

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI *ONLINE TRAVEL AGENT*  
SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI HOTEL MERUSAKA NUSA DUA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Melani Wulandari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI *ONLINE TRAVEL AGENT*  
SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI HOTEL MERUSAKA NUSA DUA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Melani Wulandari  
NIM 2015834141**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI *ONLINE TRAVEL AGENT*  
SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR  
DI HOTEL MERUSAKA NUSA DUA**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Melani Wulandari  
NIM 2015834141**

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

# LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


## KONTRIBUSI RESERVASI *ONLINE TRAVEL AGENT* SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI HOTEL MERUSAKA 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,

  
Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.  
NIP. 197203042005012001

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### KONTRIBUSI RESERVASI *ONLINE TRAVEL AGENT* SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI HOTEL MERUSAKA NUSA DUA

yang disusun oleh Ni Kadek Melani Wulandari (NIM 2015834141) telah  
disepakati dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Jumat tanggal 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. NIP. 197203042005012001	
Anggota	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
Anggota	Dra. Nyoman Mastiana Nadra, M.Par NIP. 196211251990032001	

## JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

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 dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Melani Wulandari

NIM 2015834141

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**KONTRIBUSI RESERVASI *ONLINE TRAVEL AGENT*  
SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN  
KAMAR DI HOTEL MERUSAKA NUSA DUA**

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

Apabila 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 sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 21 Juni 2024



Ni Kadek Melani Wulandari

## 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 Travel Agent* Sebagai Media Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Hotel Merusaka Nusa Dua.” 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 DIV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

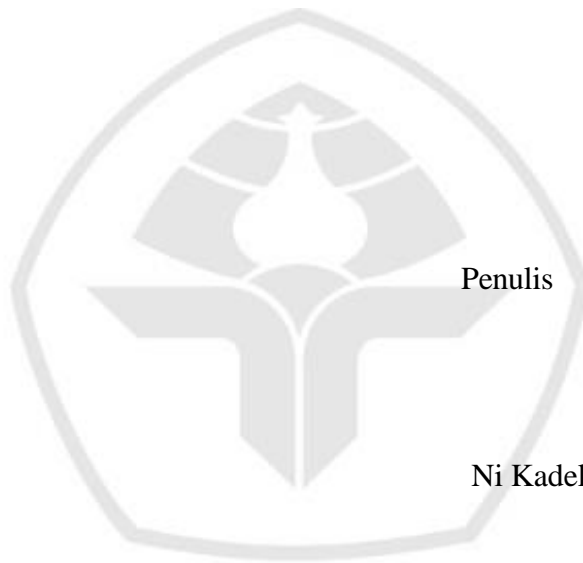
Dimulainya penulisan Usulan Penelitian ini hingga dapat terselesaikannya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

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, 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 Usulan Penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.

4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku 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. Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh *staff* di Merusaka Nusa Dua khususnya di bagian *sales and marketing* 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 skripsi ini.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



Usulan Penelitian 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 Kadek Melani Wulandari

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Melani Wulandari, Ni Kadek. 2024. Kontribusi Reservasi *Online Travel Agent* Sebagai Media Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penerimaan pemesanan kamar dan menganalisis kontribusi reservasi online travel agent terhadap tingkat hunian kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan statistik deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penanganan pemesanan kamar melalui reservasi online travel agent dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu menerima email reservasi dari extranet Booking.com, login ke sistem, memasukkan data reservasi, dan melakukan double check. Kontribusi reservasi online travel agent mengalami fluktuasi setiap bulannya. Pada tahun 2021, kontribusi terkecil di bulan Juli (3%) dan terbesar di bulan Desember (68%). Pada tahun 2022, kontribusi terkecil di bulan Februari (11%) dan terbesar di bulan Desember (79%). Pada tahun 2023, kontribusi terkecil di bulan Maret (67%) dan terbesar di bulan Oktober (87%) dengan rata-rata occupancy 70%. Secara keseluruhan, reservasi online travel agent lebih dominan berkontribusi (52%) dibandingkan sumber reservasi lainnya (48%) dalam meningkatkan hunian kamar selama tahun 2021-2023.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRACT**

Melani Wulandari, Ni Kadek. 2024. Contribution of Online Travel Agent Reservations as a Media in Increasing Room Occupancy in Hotels Merusaka Nusa Dua. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H. and Supervisor II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

