untuk menganalisis reservasi mana di antara *online* dan *offline travel agent* yang paling dominan berkontribusi dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam bidang literatur khususnya yang berkaitan dengan *online* dan *offline travel*

agent, serta tingkat hunian kamar sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi di penelitian lanjutan lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis kontribusi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang berguna bagi perusahaan, khususnya bagian reservasi di *Sales and Marketing Department* untuk pengambilan keputusan terhadap kontribusi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat dari penulis dengan adanya penelitian ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan mengenai reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* serta kontribusinya dalam meningkatkan hunian kamar, dan mengaplikasikan ilmu serta teori yang didapat selama perkuliahan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini membahas mengenai hubungan sebab akibat dari *travel agent* sebagai variabel bebas (X) yang terbagi menjadi *online travel*

agent (X1) dan *offline travel agent* (X2), dengan tingkat hunian kamar sebagai variabel terikat (Y). Batasan penelitian ini berfokus pada analisis di bagian reservasi dan *revenue* di *Sales and Marketing Department*, Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua untuk mengetahui kontribusi dari reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* dalam meningkat hunian kamar pada Januari 2022 – Juni 2024.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya terkait kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, dapat disimpulkan bahwa:

Secara simultan, terdapat kontribusi yang positif dan signifikan antara *online travel agent* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Hal ini didukung dari hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu ($103,968 > 3,354$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Secara parsial, baik *online travel agent* maupun *offline travel agent*, juga berpengaruh secara positif dan signifikan dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Hal ini terlihat dari hasil uji t pada *online travel agent* yang menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu $7,909 > 2,051$ dan nilai signifikansi *online travel agent* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, hasil uji t pada variabel *offline travel agent* juga menunjukkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yaitu $4,801 > 2,080$ dan nilai signifikansi *offline travel agent* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Berdasarkan hasil uji dominan, dapat disimpulkan pula bahwa reservasi melalui *online travel agent* lebih dominan dibandingkan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi beta variabel *online travel agent* yang lebih besar

dibanding dengan variabel *offline travel agent*, yaitu $0,649 > 0,394$ dan nilai sumbangan efektif (SE) sebesar $57,5\% > 31\%$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar, diusulkan beberapa saran meliputi:

Untuk perusahaan, khususnya Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, disarankan agar dapat mengoptimalkan reservasi melalui *online travel agent* karena pengaruhnya yang lebih besar dan signifikan. Meski begitu, Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua juga perlu untuk memantau dan mengevaluasi kinerja *offline travel agent* agar mendapatkan kontribusi yang lebih optimal. Selain itu, diperlukan pula kemampuan untuk memperkuat dan memperluas jaringan kerja sama dengan *offline travel agent* agar dapat mengimbangi kontribusi dari *online travel agent*. Penting juga untuk terus berinovasi dalam promosi dan strategi pemasaran digital untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan nilai tingkat hunian kamar di masa depan, baik melalui *online travel agent* maupun *offline travel agent*.

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat mengembangkan tujuan penelitian yang ingin diteliti, memfokuskan pada hal yang ingin diteliti dan memperbanyak studi pustaka terkait fokus kajian yang akan diteliti. Selain itu, disarankan pula untuk meningkatkan ketelitian, baik dari segi kelengkapan data, proses olah data, maupun format penulisan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari., M. E. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aminuddin, A. (2021). *Ensiklopedia Mini Hotel* (3rd ed., Vol. 1). Bandung: Penerbit Angkasa.
- Atikasari, R. (2016). Analisis Penerapan Kebijakan Harga untuk Meningkatkan Room Occupancy melalui Sumber Bisnis Online Travel Agent pada Inna Simpang Hotel Kota Surabaya. *Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 3(1), 76–91. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/255/359>
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. In *Pengantar Hotel dan Restoran*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
<https://repository.penerbiteureka.com/publications/352554/pengantar-hotel-dan-restoran>
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia.
- Failte Ireland. (2013). *Direct & Indirect Sales Channels*. 34–39. https://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/2_Develop_Your_Business/3_Marketing_Toolkit/9_International_Sales_Toolkit/direct-and-indirect-sales-channels-p34-39.pdf
- Fernández, J. M., Vall-Llosera, L., & Moya, D. H. (2020). Analysis of the OTA's impact in hotel reservations: Case study: Bogotá. *Turismo y Sociedad*, 27, 145–159. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/01207555.n27.08>
- Hardiani, N. K. M., Susanto, B., Astawa, I. K., Nadra, N. M., Sudiarta, M., & Sudarmini, N. M. (2022). Analysis of Online and Offline Travel Agents' Contribution to Room Occupancy. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(2), 83–95. <https://doi.org/https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i2.10>
- Herlikano, R. P. C., Sari, N. P. R., & Sulistyawati, A. S. (2021). Pengaruh Online dan Offline Reservations Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel Jayakarta Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(2), 160–182. <https://doi.org/10.24843/jkh.2021.v05.i02.p10>
- Julia, M., & Masyrurroh, A. J. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>

- Komar, R. (2014). *Hotel Management* (2nd ed.). Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia.
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1), 60–78. <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium indicuml.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Nasrudin, J. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Buku Ajar Praktis Cara Membuat Penelitian*. Bandung: PT. Panca Tera Firma. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=j-igDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=nasrudin>
- Nihayah, A. Z. (2019). *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo. <https://febi.walisongo.ac.id/wp-content/uploads/2019/12/EBOOK-SOFTWARE-SPSS-23-3.0.pdf>
- Noviati, N. (2019). *Industri Perhotelan* (Vol. 1). Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Nugraheni, H. R., & Sudarwati, N. (2021). Kontribusi Pendidikan dalam Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(1), 1–11. <https://www.uniflor.ac.id/e-journal/index.php/JPE/article/download/898/943>
- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Gurning, E. S. N. K., Situmorang, R. F. R., Sipayung, T. D. P., Sesilia, A. P., Purba, P. P. R. B., Chaerul, M., Siagian, I. Y. V., & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Denpasar: Yayasan Kita Menulis. [https://repository.unai.edu/id/eprint/656/1/%5BIII.A.1.a.2.10%5D FullBook Metodologi Penelitian Ilmiah.pdf](https://repository.unai.edu/id/eprint/656/1/%5BIII.A.1.a.2.10%5D%20FullBook%20Metodologi%20Penelitian%20Ilmiah.pdf)
- Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (1st ed., Vol. 1). Jakarta: Kencana.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS & Analisis Regresi Data Panel dengan EViews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Purwanto, N. (2019). Variabel dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putri, D., & Yosepha, S. Y. (2023). Pengaruh Promosi Instagram dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Cepat Saji Burger King di Jatiasih. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 11–22.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1021>

- Putri, W. N., Suyuti, H., & Manjato, A. (2023). Kontribusi Mahasiswa Pertukaran IKIP Budi Utomo dalam Bidang Sosial di Desaku Menanti. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(10), 6647–6654. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i10.5188>
- Rahayu, N. M. A. N., Sudiarta, M., & Astuti, N. N. S. (2022). *The Contribution of Reservation Resource to Increase Room Occupancy .pdf*. Politeknik Negeri Bali.
- Soenarno, A. (2021). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan (Digital)*. Bandung: Penerbit Angkasa. [https://webadmin-
ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/180625](https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/180625)
- Sri Artini, N. L. P., Susanto, B., & Utama, I. K. (2018). Evaluation of Travel Agent's Reservation Contribution on The Occupancy in Pelangi Bali Hotel and Spa. *JASTH –Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(2), 110–119. <https://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/view/1002/812>
- Sukandarrumidi. (2018). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula (Digital)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulistiyono, A. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyaningtyas, Y. (2023). Analisis Kontribusi Online Segment Terhadap Tingkat Hunian Di Swiss-Belhotel Balikpapan. *IKONIK: Jurnal Seni Dan Desain*, 5(2), 83–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.51804/ijsd.v5i2.14325>
- Suparmono. (2018). *Pelatihan Pengolahan Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: LMP2M-STIM YKPN Yogyakarta. <http://repository.stimykn.ac.id/247/1/7.ModulPelatihanSPSSPengolahanStatistik.pdf>
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan (1st ed., Vol. 1)*. Temanggung: Desa Pustaka Indonesia.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwantara, I. G., Darlina, L., Sari, I. G. A. M. K. K., & Sukmawati, N. M. R. (2022). The Contribution Sources of Reservation To Room Occupancy During Covid-19 Pandemic at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *International Journal of Economics and Management Research*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i2.32>
- Syarina, S., Sasmita, A. S., Hayati, R., & Achmadi, N. S. (2024). Peranan Front Desk Agent dalam Peningkatan Tingkat Hunian Kamar pada Unhas Hotel dan Convention. *Hospitality and Gastronomy Research Journal*, 6(1), 58–72.

<https://doi.org/https://doi.org/10.61141/home.v6i1.478>

- Utama, I. G. B. R. (2014). Pengantar Industri Pariwisata. In *Deepublish Yogyakarta*. Yogyakarta: Deepublish.
- Utama, I. G. B. R., Mahadewi, N. M. E., & Krismawintari, N. P. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bidang Manajemen dan Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yuliara, I. M. (2016). *Modul Regresi Linear Berganda*. Denpasar: Universitas Udayana.
https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_1_dir/5f0221d2b0bb7ced1d61798fab7f4ad3.pdf
- Zahriyah, A., Suprianik, S., Parmono, A., & Mustofa, M. (2021). *Ekonometrika: Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. Jember: Mandala Press.
http://digilib.uinkhas.ac.id/22746/1/Buku_Ekonometrika.pdf
- Zakaria, M. I. M. (2014). *Mengenal Sistem Reservasi Hotel* (D. N. Sari (ed.); 1st ed., Vol. 1). Jakarta Barat: Multi Kreasi Satudelapan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI