

**SKRIPSI**

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI *OFFLINE TRAVEL AGENT*  
DAN *ONLINE TRAVEL AGENT* UNTUK MENINGKATKAN  
HUNIAN KAMAR DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Yunita Darmapatni**

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

**SKRIPSI**

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI *OFFLINE TRAVEL*  
*AGENT* DAN *ONLINE TRAVEL AGENT* UNTUK  
MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI MANDAPA, A RITZ-  
CARLTON RESERVE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI PUTU YUNITA DARMAPATNI  
NIM 2015834046**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI *OFFLINE TRAVEL AGENT* DAN *ONLINE TRAVEL AGENT* UNTUK MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**

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



**JURUSAN PARIWISATA**  
**NI PUTU YUNITA DARMAPATNI**  
**NIM 2015834046**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


### 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

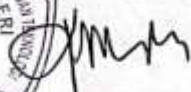
Pembimbing II

  
Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par.  
NIP. 196211251990032001

  
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

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI *OFFLINE TRAVEL AGENT* DAN  
*OFFLINE TRAVEL AGENT* UNTUK MENINGKATKAN HUNIAN  
KAMAR DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**


Yang disusun oleh Ni Putu Yunita Darmapatni NIM 2015834046 telah dipertahakan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par. NIP. 196211251990032001	
Anggota	Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE. MM NIP. 198009032008122002	
Anggota	Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum NIP. 196612081993032001	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

### HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Yunita Darmapatni

NIM : 2015834046

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS KONTRIBUSI RESERVASI *OFFLINE TRAVEL AGENT* DAN  
*ONLINE TRAVEL AGENT* UNTUK MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**

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 didalihkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 15 Juli 2024



Ni Putu Yunita Darmapatni

## KATA PENGANTAR

Segala bentuk rasa syukur yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Analisis Kontribusi Reservasi *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* untuk Meningkatkan Hunian Kamar diMandapa, a Ritz-Carlton Reserve” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi merupakan sebuah wadah untuk menyalurkan ilmu, minat dan kemampuan mahasiswa dan mahasiswi dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik, tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus 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 laporan ini.

3. Putu Tika Virginiya, M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Made Satria Prananda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan laporan PKL ini.
5. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par. selaku Dosen 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 Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh tim di hotel Mandapa khususnya di bagian *Sales and Marketing Departement(Reservation)* yang telah dapat 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 Skripsi.
9. Teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ni Putu Yunita Darmapatni



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Darmapatni, Ni Putu Yunita (2024). *Analisis Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent Dan Online Travel Agent Untuk Meningkatkan Hunian Kamar Di Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par, dan Pembimbing II : Ni Kadek Herna Lestari, M.Pd.

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

Penelitian ini bertujuan mengetahui kontribusi dari sumber reservasi seperti, *online travel agent* dan *offline travel agent* secara simultan dan parsial untuk meningkatkan hunian kamar. Data yang diperoleh adalah melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan analisis kuantitatif regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *online travel agent* (X1) dan *offline travel agent* (X2) serta variabel dependen yaitu tingkat hunian kamar (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *online travel agent* dan *offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar. Seperti halnya *online travel agent* dan *offline travel agent* secara positif dan simultan mempengaruhi tingkat hunian kamar. Hal ini ditunjukkan pada hasil uji t dari *offline travel agent* dengan t hitung (13.027) t tabel > (2.037), hasil uji *online travel agent* dengan t hitung (8.819) t tabel > (2.037) dan nilai f hitung (971.922) > f tabel (2.9011196).

Rekomendasi : menjaga hubungan baik dengan cara berkomunikasi yang dan meningkatkan sumber reservasi dari *online platform* untuk membantu meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

Darmapatni, Ni Putu Yunita (2024). *Analysis of the Contribution of Offline Travel Agent and Online Travel Agent Reservations to Increase Room Occupancy at Mandapa, A Ritz-Carlton Reserve*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par, and Supervisor II: Ni Kadek Herna Lestari, M.Pd.

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

This study aims to determine the contribution of reservation sources such as, online travel agents and offline travel agents simultaneously and partially to increase room occupancy. The data obtained were through interviews, observations, documentation and literature studies. Data analysis was carried out by quantitative analysis of standardized linear regression. This study uses independent variables, namely online travel agent (X1) and offline travel agent (X2) and the dependent variable is room occupancy rate (Y). The results of this study indicate a partial positive and significant influence between online travel agents and offline travel on room occupancy rates. As well as online travel agents and offline travel agents positively and simultaneously affect room occupancy rates. This is shown in the t test results from offline travel agents with t count (13.027)  $t_{table} > (2.037)$ , online travel agent test results with t count (8.819)  $t_{table} > (2.037)$  and the value of f count (971.922)  $> f_{table} (2.9011196)$ .

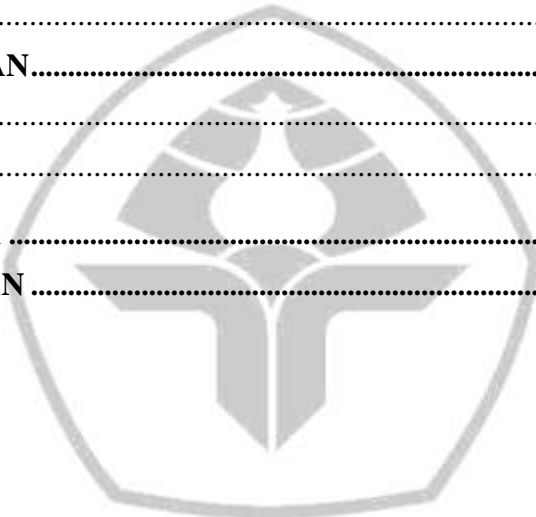
Recommendations: maintain good relationships by communicating and increasing reservation sources from online platforms to help increase room occupancy at Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBARAN 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>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 .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
2.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
2.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Reservasi .....	7
2.1.2 Klasifikasi Reservasi .....	8
2.1.3 Sumber Reservasi Kamar .....	9
2.1.4 <i>Travel Agent</i> .....	10
2.1.5 Kontribusi .....	13
2.1.6 Tingkat Hunian Kamar .....	13

2.2	Penelitian Sebelumnya .....	14
2.3	Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>21</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.2	Objek Penelitian .....	21
3.3	Identifikasi Variabel.....	21
3.3.1	Variabel Bebas .....	22
3.3.2	Variabel Terkait.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4.1	<i>Offline Travel Agent</i> (X1) .....	23
3.4.2	Online Travel Agent (X2) .....	23
3.4.3	Tingkat Hunian Kamar (Y) .....	23
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5.1	Jenis Data .....	24
3.5.2	Sumber Data .....	25
3.6	Informan Kunci .....	26
3.7	Pengumpulan Data .....	26
3.7.1	Observasi.....	26
3.7.2	Dokumentasi.....	27
3.7.3	Studi Pustaka .....	27
3.7.4	Wawancara .....	28
3.8	Analisis Data .....	28
3.8.1	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.8.2	Analisis Korelasi Berganda .....	31
3.8.3	Uji Koefisien Determinasi.....	32
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.5	Uji Hopotesis.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Hotel .....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve .....	35
4.1.2	Struktur Organisasi Departemen Reservasi Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve .....	36
4.1.3	Fasilitas Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve .....	40
4.2	Hasil Penelitian .....	45

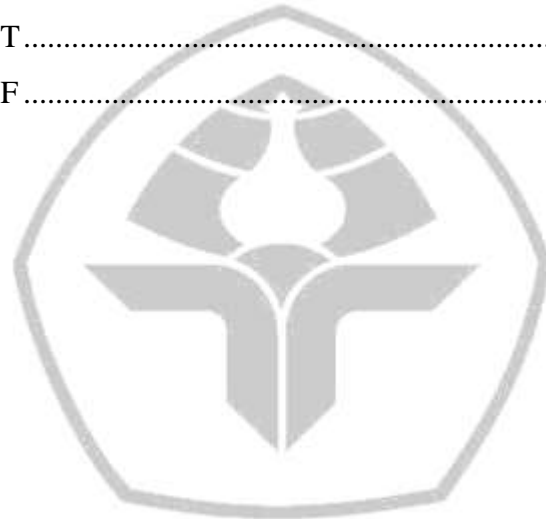
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	45
4.2.2 Uji Kolerasi Berganda.....	51
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi .....	53
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda .....	54
4.2.5 Uji T .....	55
4.2.5 Uji F .....	57
4.3 Pembahasan Penelitian.....	58
1.Kontribusi Reservasi <i>Offline Travel Agent</i> dan <i>Online Travel Agent</i> Secara Parsial untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.....	58
2.Kontribusi Reservasi <i>Offline Travel Agent</i> dan <i>Online Travel Agent</i> Secara Simultan untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Normalitas.....	46
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Multikolenieritas .....	47
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Autokolerasi.....	49
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Linieritas Offline Travel Agent .....	50
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Linieritas Online Travel Agent .....	51
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Kolerasi Berganda .....	52
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	53
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	54
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji T .....	55
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji F .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> : Pedoman Wawancara.....	66
<b>Lampiran 2</b> : Hasil Wawancara Narasumber 1 .....	67
<b>Lampiran 3</b> : Hasil Wawancara Narasumber 2 .....	70
<b>Lampiran 4</b> : Tabel Durbin-Watson (DW).....	72
<b>Lampiran 5</b> : T Tabel.....	75
<b>Lampiran 6</b> : F Tabel.....	76
<b>Lampiran 7</b> : Room Night & Occoupancy Report (2021 – 2023).....	84
<b>Lampiran 8</b> : Foto Dokumentasi Wawancara.....	85



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan sebuah tempat yang dikelola secara komersial yang ditawarkan kepada seseorang atau sekelompok orang yang menyediakan tempat untuk menginap, makanan, minuman dan jasa penunjang lainnya sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi (Soenarno, 2021). Seiring berkembangnya zaman, perhotelan saat ini sudah berkembang pesat dan membuat persaingan yang sangat ketat bagi para pengusaha akomodasi. Hotel juga merupakan tempat yang lebih ngutamakan kenyamanan tamu dan keramah tamahan seorang pekerja hotel untuk memberikan tingkat kepuasan kepada tamu. Untuk mendapatkan hotel sebagai tempat menginap atau tempat untuk mengadakan sebuah acara perayaan amupun rapat yang sesuai dengan keinginan, tentunya para calon pelanggan melakukan sebuah reservasi untuk memastikan mereka mendapatkan apa yang dibutuhkan dan yang diinginkan.

Reservasi kamar hotel dapat dilakukan dengan berbagai cara atau sumber yakni ada melalui *offline* seperti *direct booking* dan *offline travel agent* dan melalui *online* seperti *hotel website* dan *online travel agent*. Salah satu reservasi *offline* yaitu *offline travel agent*, reservasi melalui *offline travel agent* menurut Sambodo (dalam Suwantara et al., 2022) yakni perusahaan yang melakukan sebagian besar

kegiatannya secara tradisional dengan menyediakan berbagai layanan perjalanan. *Travel agent* ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu *local travel agent* yang beroperasi di negara yang sama dengan hotel yang bekerja sama dengannya dan *oversea travel agent* yang beroperasi di negara atau benua yang berbeda dengan hotel yang bekerja sama dengannya. Namun seiringnya perkembangan zaman, perubahan yang pesat pada penggunaan teknologi dan untuk mendukung konsep *green tourism*, kini hadir reservasi secara *online*. Salah satu reservasi *online* yaitu *online travel agent*, Menurut Wedian (dalam Sitompul & Nurbaeti, 2022), *online travel agent* adalah penawaran jasa secara online yang dimana seluruh kegiatannya yang dilakukan secara real time. Dengan adanya *online travel agent* dapat memberikan tamu begitu banyak pilihan hotel dengan keinginan dan kebutuhan masing – masing (br Ginting et al., 2022).

Salah satu hotel yang menggunakan dan bekerjasama dengan *offline travel agent* dan *online travel agent* adalah Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve, hotel ini terletak di pusat kebudayaan bali yakni Ubud, memiliki jenis kamar Suite dan Villa dengan jumlah kamar yakni 60 kamar dan dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan mewah yang menjadikan hotel ini sangat nyaman untuk ditempati. Adanya kerjasama ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk hotel dalam mempromosikan dan menarik para tamu untuk menginap dan menggunakan layanan produk maupun jasa yang disediakan oleh hotel sehingga dampaknya dapat

meningkatkan hunian kamar. Dan salah satu bentuk kontribusi yang membantu untuk meningkatkan hunian kamar yakni dari *offline travel agent* yang sering mengadakan acara seperti *wedding ceremony*, dimana acara tersebut yang melibatkan seluruh bagian dari hotel seperti *wedding venue, restaurant and room*. Seperti yang diketahui, bahwa tolak ukur kesuksesan sebuah usaha akomodasi yaitu dilihat dari tingkat hunian kamar.

Selain itu Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve sempat mengalami penurunan yang sangat drastis terhadap tingkat hunian kamar, karena adanya pandemi Covid-19 pada tahun 2020 hingga 2021 dan setelah bangkit dari pandemi ini juga masih ada mengalami sedikit penurunan pada bulan – bulan tertentu. Hal ini yang mengakibatkan reservasi yang masuk cenderung fluktuatif, kondisi inilah yang melatar belakangi dilakukan penelitian mengenai “Analisis Kontribusi *Offline Travel Agent* dan *Oline Travel Agent* untuk Meningkatkan Hunian Kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah kontribusi reservasi *offline travel agent* dan *online travel agent* secara parsial untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Mandapa, a Ritz-

Carlton Reserve?

2. Bagaimanakah kontribusi reservasi *offline travel agent* dan *online travel agent* secara simultan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui kontribusi reservasi *offline travel agent* dan *online travel agent* secara persial untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.
2. Untuk mengetahui kontribusi reservasi *offline travel agent* dan *online travel agent* secara simultan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

### 1.4 Manfaat Peneliti

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

#### 2.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini yakni diharapkan mampu

memberikan sebuah kontribusi dalam literatur terkhususnya yang berkaitan dengan pekerjaan reservasi, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi di penelitian selanjutnya.

#### **2.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis penelitian ini, sebagai berikut :

##### 1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat sebagai bahan referensi dosen dalam mengajar mata kuliah pemasaran, kantor depan dan operasional hotel terkhususnya dalam sub bab teori reservasi. Serta penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya dalam sebuah penelitian dibidang reservasi.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan melihat kontribusi *offline travel agent* dan *online travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

##### 3. Bagi Peneliti

Untuk peneliti sendiri, manfaat yang dirasakan yaitu peneliti dapat menambah wawasan, kemampuan dan bahasa peneliti dalam proses reservasi tamu melalui *offline travel agent* dan *online travel agent*.

Peneliti juga dapat mengetahui apakah teor – teori yang peneliti pelajari sebelumnya dapat di implementasikan semua atau sebagian ke dunia industri yang sebenarnya.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian memfokuskan pada kontribusi reservasi *offline travel agent* dan *online travel agent* untuk meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve untuk menentukan rumusan masalah, maka perlunya ruang lingkup dan batasan penelitian sebagai berikut :

Objek penelitian : *Offline travel agent, online travel agent* dan tingkat hunian kamar

Tempat penelitian : Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve

Waktu penelitian : 2023/2024



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. *Offline travel agent* dengan hasil uji t (parsial) memperoleh hasil t hitung (13.027) t tabel > (2.037), sehingga dinyatakan bahwa kontribusi *offline travel agent* signifikan secara parsial meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. Dimana hasil tersebut dapat dilihat pada tabel hasil uji t 4.8 di bab 4. Sedangkang *online travel agent* memperoleh hasil t hitung (8.819) t tabel > (2.037), sehingga dinyatakan bahwa kontribusi *online travel agent* signifikan secara parsial meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. Dimana hasil tersebut dapat dilihat pada tabel hasil uji t 4.9 di bab 4
2. *Offline travel agent* dan *online travel agent* memperoleh nilai f hitung (971.922) > f tabel (2.9011196), sehingga dapat dikatakan bahwa kontribusi *offline travel agent* dan *online travel agent* signifikan secara simultan meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. Hasil ini dapat dilihat dari tabel hasil olah data uji f 4.10 pada bab 4.

Selain itu hasil ini dikung oleh pendapat dari narasumber yang merupakan tim reservasi Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang membenarkan bahwa kedua sumber reservasi tersebut positif signifikan untuk meningkatkan hunian kamar dan

sumber reservasi *offline travel agent* lebih banyak berkontribusi dari pada *online travel agent* dengan faktor penyebabnya yaitu harga dan benefit yang diberikan.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, dapat penulis sampaikan saran untuk perusahaan kedepannya untuk menjaga komunikasi kedua sumber reservasi *offline travel agent* dan *online travel agent* maupun sumber reservasi lainnya, sehingga dapat membantu mempromosikan hotel dan lebih banyak lagi memberikan kontribusi untuk meningkatkan hunian kamar di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. Selain itu, penulis menyarankan untuk memperluas lagi *channel* sumber reservasi yang menggunakan *online platform*, karena seiring perkembangan zaman, *online platform* lebih menjangkau lebih banyak *audience* sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dan banyak untuk meningkatkan hunian kamar serta membantu hotel untuk mempromosikan produk maupun jasa yang disediakan dengan estimasi *budget* yang rendah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, D., Rukma, D. F. S., & Farisyah, G. (2022). Pengaruh Promosi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Favehotel Cimanuk Garut. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(1), 68–78. <https://www.researchgate.net/publication/364553735>
- Astawa, I. ketut, & Meirejeki, I. N. (2021). *Metode Penelitian*. Graha Aksara Makassar.
- br Ginting, D. N., Fadhillah, M., & Hutami, L. T. H. (2022). Efektivitas Online Travel Agent Dan Promosi Penjualan Terhadap Jumlah Tamu Di Hotel Arjuna Yogyakarta. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 793–798. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v5i1.3314>
- 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>
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Kharomah, B. M. Y., Mudana, I. G., & Septevany, E. (2020). Contribution of Reservation Through Online and Offline Travel Agents to Increase Room Sales Volume at New Kuta Hotel, Pecatu, Bali. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 2(2), 78–86. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31940/ijogtra.v2i2.1978>
- Ma'ruf, L. H. (2019). *Strategi Optimalisasi Kapasitas Gudang Di Ud Ratno Jaya Kabupaten Gresik* [Universitas Muhammadiyah Gresik]. <http://eprints.umg.ac.id/id/eprint/3005>
- Nanda, I. M. (2018). *Front Office: Program Keahlian Perhotelan dan Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Yudhistira.
- Nurwahid, S. (2019). *Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent Dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6138>
- Nugraheni, H. R., & Sudarwati, N. (2021). Kontribusi Pendidikan Dalam Pembangunan Ekonomi. *Ekspektasi: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(1), 1-11.
- Paramita, P. W. P., Astawa, I. P., Mataram, I. G. A. B., & Sudira, I. P. (2022). Implementation of Offline Travel Agent Promotion Model to Increase Room Occupancy. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(1), 7–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i1.3>

- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Gave Media. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/147596/>
- 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>
- Putro, G. A. A. (2022). Pengaruh Online Travel Agent (OTA) Traveloka Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Calista Beach Baubau: The Effect Of Traveloka's Online Travel Agent (OTA) On Room Occupancy Rates At Hotel Calista Beach Baubau. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1683–1700. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.112>
- Santoso, A. B. (2018). *Tutorial dan Solusi Pengolahan Data Regresi*. Surabaya: Garuda Mas Sejahtera. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/156784>
- Sholikhah, A. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>
- Sitompul, S., & Nurbaeti, N. (2022). Pengaruh Online Travel Agent terhadap Pemesanan Kamar di Mercure Nexa Bandung. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 14986–14998. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.14077>
- Soenarno, A. (2021). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan (Digital)*. Bandung: Penerbit Angkasa. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/180625>
- Sri Artini, N. L. P., Susanto, B., & Sutarna, 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>
- Suniarti, N. M., & Menuh, N. N. (2019). Pengaruh Reservasi Melalui Online Travel Agent Dan Offline Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar. *Forum Manajemen*, 17(1), 82–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.61938/fm.v17i1.322>
- 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., Mahadewi, N. M. E., & Krismawintari, N. P. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bidang Manajemen dan Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yudiatmaja, F. (2013). *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. <https://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/8730>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI