

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI  
ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT  
DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI KENRAN RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Yuliantini**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI  
ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT  
DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI KENRAN RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Yuliantini  
NIM 2015834016**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI  
ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT  
DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI KENRAN RESORT UBUD**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Yuliantini  
NIM 2015834016**

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

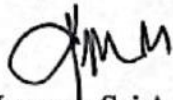
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI  
ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT  
DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI KENRAN RESORT UBUD**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Senin, 24 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



**Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.**  
**NIP. 199309052022031009**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,



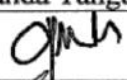
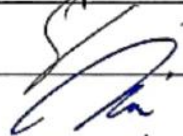

**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**KONTRIBUSI RESERVASI  
ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT  
DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI KENRAN RESORT UBUD**

Yang disusun oleh **Ni Kadek Yuliartini (NIM 2015834016)** telah dipertahankan  
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Senin tanggal 22 Juli 2024

	Nama Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198409082008122004	
Penguji II	Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. NIP. 198912302022031003	
Penguji III	Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. NIP. 199505302022032015	

# JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,



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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Yuliantini  
NIM : 2015834016  
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**KONTRIBUSI RESERVASI  
ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT  
DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI KENRAN RESORT UBUD**

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.

Badung, 24 Juni 2024



Ni Kadek Yuliantini

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah dalam memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan Pendidikan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Proses dalam penyusunan Skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan selama melaksanakan perkuliahan di Jurusan Pariwisata, serta memberikan pandangan, arahan, dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan dukungan bagi penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas motivasi, ilmu, dan pendidikan yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata.
7. A.A KOMPIANG DEWI PURWANTI selaku *Sales Manager* Kenran Resort Ubud, yang telah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian pada *Sales and Marketing Department* di Kenran Resort Ubud.
8. Seluruh Staf Kenran Resort Ubud khususnya pada *Sales and Marketing Department* yang senantiasa mengajarkan penulis banyak hal, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, serta penyaluran ilmu yang sangat berguna bagi penulis baik untuk penelitian maupun masa mendatang.



9. Kedua orang tua penulis, I Wayan Kerta dan Ni Made Soka, yang senantiasa memberikan dukungan yang amat luar biasa dalam bentuk fisik, materi maupun doa. Terima kasih atas kesempatan dan kepercayaannya untuk penulis bisa mengenyam pendidikan hingga perguruan tinggi.
10. Saudara dan sahabat yang senantiasa sebagai pendengar kesah serta memberikan dorongan berupa semangat dan bantuan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, oleh karena itu penulis membutuhkan kritik maupun saran yang membangun dari semua pihak dan besar harapan penulis agar Skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam melakukan penulisan.



JURUSAN PARIWISATA  
Badung, 24 Juni 2024  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Yuliartini

## ABSTRAK

Yuliantini, Ni Kadek. (2024). *Kontribusi Reservasi Online dan Offline Travel Agent dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, dan Pembimbing II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Kata kunci: Kontribusi, Reservasi, *Online Travel Agent*, *Offline Travel Agent*, Tingkat Hunian Kamar.

Kontribusi reservasi melalui *online travel agent* dan *offline travel agent* menjadi andalan dalam memenuhi tingkat hunian kamar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kontribusi reservasi *online* dan *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Kenran Resort Ubud pada periode tahun 2021 hingga tahun 2023. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari data sekunder dengan satu informan sebagai pendukung data. Data diolah menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2019*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi reservasi *online travel agent* dan *offline travel agent* mengalami fluktuasi setiap bulannya selama 3 tahun, namun mengalami peningkatan kontribusi yang signifikan setiap tahunnya. Rata-rata kontribusi reservasi *online travel agent* pada tahun 2021 sebesar 110 *room night* (42%), tahun 2022 sebesar 342 *room night* (47%), dan tahun 2023 sebesar 498 *room night* (46%), sedangkan rata-rata kontribusi reservasi *offline travel agent* pada tahun 2021 sebesar 70 *room night* (28%), tahun 2022 sebesar 118 *room night* (33%), dan tahun 2023 sebesar 351 *room night* (35%). Hal tersebut menunjukkan bahwa reservasi melalui *online travel agent* memberikan kontribusi lebih besar terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud.

## ABSTRACT

Yuliantini, Ni Kadek. (2024). *Kontribusi Reservasi Online dan Offline Travel Agent dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, and Supervisor II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Keywords: Contribution, Reservation, Online Travel Agent, Offline Travel Agent, Room Occupancy.

The contribution of reservations through online travel agents and offline travel agents is a mainstay in fulfilling room occupancy. The aim of this study is to find out how the contribution of online and offline travel agent reservations in increasing room occupancy at Kenran Resort Ubud in the period of 2021 to 2023. The data collection methods used are observation, interviews, documentation, and literature studies. This study uses a qualitative method with qualitative descriptive statistical analysis techniques. The data source obtained from secondary data with one informant as the data supporter. The data is processed using the help of the Microsoft Excel 2019 program. The results of the study shows that the contribution of online travel agent and offline travel agent reservations has fluctuated every month for 3 years, however it has experienced a significant increase in contributions every year. The average contribution of online travel agent reservations in 2021 was 110 room nights (42%), in 2022 it was 342 room nights (47%), and in 2023 it was 498 room nights (46%), while the average contribution of offline travel agent reservations in 2021 was 70 room nights (28%), in 2022 it was 118 room nights (33%), and in 2023 it was 351 room nights (35%). This shows that reservations through online travel agents contribute more to the room occupancy at Kenran Resort Ubud.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>IV</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>V</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Jenis-Jenis Hotel.....	8
2.1.3 Reservasi .....	10
2.1.4 Jenis-Jenis Reservasi .....	11
2.1.5 Sumber-Sumber Reservasi .....	13
2.1.6 Media Reservasi .....	14
2.1.7 Kontribusi.....	15
2.1.8 Travel Agent.....	16
2.1.9 Fungsi dan Peran Travel Agent.....	17
2.1.10 Tingkat Hunian Kamar .....	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	26
3.2 Objek Penelitian .....	26
3.3 Identifikasi Variabel .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5.1 Jenis Data .....	28
3.5.2 Sumber Data .....	29
3.6 Penentuan Informan .....	30
3.7 Pengumpulan Data .....	30
3.8 Analisis Data .....	32
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
4.1.1 Sejarah Kenran Resort Ubud .....	35
4.1.2 Fasilitas Kenran Resort Ubud .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi .....	41
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Kontribusi Reservasi Online dan Offline Travel Agent Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud .....	46
4.2.2 Perkembangan Kontribusi Reservasi Online dan Offline Travel Agent Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Kenran Resort Ubud .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
1.5 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

4.1	Rincian Tipe Kamar Kenran Resort Ubud.....	36
4.2	Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud 2021-2023 .....	45
4.3	Data Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2021 .....	48
4.4	Data Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2022.....	52
4.5	Data Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2023.....	55
4.6	Data Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2021 .....	61
4.7	Data Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2022.....	65
4.8	Data Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2023.....	69



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>1.1</b>	Kontribusi Sumber Reservasi.....	3
<b>4.1</b>	Struktur Organisasi Sales and Marketing Department.....	41
<b>4.2</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode 2021-2023 .....	48
<b>4.3</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2021 .....	50
<b>4.4</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2022 .....	54
<b>4.5</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2023 .....	58
<b>4.6</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode 2021-2023.....	60
<b>4.7</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2021 .....	65
<b>4.8</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2022.....	69
<b>4.9</b>	Grafik Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud Periode Januari-Desember 2023 .....	70
<b>4.10</b>	Perkembangan Rata-Rata Kontribusi.....	78

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pedoman dan Ringkasan Hasil Wawancara
- Lampiran 2. Tipe Kamar Kenran Resort Ubud
- Lampiran 3. Fasilitas Kenran Resort Ubud
- Lampiran 4. Data Sumber Reservasi Per Room Night di Kenran Resort Ubud



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel menjadi salah satu akomodasi yang mengalami perkembangan sangat pesat pada masa saat ini, dimana kemunculan hotel tidak hanya terkonsentrasi di tengah kota namun perkembangannya mampu merambah hingga ke pelosok desa, khususnya terlihat jelas di daerah Bali (Putra et al., 2023). Perkembangan hotel tersebut mengakibatkan intensifikasi persaingan di antara pengelola hotel dalam upaya menarik perhatian wisatawan. Hotel merupakan bisnis yang dikelola secara profesional yang bergerak di bidang jasa akomodasi dan bertujuan untuk memperoleh keuntungan melalui layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya (Utama, 2020). Hotel menjadi suatu bisnis dimana *revenue* tertingginya diperoleh dari hasil penjualan kamar, oleh karena itu, setiap hotel akan terlibat dalam persaingan yang ketat untuk memaksimalkan reservasi dan mencapai optimalisasi tingkat hunian kamar (Haryadi & Pamungkas, 2019). Berbagai metode dan strategi diterapkan termasuk pelaksanaan beragam promosi hingga penargetan pasar yang lebih spesifik.

Reservasi merupakan suatu bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas penanganan permintaan pemesanan kamar atau fasilitas lainnya dari calon tamu. Reservasi hotel menjadi bagian yang memiliki andil sangat penting dalam keberlangsungan operasional hotel, dimana kemampuan bagian reservasi dalam memproses reservasi kamar di hotel berpengaruh dalam menentukan tinggi dan rendahnya tingkat hunian hotel tersebut (Marlenda et al.,

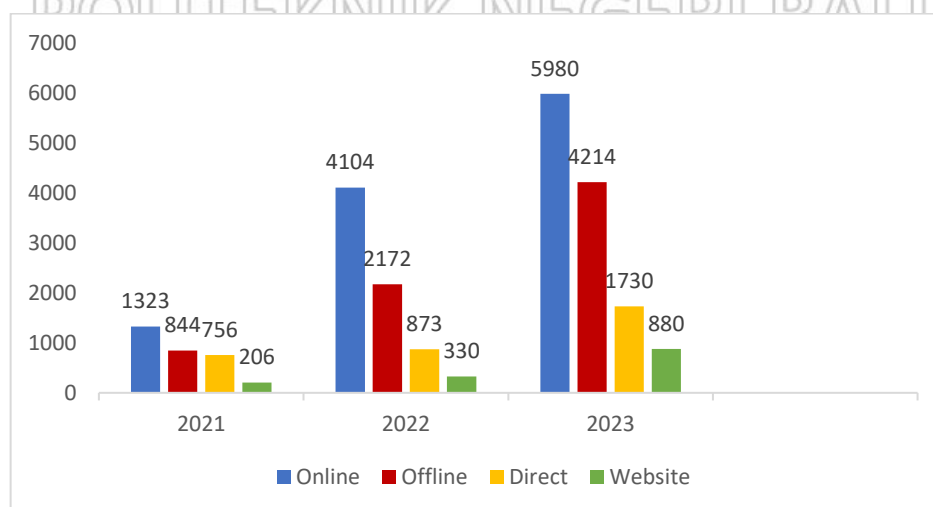
2019). Reservasi dilakukan untuk memesan suatu tempat atau kamar sebelum tamu tersebut tiba pada tujuan, sebagaimana dijelaskan oleh Soenarno dalam (Sulistyaningtyas, 2023). Dalam konteks bisnis hotel, reservasi dapat berasal dari berbagai sumber reservasi diantaranya *online travel agent*, *offline travel agent*, *direct reservation*, dan *hotel website*. Dari beberapa sumber tersebut, sumber reservasi yang berasal dari *online travel agent* dan *offline travel agent* dianggap sebagai sumber reservasi yang dapat diandalkan dalam meningkatkan tingkat hunian kamar (Adi Yanti Putri et al., 2019).

Dalam bisnis perhotelan, tingkat hunian kamar menjadi suatu hal yang sangat menjadi perhatian. Tingkat hunian kamar yang tinggi dari sebuah hotel akan mampu mendatangkankan pendapatan juga profit yang tinggi bagi hotel tersebut, tingkat hunian kamar dari sebuah hotel akan mampu memberikan perolehan hasil yang tinggi bagi hotel tersebut (Sari, 2020). Aspek-aspek yang mampu mempengaruhi tingkat hunian kamar pada suatu hotel antara lain adalah lokasi hotel, fasilitas hotel, harga kamar, pelayanan kamar dan penawaran khusus (Jatmiko & Sandy, 2020). Kenran Resort Ubud menjadi salah satu hotel yang sangat memperhatikan hal-hal tersebut agar dapat dikelola menjadi suatu daya tarik yang dapat menciptakan pengalaman memuaskan bagi tamu.

Kenran Resort Ubud sebagai satu hotel berbintang 5 di kawasan Ubud yang ikut dalam ketatnya persaingan dunia perhotelan di Bali. Kenran Resort Ubud dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar telah menjalin hubungan kerjasama dengan beberapa *travel agent* baik *online travel agent* maupun *offline travel agent*. Kerjasama tersebut diikat dengan suatu kontrak yang disebut dengan

*room contract rate*, dimana dalam kontrak tersebut terdapat beberapa kesepakatan terkait harga kamar, prosedur pembayaran dan aturan-aturan tertentu yang telah menjadi kesepakatan diantara kedua belah pihak. Berdasarkan data yang diperoleh melalui bagian reservasi hotel, kontribusi sumber reservasi terbesar dalam meningkatkan hunian kamar di Kenran Resort Ubud diperoleh dari *online travel agent dan offline travel agent*. Kenran Resort Ubud menjalin kerja sama dengan beberapa *travel agent*, Adapun *online travel agent* yang memiliki kerjasama diantaranya: Booking.com, Expedia, Traveloka, Trip.com, Agoda, Tiket.com, Hotelbeds, dan MG Holidays serta *offline travel agent* yang memiliki kerjasama diantaranya: Dida Travel, G2 Travel, Spirit Tour, Indo Persia, Lux Bali, Bounty Bali, Bali Go Trips, Panorama Destination, Convergent, Asia Collection Tour, Holiday Planner, Indojava Travel, STS Travel, Tunas Jaya, Travelling Compass, DNV Tour, Pacto Bali, Pick Your Trail, U&I Holidays, Trip Mantra dan masih banyak lagi. Kontribusi reservasi dari sumber-sumber reservasi yang dimiliki oleh Kenran Resort Ubud dapat dilihat melalui grafik dibawah ini.

**Gambar 1.1 Kontribusi Sumber Reservasi  
Kenran Resort Ubud Periode 2021 – 2023**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 tergambar bahwa kontribusi reservasi terbesar dalam meningkatkan hunian kamar di Kenran Resort Ubud diberikan oleh *online travel agent*, yang selanjutnya disusul oleh *offline travel agent*, *direct reservation* dan *hotel website*. Reservasi melalui *online travel agent* dan *offline travel agent* merupakan reservasi tidak langsung, sedangkan *direct reservation* dan *hotel website* dikategorikan sebagai reservasi langsung. Kemajuan pesat dalam teknologi saat ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Misalnya, melakukan pemesanan kamar yang dilakukan melalui sistem *online* karena dapat dilakukan dengan praktis serta dapat menghemat waktu. Akan tetapi, *offline travel agent* juga dibutuhkan oleh wisatawan sebagai perantara dalam pemesanan kamar dan juga dapat menawarkan paket-paket perjalanan yang bisa dipilih wisatawan. Semua perjalanan akan diatur oleh *offline travel agent* mulai dari tiket pesawat, penyewaan transport, hingga akomodasi (Adi Yanti Putri et al., 2019). Kontribusi reservasi melalui *online travel agent* dan *offline travel agent* menjadi andalan dalam memenuhi tingkat hunian kamar, dengan demikian menjalin kerja sama dengan online dan *offline travel agent* menjadi salah satu strategi yang tepat dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud.

Berdasarkan gambaran data dan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa reservasi khususnya yang bersumber dari *online travel agent* dan *offline travel agent* mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya, serta terlihat terjadi peningkatan yang cukup tinggi terjadi pada tahun 2021 menuju tahun 2022. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui lebih rinci mengenai kondisi

faktual yang terjadi, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kontribusi Reservasi *Online* Dan *Offline Travel Agent* Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Kenran Resort Ubud**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud?
2. Bagaimana Perkembangan Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam meningkatkan Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud.
2. Mengetahui bagaimana perkembangan Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* terhadap Tingkat Hunian Kamar di Kenran Resort Ubud.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

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

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam serta memperluas wawasan terutama mengenai kontribusi reservasi baik melalui *online* ataupun *offline travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar hotel, serta hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai Kontribusi Reservasi *Online dan Offline Travel Agent* dalam meningkatkan Hunian Kamar, serta dapat menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Kenran Resort Ubud untuk dapat digunakan sebagai masukan mengenai Kontribusi Reservasi melalui *Online Travel Agent dan Offline Travel Agent* dalam meningkatkan Hunian Kamar.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat dari peneliti ini adalah perluasan pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan teori dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan kedalam praktek khususnya yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1.5 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kontribusi reservasi *online travel agent* terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud selama 3 tahun terhitung dari tahun 2021-2023 mengalami peningkatan atau penurunan yang tidak stabil setiap bulannya. Akan tetapi, rata-rata reservasi *online travel agent* setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud. Pada tahun 2021 kontribusi reservasi *online travel agent* terbesar terjadi pada bulan Desember sebesar 204 *room night* (47%) dan kontribusi reservasi *online travel agent* terkecil terjadi pada bulan Januari sebesar 23 *room night* (40%). Rata-rata reservasi *online travel agent* pada tahun 2021 adalah 110 *room-night* (42%) dari tingkat hunian kamar, dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 261 *room night*. Pada tahun 2022 kontribusi reservasi *online travel agent* terbesar terjadi pada bulan Desember sebesar 618 *room night* (61%) dan kontribusi reservasi *online travel agent* terkecil terjadi pada bulan Februari sebesar 27 *room night* (16%). Rata-rata reservasi *online travel agent* pada tahun 2022 adalah 342 *room night* (47%) dari tingkat hunian kamar, dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 623 *room night*. Pada tahun 2023 kontribusi reservasi *online travel agent* terbesar terjadi pada bulan Agustus sebesar 815 *room*

*night* (61%) dan kontribusi reservasi *online travel agent* terkecil terjadi pada bulan Maret sebesar 419 *room night* (42%). Rata-rata reservasi *online travel agent* pada tahun 2023 adalah 498 *room night* (46%) dari tingkat hunian kamar, dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 1067 *room night*.

2. Kontribusi reservasi *offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud selama 3 tahun terhitung dari tahun 2021-2023 mengalami peningkatan atau penurunan yang tidak stabil setiap bulannya. Akan tetapi, rata-rata reservasi *offline travel agent* setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud. Pada tahun 2021 kontribusi reservasi *offline travel agent* terbesar terjadi pada bulan Desember sebesar 118 *room night* (27%) dan kontribusi reservasi *offline travel agent* terkecil terjadi pada bulan Januari sebesar 18 *room night* (21%). Rata-rata reservasi *offline travel agent* pada tahun 2021 adalah 70 *room night* (28%) dari tingkat hunian kamar, dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 216 *room night*. Pada tahun 2022 kontribusi reservasi *offline travel agent* terbesar terjadi pada bulan Oktober sebesar 319 *room night* (38%) dan kontribusi reservasi *offline travel agent* terkecil terjadi pada bulan Februari sebesar 84 *room night* (49%). Rata-rata reservasi *offline travel agent* pada tahun 2022 adalah 118 *room night* (33%) dari tingkat hunian kamar, dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 623 *room night*. Pada tahun 2023 kontribusi reservasi *Offline Travel Agent* terbesar terjadi pada bulan Desember sebesar 425 *room night* (60%) dan kontribusi reservasi *offline*



*travel agent* terkecil terjadi pada bulan Agustus sebesar 292 *room night* (22%). Rata-rata reservasi *offline travel agent* pada tahun 2023 adalah 351 *room night* (35%) dari tingkat hunian kamar, dan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 1067 *room night*.

3. Perkembangan kontribusi reservasi *online dan offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud periode tahun 2021-2023 rata-rata jumlah kontribusi yang diberikan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Apabila dibandingkan antara kontribusi *online travel agent* dengan *offline travel agent*, kontribusi yang diberikan oleh *online travel agent* lebih besar terhadap tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud, hal tersebut disebabkan oleh salah satu faktor yang cukup berpengaruh dimana tamu lebih menyukai cara pemesanan secara *online*, selain proses pemesanan yang mudah untuk dilakukan tamu dapat melakukan pemesanan kapan saja tanpa harus menunggu jam operasional kantor serta tamu bisa membandingkan harga diantara platform reservasi *online* lainnya untuk memperoleh harga terbaik, reservasi kamar melalui *online travel agent* seringkali memiliki banyak penawaran-penawaran yang menarik untuk tamu, oleh karena itu pada periode tersebut kontribusi yang diberikan oleh *online travel agent* lebih mendominasi daripada *offline travel agent*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis kemukakan untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak hotel, diantaranya:

1. Menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan *online travel agent* dan *offline travel agent* dengan memberikan *reward*, misalnya dengan mengadakan *appreciation partner* untuk travel agent yang memberikan kontribusi tinggi sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi yang diberikan.
2. Meningkatkan promosi dengan mengunggah aktivitas di hotel yang dapat menjadi daya tarik wisatawan secara *online* baik melalui media sosial, email maupun melalui pihak ketiga yaitu *online travel agent* maupun *offline travel agent* untuk dapat menjangkau target pasar lebih luas.
3. Dilihat dari hubungan kerjasama dengan *online travel agent* yang dapat dikatakan masih sedikit yaitu 8 *travel agent*, sebaiknya pihak hotel memanfaatkan peluang dengan memperluas jaringan kerjasamanya dengan *online travel agent* yang memiliki kinerja dan prospek yang baik guna mencapai optimalitas tingkat hunian kamar di Kenran Resort Ubud.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Yanti Putri, N. M., Sasrawan Mananda, I. G., & Eka Mahadewi, N. P. (2019). Pengaruh Biro Perjalanan Wisata Sebagai Saluran Distribusi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel All Seasons Legian Bali. *Jurnal IPTA*, 2(2), 34. <https://doi.org/10.24843/ipta.2014.v02.i02.p07>
- Arifin, Z. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R & D. *Bandung: Alfabeta*.
- Arrahman, N., & Mulyono, H. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web Pada Hotel Auliya. *Jurnal Manajemen Sistem*, 6(3), 325–338.
- Atikasari, R. (2016). Analisis penerapan kebijakan harga untuk meningkatkan room occupancy melalui sumber bisnis online travel agent pada INNA Simpang Hotel Kota Surabaya. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 3(1).
- Balfas, S. (2021). *Strategi Marketing Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta dalam Mempertahankan Hunian Kamar di Masa Pandemi Covid 19*. 4(2).
- Chotimah, O., Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Damardjati, R. S. (2021). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Darael, J. A., Lagarensse, B. E. S., & Andih, D. C. (2024). Model Penerapan Integrated Reservation System dengan Platform Digital pada Hotel Mercure Bali Legian. *Hospitality and Tourism*, 1.
- Djoenaesih, S. (2017). *Istilah Komunikasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Haryadi, W., & Pamungkas, B. D. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel (Studi Kasus Hotel Baha-Baha Sekongkang Kabupaten Sumbawa Barat) Tahun 2012-2016. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.22146/jgs.40422>
- Hendriyati, L. (2021). Pengaruh Online Travel Agent terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1), 1090–1099. <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.145>
- Jatmiko, H., & Sandy, S. R. O. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Di Kota Jember. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 3(1), 32–40. <https://doi.org/10.32528/sw.v3i1.3371>
- Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L., & Armstrong, G. (2019). *Marketing*. Pearson Higher Education AU.
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat

- Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1), 1157–1164. <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Marlenda, P., Lagarensen, B. E. S., & Wowiling, R. A. J. (2019). Penerapan Sistem Informasi Opera Pada Bagian Reservasi Hotel. *Hospitality and Tourism*, 3(2).
- Martin, W. (2019). *Contribution of Online Hotel Reservation System on Customer Service Satisfaction Case Study: Mount Elgon Hotel Limited, Mbale Municipality*. Livingstone International University. Livingstone International University.
- Novi Cipta Dewi, N. M., Nyoman, Rajin Aryana, Ernawati, N. M., Nyoman, N., Astuti, S., & Ketut Suarta, I. (2018). Contribution of Reservation Through Travel Agent to Room Occupancy at Le Grande Bali. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(4), 324–331.
- Putra, D. G. S., Sudiarta, M., & Puspita, N. P. L. A. (2023). *Platform Reservasi Online Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar pada Departement Sales & Marketing di The Sankara Suite & Villa*. Politeknik Negeri Bali.
- Resen, D. M. G. K. (2023). *Pengaruh travel agent dalam perkembangan pariwisata di bali*. 7823–7830.
- Ridwan, M. N. (2019). Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent Dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen. *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Sakti, M. S. B. (2021). *Optimalisasi Peran Reservation Section Pada Proses Pemesanan Kamar Hotel (Studi Kasus Hotel D'cokro Yogyakarta)*. 47(4), 124–134. <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>
- Sari, R. M. (2020). *Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent Dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen*. 2004
- Siregar, S. (2017). *Statistik parametrik untuk penelitian*.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, A. (2017). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Sulistyaningtyas, Y. (2023). *Analisis Kontribusi Online Segment Terhadap Tingkat Hunian Di Swiss-*. 5.
- Utama, I. G. B. R. (2020). *Pemasaran pariwisata*. Penerbit Andi.
- Wulandari, A. W. (2021). Contribution of online platform reservations to increase room occupancy at The Haven Hotel Bali Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1). <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2071>
- Yoeti, O. A. (2018). *Perencanaan dan pengembangan pariwisata*. Jakarta: Pradnya