**Keywords:** Reservations, Contributions, Online Travel Agents, Room Occupancy Rates.

This research aims to determine the implementation of receiving room reservations and analyze the contribution of online travel agent reservations to the room occupancy rate at the Merusaka Nusa Dua Hotel. The research method used is descriptive qualitative and descriptive statistics with data collection through observation, interviews, literature study and documentation. The research results show that the implementation of handling room reservations through online travel agent reservations is carried out through several stages, namely receiving a reservation email from the Booking.com extranet, logging into the system, entering reservation data, and doing a double check. Travel agents' online reservation contributions fluctuate every month. In 2021, the smallest contribution was in July (3%) and the largest in December (68%). In 2022, the smallest contribution will be in February (11%) and the largest in December (79%). In 2023, the smallest contribution will be in March (67%) and the largest in October (87%) with an average occupancy of 70%. Overall, online travel agent reservations contributed more dominantly (52%) than other reservation sources (48%) in increasing room occupancy during 2021-2023.

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR 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</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Tinjauan Tentang Hotel .....	8
2.1.2 Reservasi .....	10
2.1.3 Travel Agent .....	12
2.1.4 Tingkat Hunian .....	14
2.1.5 Penjualan Kamar .....	14
2.1.6 Pengertian Kontribusi.....	15
2.1.7 Implementasi .....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
<b>BAB III</b> .....	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	21
3.2 Objek Penelitian .....	21

3.3	Identifikasi Variabel .....	21
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	22
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.5.1	Jenis Data .....	24
3.5.2	Sumber Data.....	24
3.6	Penentuan Informan .....	25
3.7	Pengumpulan Data.....	25
3.7.1	Observasi.....	26
3.7.2	Wawancara.....	26
3.7.3	Studi Pustaka.....	26
3.7.4	Dokumentasi .....	27
3.8	Analisis Data .....	27
3.8.1	Analisis Deskriptif Kualitatif .....	27
3.8.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Merusaka Nusa Dua.....	30
4.1.1	Sejarah Hotel Merusaka Nusa Dua .....	30
4.1.2	Bidang Usaha .....	31
4.1.3	Struktur Organisasi Hotel Merusaka Nusa Dua .....	42
4.2	Penyajian Hasil – Hasil Penelitian .....	45
4.2.1	Implementasi Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Reservasi <i>Online Travel Agent</i> di Merusaka Nusa Dua .....	46
4.2.2	Perkembangan Kontribusi Reservasi <i>Online Travel Agent</i> Periode Januari 2021 – Desember 2023 Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua .....	53
<b>BAB V.....</b>	<b>.....</b>	<b>60</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>.....</b>	<b>60</b>
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Room Occupancy.....	4
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Sebelumnya.....	17
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional Variabel.....	23
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis - Jenis Kamar Pada Hotel Merusaka Nusa Dua.....	32
<b>Tabel 4. 2</b> Tabel Perkembangan Kontribusi Online Travel Agent.....	53
<b>Tabel 4. 3</b> Rata-rata Presentase Kontribusi Online Travel Agent Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua periode 2021-2023	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b>	Logo Hotel Merusaka Nusa Dua.....	30
<b>Gambar 4. 2</b>	Deluxe Room .....	33
<b>Gambar 4. 3</b>	Gading Restaurant.....	37
<b>Gambar 4. 4</b>	Mengiat Ballroom .....	39
<b>Gambar 4. 5</b>	The Spa by Merusaka.....	41
<b>Gambar 4. 6</b>	Struktur Hotel Merusaka Nusa Dua .....	42
<b>Gambar 4. 7</b>	Struktur Organisasi Section Reservation.....	43
<b>Gambar 4.8</b>	Tampilan E-mail Reservasi Masuk .....	47
<b>Gambar 4. 9</b>	Tampilan Sistem Power Pro.....	49
<b>Gambar 4. 10</b>	Tampilan Menu Sistem Power Pro .....	50
<b>Gambar 4. 11</b>	Tampilan Reservasi Kamar .....	51
<b>Gambar 4. 12</b>	Folder Penyimpanan Informasi Pemesanan Kamar .....	52
<b>Gambar 4. 13</b>	Top 5 Kontribusi Reservasi Online Travel Agent.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Pedoman Wawancara .....	65
<b>Lampiran 2</b> Hasil Wawancara .....	66
<b>Lampiran 3</b> Produk Hotel Merusaka Nusa Dua.....	70
<b>Lampiran 4</b> Gambar Hasil Kegiatan .....	74



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor andalan bagi perekonomian Bali dan secara nasional (Soritua, Y. 2017). Kepariwisataan Bali yang berkembang pesat menjadi faktor penting dalam menunjang perekonomian negara Indonesia. Bali bisa dikatakan sebagai penyumbang devisa terbanyak di bidang Pariwisata, sebagai sektor utama pariwisata objek wisata Bali harus dikelola dengan baik seperti segala sarana dan prasarana yang menjadi penunjang kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Bali harus tersedia dan lengkap.

Perkembangan pariwisata Bali memang sangat menarik dikalangan wisatawan sehingga Bali menjadi salah satu tempat wisata yang sangat populer bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal di daerah Bali selatan yaitu Nusa Dua. Daerah kawasan Nusa Dua merupakan daerah yang terkenal karena sudah sering menjadi tempat wisata sampai pusat untuk mengadakan sebuah pertemuan antar negara. Dengan berkembangnya pariwisata maka harus diiringi dengan fasilitas pendukungnya baik berupa hotel dan *travel agent*.

*Travel Agent* merupakan salah satu usaha yang bergerak pada bidang industri pariwisata. Usaha dari *travel agent* dapat mendukung tercapainya target yang ditetapkan dengan mempermudah para wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata (Bakrinur et al., 2023). Sumber – sumber mengenai pemesanan *travel agent*

dapat dibagi menjadi dua sumber pemesanan yaitu melalui *Online Travel Agent* dan *Offline Travel Agent*.

Salah satu agen perjalanan yakni *Online Travel Agent* yang dapat membantu wisatawan untuk membeli tiket pesawat, tiket tempat wisata sampai dengan pemesanan kamar hotel. Dalam penggunaannya, *Online Travel Agent* sangat mudah dan dapat diakses dimana saja tanpa perlu khawatir jika saat datang langsung kamar hotel sudah terpesan habis. Keunggulan lainnya dalam menggunakan *online travel agent* harga tiket maupun harga kamar cenderung lebih murah dibandingkan dengan pemesanan secara langsung. Jika menggunakan sistem pemesanan secara *online* maka sistem pembayaran untuk pemesanan juga dapat dilakukan secara *online*. *Online travel agent* merupakan salah satu media pemesanan kamar yang sudah menerapkan sistem *green tourism* karena dalam pelaksanaannya dapat mengurangi sampah kertas karena bisa diakses melalui internet dan tidak perlu mencetak bukti pemesanan yang dilakukan.

Selain melakukan pemesanan kamar melalui *online travel agent* para wisatawan juga dapat memesan kamar secara *offline / walk-in guest*, namun pemesanan kamar melalui *walk in* bisa saja tamu tersebut tidak mendapatkan kamar karena sudah terjual habis terutama pada saat musim liburan atau akhir pekan. Pemesanan kamar yang dilakukan dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar hotel apakah sudah memenuhi target *occupancy* atau belum. Hunian kamar merupakan aspek penting dalam keberlangsungan sebuah industri khususnya yang bergerak pada industri akomodasi seperti perhotelan.

Untuk meningkatkan hunian kamar, hotel perlu melakukan promosi dan mencari strategi mulai dari memberikan pelayanan yang maksimal, menentukan target pasar, dan juga menjalin suatu kerjasama dengan *travel agent* baik *online travel agent* maupun *offline travel agent*. Saat ini, hubungan mengenai *online travel agent* dikatakan dapat memberikan dampak yang besar atau positif terhadap penjualan kamar demi meningkatkan tingkat hunian kamar suatu hotel melalui promosi *online travel agent* (Wachyuni et al., 2018).

Salah satu hotel yang menggunakan *online travel agent* adalah Merusaka Nusa Dua. Merusaka Nusa Dua melakukan promosi penjualan dan menjalin kerjasama dengan sumber – sumber reservasi *Online Travel Agent* dalam upaya untuk meningkatkan hunian kamar. Adapun sumber – sumber reservasi yang bekerjasama melalui *online travel agent* seperti Booking.com, Agoda, Traveloka, Expedia, Ctrip, Goibibo, Tiket.com, Hotelbeds dan *Website Merusaka Nusa Dua* ([www.merusaka.com](http://www.merusaka.com)) dengan pangsa pasar yang beragam. Selain reservasi melalui *online travel agent*, Merusaka Nusa Dua juga menerima sumber reservasi melalui *group* yang lebih mengarah kepada *group corporate* atau *government* yang akan menginap atau melaksanakan *meeting*.

Dengan terjalinnya kerjasama antara Merusaka Nusa Dua dengan *online travel agent* maka akan berdampak terhadap peningkatan hunian kamar sehingga akan memberikan keuntungan terhadap hotel, perusahaan *online travel agent* dan juga para wisatawan. Penjualan kamar melalui *online travel agent* mampu memberikan kontribusi terhadap hotel dan memenuhi target lebih banyak

dibandingkan melalui *offline travel agent*. Rata – rata tingkat hunian kamar pada hotel Merusaka Nusa Dua yang dihasilkan dari kontribusi reservasi *online travel agent* selama tiga tahun terakhir mencapai rata – rata 60%. Oleh karena itu penulis memilih mengangkat judul penelitian mengenai kontribusi reservasi *online travel agent* karena selama melakukan observasi, *online travel agent* lebih unggul dalam meningkatkan hunian kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua.

Dengan banyaknya *online travel agent* yang diajak bekerjasama dengan hotel Merusaka Nusa Dua diharapkan mampu memenuhi target hunian kamar. Akan tetapi jika dilihat dari *room occupancy* dari hotel Merusaka Nusa Dua masih belum maksimal karena belum mencapai target seperti yang dijabarkan pada tabel 1.1 Room Occupancy:

**Tabel 1. 1** Room Occupancy

<b>Bulan</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Januari	40%	38%	80%
Februari	8%	11%	69%
Maret	10%	41%	67%
April	13%	20%	80%
Mei	12%	75%	70%
Juni	36%	74%	70%
Juli	3%	76%	76%
Agustus	4%	67%	72%
September	9%	67%	85%
Oktober	31%	69%	87%
November	51%	61%	70%
Desember	68%	79%	76%

Sumber: Reservation Department, 2023

Dapat dilihat dari data tabel diatas bahwa tingkat *room occupancy* di hotel Merusaka Nusa Dua dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami kenaikan dan penurunan yang cukup signifikan. Meskipun sudah menjalin

kerjasama dengan pihak *online travel agent* dan jika dilihat dari *room occupancy* yang tidak stabil maka Hotel Merusaka Nusa Dua masih belum mencapai target yang sudah ditentukan sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar kontribusi *online travel agent* dalam pencapaian target yang sudah ditentukan, oleh karena itu peneliti mengangkat judul “Kontribusi Reservasi *Online Travel Agent* Sebagai Media Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana implementasi penanganan pemesanan kamar melalui reservasi *online travel agent* di Hotel Merusaka Nusa Dua?
2. Bagaimana kontribusi *online travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar di hotel Merusaka Nusa Dua?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui implementasi penerimaan pemesanan kamar melalui reservasi *online travel agent* di hotel Merusaka Nusa Dua.
2. Untuk menganalisis seberapa besar kontribusi reservasi *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di hotel Merusaka Nusa Dua.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pembaca. Selain itu, mahasiswa diharapkan dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta menambah wawasan pembaca dalam pariwisata khususnya dibidang reservasi mengenai tingkat hunian kamar melalui *online travel agent*.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi serta dapat menjadi perbandingan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai kontribusi reservasi *online travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar.

#### **2. Manfaat Bagi Hotel Merusaka Nusa Dua**

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan yang bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan mengenai bagaimana hubungan tingkat hunian kamar melalui reservasi *online travel agent*.

#### **3. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan mahasiswa mengenai hubungan tingkat hunian kamar yang dilakukan melalui reservasi *online travel agent*. Serta dapat dijadikan perbandingan dalam penelitian ilmiah selanjutnya.

### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian meliputi “Kontribusi Reservasi *Online Travel Agent* Sebagai Media Dalam Meningkatkan Hunian Kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Kontribusi Reservasi *Online Travel Agent* sebagai variabel independen (X) dan Tingkat Hunian Kamar sebagai variabel dependen (Y). Penelitian ini berfokus terhadap kontribusi dari *online travel agent* untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di Merusaka Nusa Dua.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi penerimaan kamar tamu dilakukan dengan langkah – langkah yang pertama menerima *e-mail* reservasi melalui *extranet* dari aplikasi *online travel agent* Booking.com bagian ini berisi data – data tamu yang harus diperbarui seperti jumlah tamu yang menginap, berapa malam total tamu menginap, sampai ke jenis kamar yang dipesan. Kemudian dilanjutkan dengan *login* kedalam sistem Power Pro dimana setiap *reservation agent* memiliki *username* dan *password* yang berda-beda guna mengetahui siapa yang telah memperbarui suatu bookingan pemesanan kamar. Setelah *login*, *reservation agent* akan memperbarui pemesanan yang masuk melalui *extranet* yang berisikan jenis kamar tersebut apakah *guarantee payment* atau tidak dan mengisi *request* dari tamu. Jika proses memperbaharui pemesanan kamar yang masuk lalu *file* pemesanan dari *extranet online travel agent* tersebut disimpan didalam folder khusus yang berisi informasi *voucher* pemesanan dari tamu yang akan menginap. Hal tersebut merupakan langkah akhir dari implementasi penerimaan kamar tamu melalui *online travel agent* di hotel Merusaka Nusa Dua.
2. Kontribusi reservasi *online travel agent* dalam meningkatkan hunian kamar pada Hotel Merusaka Nusa Dua berfluktuasi setiap bulannya. Pada tahun 2021



kontribusi paling kecil terjadi pada bulan Juli sebesar 3% dan paling besar pada bulan Desember sebesar 68%. Pada tahun 2022 kontribusi reservasi *online travel agent* dalam meningkatkan penjualan kamar juga berfluktuasi setiap bulannya dan kontribusi paling kecil terjadi pada bulan Februari sebesar 11% dan paling besar pada bulan Desember sebesar 79%. Sedangkan pada tahun 2023 kontribusi reservasi *online travel agent* berfluktuasi setiap bulannya dan kontribusi paling kecil terjadi pada bulan Maret sebesar 67% dan paling besar pada bulan Oktober sebesar 87% yang dimana pada tahun 2023 rata – rata *occupancy* yang dihasilkan melalui saluran *online travel agent* mencapai 70%. Secara keseluruhan kontribusi reservasi *online travel agent* pada tahun 2021, 2022 dan 2023 memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan hunian kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua. Reservasi yang lebih dominan antara *online travel agent* dengan sumber reservasi lainnya yang memberikan kontribusi dalam meningkatkan hunian kamar di Hotel Merusaka Nusa Dua yaitu lebih dominan kontribusi dari reservasi *online travel agent*. Hal itu bisa dilihat pada tiga tahun terakhir dimana pada tahun 2021,2022 dan 2023 total presentase kontribusi reservasi dari *online travel agent* lebih unggul sebesar 52% dari total reservasi melalui *online travel agent* sedangkan dari sumber reservasi lainnya hanya sebesar 48%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa, pembahasan serta kesimpulan yang telah diambil serta hasil observasi dan hasil wawancara dengan *Revenue & Reservation Manager*

di bagian Reservasi pada *Sales & Marketing Department*. Maka beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen hotel yaitu:

1. Untuk mencapai target dalam pemenuhan hunian kamar sebaiknya pihak hotel dapat menjalin kerjasama yang lebih banyak lagi baik dari *online travel agent* maupun kerjasama dengan *offline travel agent* sebaiknya di perluas kembali dengan cara melakukan *sales call* ke perusahaan *offline travel agent* karena mengingat perkembangan jaman yang sudah semakin maju yang membuat semua hal dapat diakses dengan cepat dan mudah melalui media internet.
2. Dalam pelaksanaannya sebaiknya pihak manajemen hotel lebih gencar untuk melakukan promosi melalui sosial media dikarenakan *team marketing communication* lebih berfokus melakukan promosi pada media instagram saja, serta website hotel dan perlu perkembangan ide – ide kreatif dalam membuat *design grafis* seperti membuat *design* dengan minimalis atau mengikuti perkembangan zaman dimana promosi penjualan untuk menarik para wisatawan datang dan menginap di Hotel Merusaka Nusa Dua. Selain itu, perlu adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan dengan cara mencari tahu kebutuhan tamu seperti jenis wisata apa yang diinginkan atau aktivitas wisata agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan tamu selama menginap di Hotel Merusaka Nusa Dua.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Yanti Putri, N. M., Sasrawan Mananda, I. G., & Eka Mahadewi, N. P. (2014). 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>
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol*, 44(1), 111–117. <https://media.neliti.com/media/publications/87777-ID-analisis-sistem-informasi-reservasi-hote.pdf>
- Astawa, I. K., Meirejeki, I. N., & Virginiya, P. T. (2023). Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian Untuk Mahasiswa D4/S1 Terapan. Penerbit CV. Eureka Media Aksara. Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.
- Bakrinur, M. D., Asro, M., Lastari, D., Nofirda, F. A., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2023). Analisis Kelayakan Bisnis Online Travel Agent di Pekanbaru. 7, 32385–32393. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau, 111-117. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.12297>.
- Caliskan, S. (2013). The Contribution of Online Travel Agencies to the Profitability of Hotels : *Journal of Business and Management*, 3(1), 8–18. [https://www.researchgate.net/profile/Birgul\\_Kutlu/publication/274720665\\_The\\_Contribution\\_of\\_Online\\_Travel\\_Agencies\\_to\\_the\\_Profitability\\_of\\_Hotels\\_Case\\_of\\_Turkey/links/5528528f0cf29b22c9bc9c20/TheContribution-of-Online-Travel-Agencies-to-the-Profitability](https://www.researchgate.net/profile/Birgul_Kutlu/publication/274720665_The_Contribution_of_Online_Travel_Agencies_to_the_Profitability_of_Hotels_Case_of_Turkey/links/5528528f0cf29b22c9bc9c20/TheContribution-of-Online-Travel-Agencies-to-the-Profitability)
- Herlikano, R. P. C., Sari, N. P. R., & Sulistyawati, A. S. (2022). Pengaruh Online dan Offline Reservations Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel Jayakarta Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(2), 160. <https://doi.org/10.24843/jkh.2021.v05.i02.p10>
- Ibrahim. (2015). Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitaif . *Journal Equilibrium*, 28.
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Liao, P., Ye, F., Tayi, G. K., & Zhao, X. (2015). Competition and coordination in online and offline hotel distribution channels under commission override model. *International Journal of Revenue Management*, 8(2), 193–217. <https://doi.org/10.1504/IJRM.2015.070007>

- Luthfiyah, M. F. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*. November.
- Nurmalasari, Y., & Erdiantoro, R. (2020). Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier. *Quanta*, 4(1), 44–51. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Phafiandita, A. N., Permadani, A., Pradani, A. S., & Wahyudi, M. I. (2022). Urgensi Evaluasi Pembelajaran di Kelas. *JIRA: Jurnal Inovasi Dan Riset Akademik*, 3(2), 111–121. <https://doi.org/10.47387/jira.v3i2.262>
- Rahadian, D., & Pratomo, A. (2013). *PENJUALAN KAMAR DI HOTEL BENUA BANDUNG Tinjauan Pustaka*. 4(9), 776–790. Jln. K. H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1393>
- Rizky, N. R. N. (2023). *Analisis Peramalan Tingkat Penghunian Kamar Pada Hotel & Resort Griya Inkoppabri*. <https://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/handle/123456789/7483%0Ahttps://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7483/2023> Noer Risma Novita Rizky 021118252.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Managemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Saleh, S. (2017). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif*, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sari, N. M. R. W., Triyuni, N. N., & Sari, I. G. A. M. K. K. (2021). Efektivitas Promosi Ota Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Pada Wapa Di Ume Resort. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-VII*, 7, 111–118.
- Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 58–61.
- Wachyuni, S. S., Wiweka, K., & Liman, M. (2018). Pengaruh Online Distribution Channels (Ods) Terhadap Hotel Revenue. *Journal of Tourism and Economic*, 1(2), 64–72. <https://doi.org/10.36594/jtec.v1i2.29>