

SKRIPSI

**ANALISIS FLUKTUASI *ROOM OCCUPANCY*
BERDASARKAN KONTRIBUSI *DIRECT* DAN *INDIRECT*
RESERVATION DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Intan Dwi Lestari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS FLUKTUASI *ROOM OCCUPANCY*
BERDASARKAN KONTRIBUSI *DIRECT* DAN *INDIRECT*
RESERVATION DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Intan Dwi Lestari
NIM 2015834129**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

ANALISIS FLUKTUASI *ROOM OCCUPANCY* BERDASARKAN KONTRIBUSI *DIRECT* DAN *INDIRECT* *RESERVATION* DI PADMA RESORT LEGIAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Intan Dwi Lestari
NIM 2015834129**

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

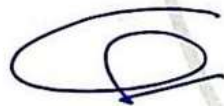
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS FLUKTUASI *ROOM OCCUPANCY* BERDASARKAN KONTRIBUSI *DIRECT* DAN *INDIRECT RESERVATION* DI PADMA RESORT LEGIAN

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Made Sudiarta, SS., M.Par
NIP. 196812062002121002



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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS FLUKTUASI *ROOM OCCUPANCY* BERDASARKAN
KONTRIBUSI *DIRECT* DAN *INDIRECT RESERVATION* DI PADMA
RESORT LEGIAN**

yang disusun oleh **Ni Kadek Intan Dwi Lestari (NIM 2015834129)**
telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji pada hari
Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Sudiarta, SS., M.Par NIP. 196812062002121002	
Anggota	Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. NIP. 199412162023212037	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par NIP. 196707141998032001	

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 Kadek Intan Dwi Lestari
NIM : 2015834129
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS FLUKTUASI *ROOM OCCUPANCY* BERDASARKAN KONTRIBUSI
DIRECT DAN *INDIRECT RESERVATION* DI PADMA RESORT LEGIAN**

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 dikemudian 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 sebagai didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 16 Juli 2024



Ni Kadek Intan Dwi Lestari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi Penelitian yang berjudul “Analisis Fluktuasi *Room Occupancy* Berdasarkan Kontribusi *Direct* dan *Indirect Reservation* di Padma Resort Legian” dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan Penelitian ini, penulis banyak mendapat bimbingan, dorongan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak untuk menyelesaikan Penelitian ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak tersebut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas serta kesempatan untuk penulis menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.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 ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan proposal
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pedoman saran, serta dukungan kepada penulis.
5. Made Sudiarta, SS., M.Par selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan pandangan arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu membimbing penulis demi kelancaran penyusunan usulan penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan saran dan dukungan serta telah membimbing penulis agar

dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Seluruh *Staff* di Padma Resort Legian khususnya dibagian reservasi yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan penelitian ini.
8. Ni Ketut Rai Setiawati selaku Ibu tercinta dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan, dorongan baik berupa materi serta doa yang tulus untuk penulis.
9. Serta untuk diri sendiri selaku penulis, yang telah berjuang sampai sejauh ini tanpa pernah merasa ingin menyerah, dan untuk ketabahan serta tekad yang kuat telah menjadi teman setia dalam setiap perjuangan ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun Penelitian ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun, sehingga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Intan Dwi Lestari

ABSTRAK

Lestari, Ni Kadek Intan Dwi (2024). Analisis Fluktuasi *Room Occupancy* Berdasarkan Kontribusi *Direct Dan Indirect Reservation* Di Padma Resort Legian. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Made Sudiarta, SS., M.Par, dan Pembimbing II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Kata kunci: *Room occupancy*, kontribusi, *direct reservation*, *indirect reservation*.

Penelitian ini mengarah pada analisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis fluktuasi *room occupancy* di Padma Resort Legian, serta untuk menganalisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian. Penelitian ini menggunakan metode analisis data statistik deskriptif agar dapat menggambarkan dan menjelaskan data yang telah diperoleh. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fluktuasi *room occupancy* terjadi disetiap bulannya pada periode tertentu. Adapun kontribusi yang diberikan oleh sumber pemesanan *direct* dan *indirect reservation* yaitu, *direct reservation* memberikan kontribusi yang tinggi terhadap *room occupancy*. Pada tahun 2021 kontribusi *direct reservation* mencapai 54,39%, ditahun 2022 mencapai sebesar 64,78% dan pada tahun 2023 dengan memberikan kontribusi sebesar 58,53%. Sedangkan kontribusi *indirect reservation* dari tahun 2021 memberikan kontribusi 28,38%, ditahun 2022 mencapai 27,82%, dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 33,23%. Dengan demikian, *direct reservation* memberikan kontribusi paling tinggi dari pada sumber pemesanan lain terhadap kestabilan *room occupancy* disetiap periode tertentu.

ABSTRACT

Lestari, Ni Kadek Intan Dwi (2024). *Analysis of Room Occupancy Fluctuations Based on Direct and Indirect Reservation Contributions at Padma Resort Legian. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Made Sudiarta, SS., M.Par, and Supervisor II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Keywords: Room occupancy, contribution, direct reservation, indirect reservation.

This research focuses on analyzing room occupancy fluctuations based on the contributions of direct and indirect reservations at Padma Resort Legian. The objectives of this study are to analyze room occupancy fluctuations at Padma Resort Legian and to examine these fluctuations based on the contributions of direct and indirect reservations. This research employs descriptive statistical data analysis methods to describe and explain the data obtained. Data collection methods used in this study include observation, interviews, documentation, and literature review. The results of this research indicate that room occupancy fluctuations occur monthly during specific periods. The contributions from direct and indirect reservation sources are as follows: direct reservations have a significant impact on room occupancy. In 2021, direct reservations contributed 54.39%, in 2022, this increased to 64.78%, and in 2023, the contribution was 58.53%. Meanwhile, the contribution of indirect reservations in 2021 was 28.38%, in 2022, it reached 27.82%, and in 2023, it increased to 33.23%. Thus, direct reservations contribute the most to the stability of room occupancy during specific periods.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 <i>Room Occupancy</i>	9
2.1.3 Kontribusi.....	11
2.1.4 <i>Direct Reservation</i>	11
2.1.5 <i>Indirect Reservation</i>	12
2.1.6 Reservasi	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4.1 <i>Room Occupancy</i>	22
3.4.2 <i>Direct Reservation</i>	22
3.4.3 <i>Indirect Reservation</i>	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	22

3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1 Pengumpulan Data	27
3.7.2 Penyajian Data	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Padma Resort Legian	32
4.1.2 Fasilitas Padma Resort Legian	33
4.1.3 Struktur Organisasi	40
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	49
4.2.1 Analisis Fluktuasi <i>Room Occupancy</i> di Padma Resort Legian.....	49
4.2.2 Analisis Fluktuasi <i>Room Occupancy</i> Berdasarkan Kontribusi <i>Direct</i> dan <i>Indirect Reservation</i> di Padma Resort Legian.	56
BAB V Kesimpulan dan Saran	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah room sold dan room occupancy melalui seluruh sumber pemesanan di Padma Resort Legian pada tahun 2021-2023.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan room occupancy berdasarkan sumber pemesanan melalui direct dan indirect reservation di Padma Resort Legian Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 4.1 Jenis dan jumlah kamar di Padma Resort Legian	34
Tabel 4.2 Jumlah room sold dan room occupancy melalui seluruh sumber pemesanan di Padma Resort Legian pada tahun 2021	50
Tabel 4.3 Jumlah room sold dan room occupancy melalui seluruh sumber pemesanan di Padma Resort Legian pada tahun 2022	52
Tabel 4.4 Jumlah room sold dan room occupancy melalui seluruh sumber pemesanan di Padma Resort Legian pada tahun 2023	54
Tabel 4.5 Room sold direct dan indirect reservation di Padma Resort Legian pada tahun 2021	57
Tabel 4.6 Room sold direct dan indirect reservation di Padma Resort Legian pada tahun 2022	58
Tabel 4.7 Room sold direct dan indirect reservation di Padma Resort Legian pada tahun 2023	59
Tabel 4.8 Kontribusi dari seluruh sumber pemesanan terhadap room occupancy di Padma Resort Legian pada tahun 2021-2023.....	61
Tabel 4.9 Kontribusi direct online dan direct offline terhadap room occupancy di Padma Resort Legian pada tahun 2021-2023.....	66
Tabel 4.10 Kontribusi offline travel agent dan online travel agent terhadap room occupancy di Padma Resort Legian pada tahun 2021-2023	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Padma Resort Legian	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sales Departement.....	41
Gambar 4.3 Grafik fluktuasi room occupancy di Padma Resort Legian pada tahun 2021.....	51
Gambar 4.4 Grafik fluktuasi room occupancy di Padma Resort Legian pada tahun 2022.....	53
Gambar 4.5 Grafik fluktuasi room occupancy di Padma Resort Legian pada tahun 2023.....	55
Gambar 4.6 Diagram batang kontribusi seluruh sumber pemesanan terhadap fluktuasi room occupancy pada periode 2021-2023	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman wawancara fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian.
- Lampiran 2. Jawaban wawancara dari responden.
- Lampiran 3. Hasil dokumentasi wawancara dengan responden
- Lampiran 4. *Room sold* berdasarkan sumber pemesanan *Direct Reservation*
- Lampiran 5. *Room sold* berdasarkan sumber pemesanan *Indirect Reservation*.
- Lampiran 6. *Room Occupancy* berdasarkan sumber pemesanan *Direct Reservation*.
- Lampiran 7. *Room Occupancy* berdasarkan sumber pemesanan *Indirect Reservation*.
- Lampiran 8. Dokumentasi Padma Resort Legian
- Lampiran 9. Penawaran khusus dan promo.
- Lampiran 10. Perbandingan harga serta benefit pemesanan antara *website* dan *booking.com*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu daerah tujuan yang diminati oleh wisatawan karena keindahan alamnya. Seiring berjalannya waktu pariwisata di Bali telah mengalami perkembangan dalam cara beroperasi khususnya pada industri perhotelan. Industri perhotelan memiliki sarana akomodasi yang saling berbeda-beda menurut ciri khas yang dimiliki oleh hotel tersebut, dengan ciri khasnya dapat menarik wisatawan untuk memilih sarana akomodasi yang diinginkan. Dalam bersaing di pasar yang semakin ketat, hotel-hotel harus mempertimbangkan strategi pemasaran dan distribusi yang efektif untuk memaksimalkan tingkat hunian kamar (*room occupancy*) yang dapat mengalami fluktuasi. Fluktuasi *room occupancy* adalah fenomena yang dihadapi oleh sebagian besar hotel.

Tingkat hunian yang berfluktuasi dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap pendapatan, keuntungan, dan citra hotel. Selain itu, perubahan teknologi dan penggunaan *platform* daring dalam reservasi kamar juga dapat menjadi penyebab fluktuasi. Perubahan dalam perilaku konsumen dan penggunaan teknologi dalam memesan akomodasi dapat mempengaruhi pilihan antara *direct reservation* atau *indirect reservation*. Penerapan metode pemesanan langsung (*direct reservation*) dan tidak langsung (*indirect reservation*) menjadi hal yang perlu dieksplorasi. *Direct reservation* melibatkan pemesanan kamar melalui situs web resmi hotel, telepon, dan *walk in guest*, sedangkan *indirect reservation* melibatkan pihak ketiga seperti agen perjalanan *online* maupun *offline* seperti

halnya yang diterapkan oleh sebagian besar hotel-hotel di Bali khususnya di Padma Resort Legian.

Padma Resort Legian dihadapkan pada tantangan untuk menjaga tingkat hunian kamar (*room occupancy*) yang optimal. *Room occupancy* di padma resort legian dapat mengalami perubahan bervariasi setiap tahunnya, yang dapat disebabkan oleh *season*, harga yang ditetapkan, atau perilaku konsumen. Untuk menjaga kestabilan *room occupancy*, Padma Resort Legian perlu memiliki pemahaman yang baik tentang strategi pemasaran dan distribusi yang efektif. Peningkatan *room occupancy* melalui penerapan metode pemesanan yang tepat dapat meningkatkan keinginan pelanggan untuk melakukan reservasi. Untuk menjaga kestabilan dan meningkatkan *room occupancy* Padma Resort Legian telah melakukan berbagai strategi. Maka hal tersebut Padma Resort Legian telah mengalami peningkatan tingkat hunian kamar setiap tahunnya, sebagaimana digambarkan dengan tabel dibawah ini.

Table 1.1
Jumlah *room sold* dan *room occupancy* melalui seluruh sumber pemesanan di Padma Resort Legian pada tahun 2021-2023

Tahun	<i>Room Sold</i>	<i>Occupancy %</i>
2021	23.747	15,04
2022	89.535	56,12
2023	136.733	86,11

Sumber: *Reservation* Padma Resort Legian, 2024

Pada tabel 1.1 dapat dilihat jumlah *room sold* dari tahun 2021 hingga 2023 selalu adanya peningkatan dan terlihat sangat jelas. Di tahun 2023 *room sold* sebanyak 136.73 dengan tingkat hunian (*occupancy*) sebesar 86.11% mengalami

peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Dapat disebabkan oleh faktor pandemi, dan pemulihan setelah pandemi covid-19, sehingga disetiap daerah atau negara telah melakukan pelonggaran berwisata ke luar daerah atau negeri. Agar dapat mengoptimalkan jumlah *room occupancy*, Padma Resort Legian harus lebih aktif untuk melakukan promosi, sehingga dapat menarik para calon pelanggan untuk melakukan reservasi dari berbagai sumber pemesanan. Sumber pemesanan yang ada di Padma Resort Legian dapat dilakukan dengan sistem *direct* dan *indirect reservation*. Adapun perbandingan *room occupancy* berdasarkan *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian, yaitu sebagai tabel dibawah ini.

Table 1.2

Perbandingan room occupancy berdasarkan sumber pemesanan melalui direct dan indirect reservation di Padma Resort Legian Tahun 2021-2023.

Sumber: Reservation Padma Resort Legian, 2024

Tahun	<i>Direct Reservation</i>	<i>Indirect Reservation</i>
	Rata -rata <i>Occupancy %</i>	
2021	8,19	4,26
2022	36,35	15,78
2023	50,36	28,78

Sumber: *Reservation* Padma Resort Legian, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa perbandingan *room occupancy* setiap tahun dapat meningkat pada *direct reservation* dan mendominasi para pelanggan untuk melakukan pemesanan kamar. Seiring perkembangan teknologi, dan meluasnya jaringan internet dapat merubah perilaku pelanggan dengan lebih memilih untuk melakukan pemesanan kamar secara langsung (*direct reservation*). Namun sebenarnya *indirect reservation* juga dapat dilakukan oleh pelanggan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi melalui *online travel agent*.

Berdasarkan data yang telah dijelaskan di atas penting untuk mengetahui penyebab fluktuasi *room occupancy* secara terperinci dan berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* yang ada di Padma Resort Legian. Maka hal tersebut dapat melatarbelakangi adanya penelitian ini yang berjudul “Analisis Fluktuasi *Room Occupancy* berdasarkan kontribusi *Direct* dan *Indirect Reservation* di Padma Resort Legian”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengacu pada pernyataan yang jelas dan terinci mengenai permasalahan yang akan dipecahkan dalam sebuah penelitian. Berdasarkan latar belakang yang dibuat, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah fluktuasi *room occupancy* di Padma Resort Legian ?.
2. Bagaimanakah fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis fluktuasi *room occupancy* di Padma Resort Legian.
2. Untuk menganalisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penulisan penelitian ini yaitu diharapkan

mampu memberikan kontribusi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya pada analisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya tentang analisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation*.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini mampu memberikan saran dan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan terhadap analisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian.

3. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat diperoleh penulis ialah dapat menambah pengalaman, pengetahuan, serta wawasan yang lebih luas serta dapat mengaplikasikan ilmu selama perkuliahan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang telah penulis amati maka permasalahan penelitian ini dibatasi pada analisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian. Sehingga hanya memaparkan data *room occupancy*, *direct* dan *indirect reservation* sesuai dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada rumusan masalah yang pertama yaitu analisis fluktuasi *room occupancy* di Padma Resort Legian dapat terjadi disetiap bulannya pada periode tertentu. Maka pada saat *low season* pihak hotel menerapkan strategi agar *room occupancy* dapat stabil. *Room occupancy* di tahun 2021 lebih rendah dari tahun sebelumnya dikarenakan pada tahun tersebut terjadinya dampak pandemi yang mengakibatkan penurunan yang cukup drastis terhadap permintaan kamar. Ditahun 2022 *room occupancy* mengalami peningkatan serta penurunan di periode tertentu. Sedangkan di tahun 2023 *room occupancy* meningkat pesat dari tahun-tahun sebelumnya. Maka hal tersebut dapat menjadikan *room occupancy* di Padma Resort Legian mengalami fluktuasi yang tidak terduga.

Berdasarkan rumusan masalah yang kedua yaitu fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian. Maka, *direct reservation* memberikan kontribusi yang tinggi terhadap *room occupancy* agar stabil. Rata – rata kontribusi dari *direct reservation* sebesar 59,23% dan *indirect reservation* memberikan kontribusi sebesar 29,81%, sedangkan 10,96% merupakan kontribsui dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian in

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, adapun beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Padma Resort Legian, yaitu pada menganalisa fluktuasi *room occupancy*. Pihak hotel agar menjangkau lebih luas segmen pasar seperti wisatawan domestik, wisatawan internasional, pelancong bisnis sehingga tidak hanya fokus pada satu jenis pelanggan saja. Saat melakukan penelitian penulis dominan melihat wisatawan yang datang untuk menginap cenderung wisatawan internasional khususnya dari tamu Australia.

Sedangkan berdasarkan analisis fluktuasi *room occupancy* berdasarkan kontribusi *direct* dan *indirect reservation* di Padma Resort Legian, ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan yaitu agar mengoptimalkan strategi pemasaran seperti meningkatkan promosi diberbagai sosial media serta mampu mendorong minat pelanggan untuk melakukan reservasi. Selain itu pihak hotel dapat meningkatkan layanan untuk pelanggan agar berminat datang kembali.

Selanjutnya agar memberikan pengalaman yang terbaik untuk pelanggan sehingga pelanggan memberikan ulasan atau *guest comment* yang baik di berbagai saluran distribusi online atau OTA. Sehingga dapat dilihat oleh calon pelanggan, maka hal tersebut menjadi salah satu strategi untuk mendorong minat pelanggan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan *room occupancy* di hotel dapat lebih meningkat dan stabil. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis faktor penyebab terjadinya fluktuasi yang terjadi di Padma Resort Legian, seperti faktor musiman, dan faktor ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anasti, R., Anasta, L., Harnovinsah, & Oktris, L. (2022). *Sukses Menyelesaikan Skripsi Dengan Metode Penelitian Kuantitatif Dan Analisis Data Spss*. Salemba Empat.
- Aprillia, C. A., Siti, E., Rizki, A., & Dewantara, Y. (2017). Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)/Vol* (Vol. 44, Issue 1).
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah*.
- Aries, W., Surya, D., Nyoman, N., Astuti, S., Agung, G., Mataram, B., Department, T., & Bali, P. N. (2019). Contribution Analysis Of Indirect Reservation Sources To The Room Occupancy At Four Points By Sheraton Bali, Kuta. In *Jasth-Journal Of Applied Sciences In Travel And Hospitality* (Vol. 2, Issue 2).
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar Dan Pendapatan Spa Terhadap Laba Operasional Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63.
- Atikasari, R., Kesuma, S., & Blitar, N. (2016). Analisis Penerapan Kebijakan Harga Untuk Meningkatkan Room Occupancy Melalui Sumber Bisnis Online Travel Agent Pada Inna Simpang Hotel Kota Surabaya. In *Riset Mahasiswa Ekonomi (Ritmik)* (Vol. 3, Issue 1).
- Chatra, A., Achjar, K. A. H., Ningsi, A., Zaenurrosyid, Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, Rumata, Nini Apriani, Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus* (Efitra, Sepriano, & A. Juansa, Eds.). Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Dadić, I., Slivar, I., & Floričić, T. (2022). Online Reservations And Hotel Distribution Channels In European Tourism: A Case Of Croatia. *Central European Business Review*, 11(1).
- Emmita Devi Hari Putri. (2018). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran* (E. D. H. Putri, Ed.). Deepublish.
- Handayani, N. N. L., & Suardipa, I. P. (2022). *Statistik Pendidikan*. Cv Pena Persada. S
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Deepublish.

- Manurung, R. (2023). *Pengaruh Pelaku Bisnis Pariwisata Terhadap Kunjungan Wisatawan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40.
- Mintalangi, S. S. E., & Latjandu..., L. D. (2019). Analysis Of Tax Contributon And Retribution Of Pad In Talaud Island District. In *5841 Jurnal Emba* (Vol. 7, Issue 4).
- Nasution, L. M. (2017). *Statistik Deskriptif Leni Masnidar Nasution*.
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka* (Vol. 6, Issue 1).
- Nugraheni, H. R., & Sudarwati, N. (2021). Kontribusi Pendidikan Dalam Pembangunan Ekonomi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(1).
- Putri, A. R., & Kristiutami, Y. P. (2016). Pelayanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. In *Konferensi Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (Knist) Maret*.
- Ruwah Ibnatur Husnul, N., Eka Rima Prasetya, Mp., Prima Sadewa, Mp., Ajimat, Mp., Listiya Ike Purnomo, M., Jl Surya Kencana No, M., Gd, P. A., & Pamulang Tangerang Selatan -Banten, U. (2020). *Statistik Deskriptif*. Www.Unpam.Ac.Id
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Siyoto, Sandu, & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Siyoto Sandu, Ed.). Literasi Media Publishing.
- Sofiani, & Djunaid, I. S. (2023). *Manajemen Kantor Depan Hotel* . Cv Bintang Semesta Media.
- Suarsa, I. W. (2021). *Kontribusi Offline Dan Online Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di The Royal Pita Maha Resort [Skripsi]*. Politeknik Negeri Bali .
- Sugiarto, Ihalauw, J. J., Hendratono, T., Damiasih, & Widjaja, A. W. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Pariwisata*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Syahrul, Kamal, M., & Hutahaean, T. (2022). *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Penerbit Widina.

- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel* (P. I. Rahmawati, Ed.). Undiksha Press.
- Tuginem, & Trisiyani, R. (2021). *Otomatisasi Tata Kelola Humas Dan Keprotokolan Smk/Mak Kelas Xii* (Tim Grasindo, Ed.). Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Widiastuti, N. P., Farhaeni, M., & Sari, Y. E. (2021). Pengaruh Brand Dan Harga Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Dash Hotel Seminyak. In *Journal Of Applied Management Studies (Jamms)* (Vol. 02, Issue 2).

