

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI STAFF RESERVASI TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM *LIGHTSPEED* DALAM
EFEKTIVITAS KERJA DI *RESERVATION DEPARTEMENT*
THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Perkasa Abi Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI STAFF RESERVASI TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM *LIGHTSPEED* DALAM
EFEKTIVITAS KERJA DI *RESERVATION DEPARTEMENT*
THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Perkasa Abi Saputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI STAFF RESERVASI TERHADAP PENGUNAAN SISTEM *LIGHTSPEED* DALAM EFEKTIVITAS KERJA DI *RESERVATION DEPARTEMENT* THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk
menyusun skripsi Program Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali.**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Komang Perkasa Abi Saputra
NIM 2015834012**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI STAFF RESERVASI TERHADAP PENGUNAAN SISTEM LIGHTSPEED DALAM EFEKTIVITAS KERJA DI RESERVATION DEPARTEMENT THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

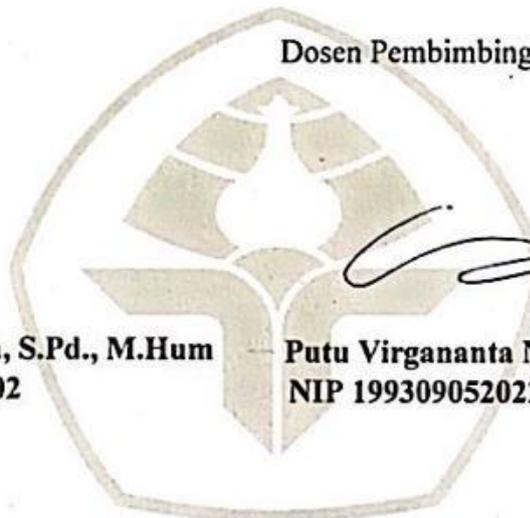
Skripsi ini telah disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024 .

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



I Nyoman Rajih Aryana, S.Pd., M.Hum
NIP 197507042002121002



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



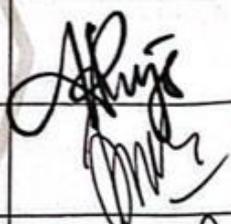
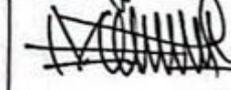
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS PERSEPSI STAFF RESERVASI TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM LIGHTSPEED DALAM
EFEKTIVITAS KERJA DI RESERVATION DEPARTEMENT
THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

yang disusun oleh **Komang Perkasa Abi Saputra (2015834012)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi didepan Tim Penguji
pada hari Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum NIP 197912092005012002	
Anggota	Drs. Budi Susanto, M.Par NIP 196009251989031001	
Anggota	Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. NIP 199412162023212037	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Perkasa Abi Saputra

NIM : 2015834012

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS PERSEPSI STAFF RESERVASI TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM LIGHTSPEED DALAM
EFEKTIVITAS KERJA DI RESERVATION DEPARTEMENT
THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

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, 16 Juli 2024



Komang Perkasa Abi Saputra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Staff Reservasi Terhadap Penggunaan Sistem *Lightspeed* Dalam Efektivitas Kerja Di *Reservation Departement The Westin Resort Nusa Dua Bali*” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Usulan Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Di mulai nya penulisan Usulan Penelitian ini hingga dapat terselesaikan nya 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 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 yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Usulan Penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis
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. I Nyoman Rajin Aryana, S. Pd., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap

awal sampai akhir.

6. Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di The Westin Resort Nusa Dua, Bali khususnya di bagian *reservation departement* 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 Usulan Penelitian ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Proposal Penelitian.
9. Teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

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

Penulis

Komang Perkasa Abi Saputra

ABSTRAK

Saputra, Komang Perkasa Abi (2024). *Analisis Persepsi Staff Reservasi Terhadap Penggunaan Sistem Lightspeed Dalam Efektivitas Kerja Di Reservation Departement The Westin Resort Nusa Dua Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S. Pd., M.Hum., dan Pembimbing II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Kata kunci: Persepsi Staff, *Lightspeed*, Efektivitas Kerja, *Reservation*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *lightspeed* di reservation department dan untuk mengetahui persepsi staff reservasi terhadap penggunaan sistem *lightspeed* dalam mendukung efektivitas kerja. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah statistic kualitatif dan analisis deskriptif. Hasil analisis menunjukkan nilai presentase sebesar 89% dari 100%, nilai tersebut termasuk kedalam kriteria Sangat Tinggi. Artinya dengan adanya sistem *lightspeed* ini mampu mendukung efektivitas kerja staff dalam menjalankan kegiatan operasional hotel sehari hari. Selain itu diperlukan pelathian atau *training* kepada staff dalam mengoperasikan sistem *lightspeed* ini dikarenakan disiplin ilmu tiap departemen itu berbeda, selain itu dengan banyaknya fitur yang tercantum dalam sistem perlu dilakukan pelatihan secara berkala untuk memperlancar staff dalam mengoperasikan *lightspeed*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Saputra, Komang Perkasa Abi (2024). *Analysis Perceptions of Reservation Staff to Use Lightspeed System in Work Effectiveness in the Reservation Department of The Westin Resort Nusa Dua Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Departement, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S. Pd., M.Hum., and Supervisor II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng

Keywords: Staff Perceptions, Lightspeed, Work Effectiveness, Reservation.

This research aims to find out how the lightspeed system is implemented in the reservation department and to find out the perceptions of reservation staff regarding the use of the lightspeed system in supporting work effectiveness. The data collection methods used in this research are observation, questionnaires, interviews and literature study. The analysis methods used are qualitative statistics and descriptive analysis. The analysis results show a percentage value of 89% out of 100%, this value is included in the Very High criteria. This means that the lightspeed system is able to support the effectiveness of staff work in carrying out daily hotel operational activities. Apart from that, training is needed for staff in operating the lightspeed system because the scientific disciplines of each department are different, apart from that, with the many features listed in the system, training needs to be carried out periodically to facilitate staff in operating lightspeed.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSYARATAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
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.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel	20
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.5 Jenis dan Sumber Data	23
3.6 Metode Penentuan Informan	24
3.7 Metode Pengumpulan Data	25

3.8 Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kamar The Westin Resort Nusa Dua, Bali	34
Tabel 4. 2 Meeting Rooms	44
Tabel 4. 3 Meeting Rooms	46
Tabel 4. 4 Kriteria Penilaian	60
Tabel 4. 5 Hasil Tabulasi Data Kuesioner	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Asing Ke Bali	1
Gambar 2.1 Halaman Utama Pada Sistem <i>Lightspeed</i>	14
Gambar 4. 1 Logo The Westin Resort Nusa Dua Bali	30
Gambar 4. 2 Deluxe Garden View dan Deluxe Pool View.....	35
Gambar 4. 3 Premium Room	36
Gambar 4. 4 One Bedroom Westin.....	36
Gambar 4. 5 2 Bedroom Family Suite	37
Gambar 4. 6 One Bedroom Ocean Suite dan Ocean Suite with Private Pool.....	38
Gambar 4. 7 2 Bedroom Suite Room.....	39
Gambar 4. 8 Presidential Suite.....	40
Gambar 4. 9 Ikan Restaurant.....	41
Gambar 4. 10 Hamabe Restaurant	41
Gambar 4. 11 Prego Restaurant	42
Gambar 4. 12 Seasonal Taste Restaurant.....	43
Gambar 4. 13 Lobby Bar & Lounge	43
Gambar 4. 14 Struktur Organisasi Reservation Departement.....	49
Gambar 4.15 Halaman Pertama Pada Sistem <i>Lightspeed</i>	54
Gambar 4. 16 Halaman Utama Pada Sistem <i>Lightspeed</i>	55
Gambar 4. 17 Halaman Untuk Mencari Reservasi Tamu	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara Kepada Pihak Staff dan Manajemen Pada *Reservation Departement*.

Lampiran 2. Pedoman Kuesioner.

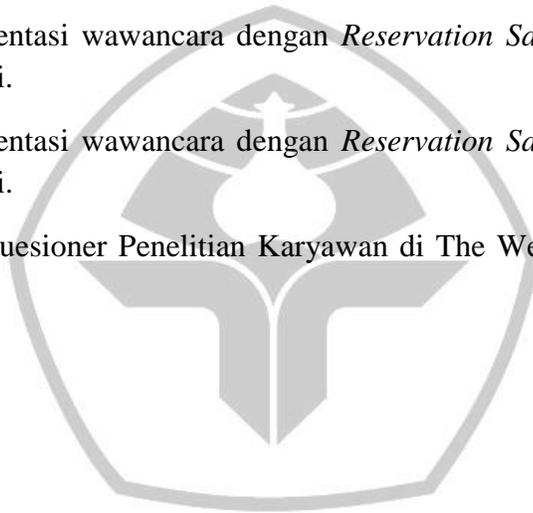
Lampiran 3. Dokumentasi wawancara dengan *Reservation Manager* The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Lampiran 4. Dokumentasi wawancara dengan *Reservation Supervisor* The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Lampiran 5. Dokumentasi wawancara dengan *Reservation Sales Agent* The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Lampiran 6. Dokumentasi wawancara dengan *Reservation Sales Agent* The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian Karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata telah menjadi elemen krusial dalam memperkuat ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup, terutama bagi komunitas lokal yang berada di sekitar destinasi wisata, dengan menciptakan berbagai kesempatan kerja serta peluang usaha baru. Saat ini, sektor ini diperkirakan akan berfungsi sebagai motor penggerak utama dalam perkembangan ekonomi, industri, mobilitas sosial, dan kreativitas (Shambodo, 2020). Salah satunya pada industri perhotelan. Di Indonesia sektor perhotelan diharapkan untuk lebih memperhatikan isu-isu lingkungan akibat meningkatnya dampak kerusakan yang disebabkan oleh aktivitas perhotelan serta penggunaan sumber daya alam yang besar. Dengan demikian industri perhotelan tidak hanya berfokus pada produksi barang dan jasa, tetapi juga harus aktif dalam upaya pelestarian lingkungan (Setiawati dan Sitorus, 2014).



Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan Asing Ke Bali
Sumber: Kompas

Berdasarkan data kunjungan wisatawan asing ke Bali pada tahun 2018 - 2023 diatas bisa kita lihat bahwa kunjungan wisatawan ke Bali sempat mengalami kenaikan dan penurunan. Dimana pada tahun 2018 – 2019 kunjungan wisatawan asing di bali mengalami sedikit kenaikan, lalu pada tahun 2019 – 2021 kunjungan wisatawan ke bali mengalami penurunan yang sangat drastis, hal ini dikarenakan adanya wabah virus *COVID – 19*, akibat dari wabah virus ini pemerintah menerapkan pembatasan wilayah yang sangat ketat dengan melarang segala kedatangan tamu yang akan masuk ke Bali. Pada tahun 2022 – 2023 kunjungan wisatawan asing ke bali sudah mulai ada peningkatan sedikit demi sedikit, hal ini dikarenakan wabah virus *COVID - 19* yang sudah mulai menghilang dan sudah memasuki era *new normal*. Tentu saja hal ini akan menjadi tantangan baru bagi pemerintah Bali untuk membuat pariwisata di Bali yang sebelumnya lumpuh total menjadi lebih menarik dimata wisatawan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pihaknya akan menyiapkan destinasi wisata yang sesuai dengan kondisi *new normal* dengan mengedepankan prinsip *sustainable tourism*. tidak hanya destinasi wisata saja namun hotel hotel di Bali mulai menerapkan sebuah konsep untuk mendukung jalannya prinsip *sustainable tourism*, yaitu dengan cara menerapkan konsep *green hotel*.

Konsep *green hotel* mencerminkan pendekatan dalam pengembangan dan pengelolaan hotel yang berorientasi pada keberlanjutan, dengan menekankan desain bangunan yang ramah lingkungan. Pendekatan ini memainkan peran penting dalam pengurangan emisi Gas Rumah Kaca (GRK) melalui strategi konservasi serta efisiensi dalam penggunaan energi dan air, dan mencakup seluruh aspek manajerial hotel yang

berfokus pada kepedulian terhadap lingkungan (Kementrian Pariwisata, 2016). Penerapan *green hotel* ini harus diterapkan oleh semua *departement* yang ada di hotel agar dapat berjalan dengan baik. Salah satunya pada *reservation department*, *reservation departement* merupakan salah satu *department* yang menggunakan perangkat kerja dalam menjalankan operasional kerja, hal ini juga dapat mendukung jalannya konsep *green hotel*. Seiring berjalannya waktu perkembangan perangkat kerja terus mengalami evolusi dengan teknologi yang semakin canggih. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang pentingnya perangkat kerja dalam suatu hotel menjadi kunci untuk mengoptimalkan kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan, dan meraih keunggulan bersaing dalam industri perhotelan yang kompetitif. Salah satu perangkat kerja yang sangat membantu *reservation department* dalam mendukung jalannya konsep *green hotel* adalah *lightspeed*. *Lightspeed* dirancang untuk mempercepat proses *check-in* dan *check-out* serta meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi. Sistem ini menawarkan informasi penting yang mendukung kegiatan operasional hotel karena menyimpan data yang sangat terperinci yang dapat dimanfaatkan oleh staf reservasi dalam menjalankan fungsi operasional hotel.

Salah satu hotel bintang lima yang menggunakan sistem *lightspeed* yaitu The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Melalui penggunaan perangkat kerja tersebut, The Westin Resort Nusa Dua, Bali dapat lebih efektif dalam mengimplementasikan penghematan sebagai bagian dari penerapan konsep *green hotel*, termasuk upaya untuk mengurangi penggunaan kertas dan menuju status hotel yang lebih ramah lingkungan. sistem tersebut memerlukan staff yang ahli dan kompeten dalam mengoperasikannya,

akan tetapi masih ada kesalahan kesalahan yang dilakukan staff reservasi dalam mengoperasikan *lightspeed* ini seperti: kesalahan atau keterlambatan dalam mengupdate reservasi pada *lightspeed*.

Dari permasalahan diatas bisa membuat tamu kecewa ketika menginap di hotel. Berlandaskan pada latar belakang diatas maka penulis merasa perlu melaksanakan penelitian mengenai penggunaan sistem *lightspeed* dalam efektivitas kerja di *reservation departement* the westin resort nusa dua bali. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Analisis Persepsi Staff Reservasi Terhadap Penggunaan Sistem *Lightspeed* Dalam Efektivitas Kerja Di *Reservation Departement* The Westin Resort Nusa Dua Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, bisa dibuat rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana Penerapan Sistem *Lightspeed* di *Reservation Departement*?
2. Bagaimana Persepsi Staff Reservasi Terhadap Penggunaan Sistem *Lightspeed* Dalam Mendukung Efektivitas kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada pemaparan latar belakang masalah serta rumusan permasalahan, adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini meliputi:

1. Untuk Mengetahui Penerapan Sistem *Lightspeed* di *Reservation Departement*.

2. Untuk Mengetahui Persepsi Staff Reservasi Terhadap Penggunaan Sistem *Lightspeed* Dalam Mendukung Efektivitas Kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilaksanakannya penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini ialah harapannya agar bisa menjadi objek perluasan ilmu teori dan materi khususnya dalam hal reservasi. Namun Tidak hanya dalam hal reservasi, melainkan juga dalam pengembangan manajemen operasional dengan menganalisis efektivitas kerja dalam mengoperasikan perangkat *lightspeed*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini harapannya bisa dijadikan masukan untuk meningkatkan efektivitas kerja dalam menggunakan sistem *lightspeed*.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

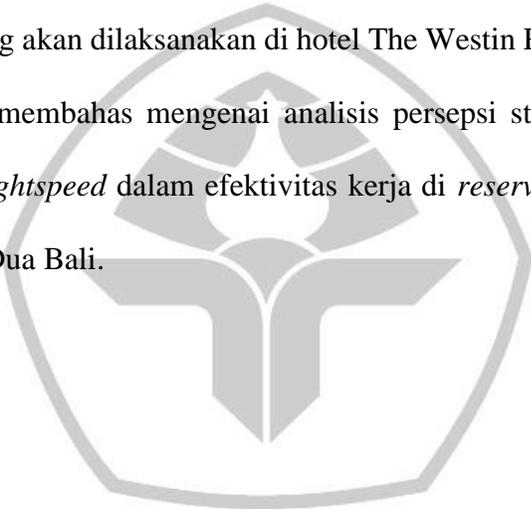
Temuan dari penelitian ini bisa dijadikan referensi serta rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai implementasi sistem *lightspeed* dalam meningkatkan efektivitas kerja.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapatkan oleh penulis melalui penelitian ini adalah bertambahnya wawasan serta keterampilan yang bermanfaat yang nantinya bisa di aplikasikan langsung di dunia kerja.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan pengambilan data yang akan dilaksanakan di hotel The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Objek penelitian ini membahas mengenai analisis persepsi staff reservasi terhadap penggunaan sistem *lightspeed* dalam efektivitas kerja di *reservation department* The Westin Resort Nusa Dua Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang di dapatkan penulis terkait dengan analisis persepsi staff reservasi terhadap penggunaan sistem *lightspeed* dalam efektivitas kerja di *reservation department* The Westin Resort Nusa Dua Bali. Berdasarkan kelima variabel dari efektivitas kerja tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem *lightspeed* mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional hotel, dapat dilihat dari *score* kuesioner yang telah disebarakan ke sepuluh responden, dari hasil tersebut bisa di lihat bagaimana pemahaman karyawan dalam mengoperasikan sistem *lightspeed* dan manfaat dari sistem *lightspeed*. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang memang harus diperbaiki, dapat dilihat dari masih ada beberapa staff yang memberikan *score* kecil pada kuesioner. Sehingga masih perlu ditingkatkan lagi terutama mengenai pelatihan dasar dalam mengoperasikan sistem *lightspeed*, walaupun nantinya disiplin ilmu setiap department itu pasti berbeda dalam mengoperasikan sistem *lightspeed*, namun pengetahuan dasar mengenai sistem ini sangatlah penting, apabila hal ini sudah dilakukan maka semuanya akan berjalan secara maksimal dan mampu meningkatkan efektivitas kerja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan dapat disarankan beberapa hal untuk manajemen hotel, staff reservasi dan staff *front office* The Westin Resort Nusa Dua Bali. Untuk manajemen hotel diharapkan tetap diadakannya pelatihan dalam mengoperasikan sistem *lightspeed* dikarenakan setiap tahunnya pasti ada pembaruan, baik dalam penggunaannya ataupun di dalam sistem itu sendiri. Hal ini lah yang harus dilakukan manajemen untuk mengoptimalkan kinerja karyawan guna meningkatkan efektivitas dalam bekerja. Untuk staff reservasi dan *front office* diharapkan agar bisa mempertahankan efektivitas dalam bekerja, hal ini sangatlah penting dikarenakan apabila *staff* tidak memperhatikan hal ini akan sangat berpengaruh dalam menjalankan kegiatan operasional hotel, pemahaman program dan kemahiran dalam mengoperasikan sistem ini sangatlah diperlukan bagi staff reservasi dan staff *front office* The Westin Resort Nusa Dua Bali dalam meningkatkan efektivitas kerja, dengan adanya sistem *lightspeed* ini sendiri bisa membuat waktu dalam menjalankan kegiatan operasional hotel lebih efisien, jadi sistem ini harus bisa di manfaatkan sebaik dan semaksimal mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Wijaya (2018). Data dan Metoda Pengumpulan Data. Data dan Sumber Data. <http://repository.stei.ac.id>.
- Amirotun Sholikhah. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kuantitatif. <https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/komunika/article/view/953>
- Anastasia Ferliene Putri & Nuraini Purwandari. (2018). Analisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations. <http://research.kalbis.ac.id>
- Anggis Meriska. (n.d.). Manfaat dan Keuntungan Reservasi. Retrieved January 14, 2024, from <http://repository.polinela.ac.id>
- Ardiansyah, R. M. S. J. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Roni Ameldi & Tengku Khairil Ahsyar (2018). Landasan Teori Mengenai Definisi Reservasi. (n.d.). Retrieved January 14, 2024, from <http://repo.darmajaya.ac.id>
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian, Definisi Metode Penentuan Informan, Purposive sampling. (n.d.). Retrieved January 15, 2024, from <http://repository.stei.ac.id>
- Elsa, P., Dewi, O., Ketut Astawa, I., Ernawati, N. M., & Suarta, K. (2019). The impact of hotel staff appraisal to career development. In *International Journal of Green Tourism Research and Applications* (Vol. 1, Issue 1).
- Faizal Mulia Z. (2022). *Implementation Of Organizational Culture On Village Owned Enterprises (Bumdes) Village Karangpapak Ciselok Subdistrict Sukabumi District*. In *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (JIMAT)* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/>
- Harlina Putri, L., & Pangestuti, E. (2020). Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus Pada Harris Hotel & Conventions Di Kota Malang). <https://profit.ub.ac.id>
- Hayati¹, R., Andriani², D., Sari, A., Hayati, R., Andriani, D., & Sasmita, A. S. (2020). Efektivitas Komunikasi Antara Staf Reservasi Dan Guest Service Agent Pada Hotel Mercure Palu. In Sasmita³ *Jurnal Mallinosata* (Vol. 5, Issue 1).

- Jane Angela Darael, B. E. S. L. D. C. A. (2024). Model Penerapan *Integrated Reservation System* Dengan Platform Digital Pada Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata Edisi 7 Volume 1*.
- Putu Yurika Selly Novia, Fanny Maharani Suarka, Ni Made Ariani (2020). *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas. Analisis Sistem Lightspeed Dalam Operasional Departemen Kantor Depan Hotel Sheraton Bali Kita Resort (Vol. 4, Issue 1)*.
- Khrishia Amanda Rafianti. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Dalam Mengoperasikan Perangkat Kerja Front Office Departement Di Aloft Bali Seminyak.
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Nuning Indah Pratiwi. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi.
- Octa Riansyah, F., Agustin, A., & Diana Putri abc Politeknik Darussalam, Y. (2023). *Journal Of Darussalam Tourism and Hospitality Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang. JPD*, 2(2), 161–174.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Rizqi, W., Fauziah, Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. In *Online) Jurnal Manajemen (Vol. 14, Issue 2)*.
- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2021). *Analysis of service quality towards repeater guest satisfaction at The Samaya Seminyak. International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2026>
- Shambodo, Y. (2020). Revolusi Industri 4.0: Googelisasi Industri Pariwisata dan Industri Kreatif. *Journal of Tourism and Creativity*, 4(1).
- Sugiyono (2018). STIE Indonesia. Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data Dokumentasi. (n.d.). Retrieved January 15, 2024, from <http://repository.stei.ac.id>

- Sugianto, E., Kurniawan, C. J., Program, M. K., & Perhotelan, M. (n.d.). *Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen di Hotel di Indonesia*. Retrieved January 14, 2024, from <https://media.neliti.com>.
- Hasibuan (2017). Universitas Pembangunan Panca Budi. (n.d.). Faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja. Retrieved January 26, 2024, from <https://perpustakaan.pancabudi.ac.id>
- Valentino Damanik, E. H. T. R. (2015). City Hotel Di Medan. IMAJI - Vol . 4 No . 1.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI