

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL  
AGENT DALAM PENDAPATAN KAMAR  
DI ALILA VILLAS ULUWATU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Angreni**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL  
AGENT DALAM PENDAPATAN KAMAR  
DI ALILA VILLAS ULUWATU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Angreni  
NIM 2015834022**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL  
AGENT DALAM PENDAPATAN KAMAR  
DI ALILA VILLAS ULUWATU**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Putu Angreni  
NIM 2015834022**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM PENDAPATAN KAMAR DI ALILA VILLAS ULUWATU

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

Pembimbing I,



**Dr. I Nyoman Winia, M.Si.**  
NIP 196206112000031001

Pembimbing II,



**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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul :

### KONTRIBUSI RESERVASI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM PENDAPATAN KAMAR DI ALILA VILLAS ULUWATU

Yang disusun oleh Ni Luh Putu Angreni (2015834022) telah dipertahankan  
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Senin Tanggal 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	
Anggota	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. NIP. 96212311990102001	
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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Angreni

NIM : 2015834022

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* dalam Pendapatan Kamar di Alila Villas Uluwatu”**

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 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 didalakan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Jimbaran, 28 Juli 2024



Ni Luh Putu Angreni

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* Dalam Pendapatan Kamar di Alila Villas Uluwatu” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait tentang pembuatan Skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan 4 tahun di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par., selaku Ketua Jurusan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Politeknik Negeri Bali.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi.
5. Dr. I Nyoman Winia, M.Si., 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 senior di Alila Villas Uluwatu *sales and marketing* khususnya pada *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 Skripsi ini.
8. I Nyoman Astika & Ni Ketut Karoni serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi, Kedua orang tua.
9. Teman-teman, sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, selalu memberikan perlindungan serta rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan dan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

Ni Luh Putu Angreni



## ABSTRAK

Angreni, Ni Luh Putu. (2024). Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* Dalam Pendapatan Kamar di Alila Villas Uluwatu, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si., dan Pembimbing II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Kata Kunci: Kontribusi, Sumber Reservasi, Penjualan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi yang disumbangkan pada *online* dan *offline travel agent* yang bekerja sama dengan Alila Villas Uluwatu. Penentu data sekunder dan juga informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive dengan jumlah informan sebanyak 3 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif untuk mengetahui *online travel agent* atau *offline travel agent* yang lebih banyak menyumbangkan kontribusi penjualan kamar pada Alila Villas Uluwatu dan bagaimana perkembangan setiap tahunnya terhadap sumber reservasi, data yang diolah menggunakan program *Microsoft Excel 2019*. Kontribusi Reservasi online dan offline travel agent Dalam Pendapatan Kamar di Alila Villas Uluwatu mendapatkan hasil offline travel agent yang lebih besar dibandingkan online travel agent karena faktor dari pengaruh harga, kemudahan jika ada perubahan waktu kedatangan, jenis tamu, dan kepercayaan dan juga didukung dengan hasil wawancara bersama *Directore Of Revenue Manager, Directore Of Sales Marketing, Staff Reservasi*. Offline travel agent sebaiknya manajemen Alila Villas Uluwatu menjalin kerja sama dan mempertahankan hubungan yang baik dengan offline travel agent yang memiliki production yang tinggi dengan memberikan reward dalam bentuk complimentary stay ataupun pemberian harga dan promosi khusus, dan mengavaluasi kembali kontrak kerja sama dengan offline travel agent yang memiliki production yang rendah agar dapat memberikan kontribusi yang sesuai dengan target yang diberikan, karena offline reservasi memiliki kontribusi yang tinggi 3 tahun penelitian dengan persentase 81%, 52%, 57%. Reservasi online travel agent agar manajemen tetap menjalin kerja sama agar dapat lebih memberikan pendapatan pada Alila Villas Uluwatu karena pada hasil penelitian 3 tahun berkontribusi sebesar 19%, 48%, 43%.

## ABSTRACT

*Angreni, Ni Luh Putu. (2024). Contribution of Online and Offline Travel Agent Reservations in Room Revenue at Alila Villas Uluwatu. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and examined by Advisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si., and Advisor II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.*

*Keywords: Contribution, Reservation Source, Sales*

*This research aims to determine the contribution made to online and offline travel agents who collaborate with Alila Villas Uluwatu. Determining secondary data and informants who were the data sources in this research was carried out using purposive techniques with a total of 3 informants. The data analysis technique uses qualitative analysis to find out which online travel agent or offline travel agent contributes more to room sales at Alila Villas Uluwatu and how each year the reservation source develops, data processed using the Microsoft Excel 2019 program. Contribution of online and offline travel reservations agents in Room Revenue at Alila Villas Uluwatu get results from offline travel agents that are greater than online travel agents because of the influence of price, convenience if there is a change in arrival time, type of guest, and trustworthiness and is also supported by the results of interviews with the Director of Revenue Manager, Director of Sales Marketing, Reservation Staff. Offline travel agents should manage Alila Villas Uluwatu to collaborate and maintain good relationships with offline travel agents who have high production by providing rewards in the form of complimentary stays or providing special prices and promotions, and re-evaluating cooperation contracts with offline travel agents. has low production in order to provide a contribution in accordance with the target given, because offline reservations have a high contribution in 3 years of research with a percentage of 81%, 52%, 57%. Online travel agent reservations so that management continues to collaborate in order to provide more income to Alila Villas Uluwatu because in the 3 year research results the contribution was 19%, 48%, 43%.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN Judul .....	ii
HALAMAN Persyaratan Gelar Sarjana Terapan.....	iii
LEMBAR 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
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pendapatan Kamar .....	7
2.1.2 Reservasi.....	8
2.1.4 Kontribusi .....	17
2.1.5 <i>Travel Agent</i> .....	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	19
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.5.1 Jenis Data.....	25
3.5.2 Sumber Data .....	26
3.6 Penentuan Informan .....	27

3.7 Pengumpulan Data.....	28
3.7.1 Observasi .....	28
3.7.2 Wawancara .....	29
3.7.3 Studi Pustaka.....	29
3.7.4 Dokumentasi .....	30
3.8 Analisis Data.....	30
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Alila Villas Uluwatu.....	32
4.1.1 Sejarah Alila Villas Uluwatu .....	33
4.1.2 Fasilitas Alila Villas Uluwatu.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Reservation Department</i> Alila Villas Uluwatu .....	48
4.2 Hasil Pembahasan Penelitian .....	54
4.2.1 Hasil Kontribusi Pendapatan Kamar di Alila Villas Uluwatu. ....	54
4.2.2 Sumber Reservasi Travel Agent .....	60
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Room Revenue Alila Villas Uluwatu 2021-2023 .....	3
Tabel 4.1 Kategori Kamar Pada Alila Villas Uluwatu.....	38
Tabel 4.2 Kontribusi Pendapatan Kamar Alila Villas Uluwatu pada tahun 2021 .	55
Tabel 4.3 Kontribusi Pendapatan Kamar Alila Villas Uluwatu pada tahun 2022 .	57
Tabel 4.4 Kontribusi Pendapatan Kamar Alila Villas Uluwatu pada tahun 2023 .	58
Tabel 4.5 <i>Top 10 Online Travel Agent</i> 2021-2023 .....	64
Tabel 4.6 <i>Top 10 Offline Travel Agent</i> 2021-2023.....	66



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Alila Villas Uluwatu .....	32
Gambar 4.2 <i>One Bedroom Pool Villas</i> .....	38
Gambar 4.3 <i>Three Bedroom Pool Villa</i> .....	39
Gambar 4.4 Cire Restaurant .....	41
Gambar 4.5 The Warung Restaurant .....	42
Gambar 4.6 BATIQUE, Whiskey & Cigar .....	43
Gambar 4.7 Gym Alila Villas Uluwatu .....	44
Gambar 4.8 <i>Library</i> .....	44
Gambar 4.9 Sunset Cabana Bar .....	45
Gambar 4.10 SPA ALILA.....	46
Gambar 4.11 Struktur Organisasi Reservation Departement .....	49
Gambar 4.12 Grafik Kontribusi Pendapatan Kamar tahun 2021-2023 .....	60
Gambar 4.13 Grafik <i>Top 5 Online Travel Agent</i> 2021 - 2023.....	64
Gambar 4.14 Grafik <i>Top 5 Offline Travel Agent</i> 2021-2023 .....	66



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	72
Lampiran 2 Transkrip Jawaban Wawancara .....	74
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	80



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan dicirikan oleh musiman yang berperan besar dalam menentukan perilaku pelanggan, musim yang dikategorikan menjadi *low seasons*, *hight seasons* dan *peak seasons* yang masing-masing dikaitkan dengan harapan dan tuntutan yang berbeda. Sebuah kebersihan, rasa aman dan kenyamanan menjadi faktor yang signifikan wisatawan dalam memilih akomodasi wisata (Caesari, 2015). Pernyataan tersebut menimbulkan dampak yang berkesinambungan baik dalam hal loyalitas wisatawan, maupun pada tingkat penjualan produk yang dimiliki oleh hotel (Dameria, 2016). Untuk mencapai tingkat penjualan kamar yang baik tentunya diperlukan manajemen yang bagus dan juga terorganisir untuk memberikan pendapatan dan tingkat hunian yang stabil dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut.

Komponen dari promosi merupakan prioritas kegiatan pemasaran untuk menginformasikan kepada pelanggan mengenai produk atau jasa perusahaan, baik yang berbayar maupun yang tidak berbayar dalam bentuk komunikasi non personal melalui media elektronik, media massa dan media *online* (Magatef, 2015). Metode pemilihan promosi dapat didasarkan pada jumlah dana promosi, sifat promosi, sifat pasar, dan jenis produk yang akan dipromosikan. Secara umum kegiatan promosi meliputi menginformasikan, membujuk dan meningkatkan pelanggan mengenai produk hotel Tjiptono (2021). Dan juga bersasarkan laporan Digital 2020 yang diterbitkan oleh *We are Sosial* dan *Hootsuite*, penggunaan ponsel diseluruh dunia



telah mencapai 4,5 miliar orang. Banyaknya pengguna internet dan *smart phone* tidak ada salahnya untuk memasuki pasar yang lebih luas melalui promosi *online*. Terdapat sekitar 80% wisatawan menggunakan internet untuk mencari informasi hotel Toh Sari (2021).

*Travel Agent* dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *agent travel online* dan *agent travel offline*. Kontribusi yang dibuat oleh *agent travel online* dan *agent travel offline* yang dikenal sebagai pemasaran afiliasi. Ini adalah sistem bisnis dengan membayar layanan seseorang ketika menjual produk hotel atau internet yang digunakan perusahaan Nurwahid (2019).

Dalam memperoleh tingkat pendapatan kamar yang maksimal, Alila Villas Uluwatu telah menerima reservasi dari berbagai sumber reservasi. Sumber reservasi tersebut telah dibagi menjadi 2 kategori yaitu *E-Distribution* yang merupakan saluran distribusi online atau sering disebut dengan *online travel agent* dan *travel partner* yang merupakan saluran distribusi dari agent perjalanan atau sering disebut dengan *offline travel agent*. Adapun beberapa agent yang termasuk *E-Distribution* (*online travel agent*) yang telah bekerjasama dengan Alila Villas Uluwatu, yakni: Booking.com, Agoda, expedia.com, Hotelsbeds, C-Trip.com, Mr & Mrs Smith dan beberapa agent yang termasuk kedalam *Travel Partner* (*offline travel agent*) yang telah bekerja sama dengan Alila Villas Uluwatu, diantaranya: Bali kami, Windy's Bali Tour, Jason Travel Korea, Millenium Tour, Pacto, Bali Hijau Alami Tour & Travel. Berikut adalah data kerjasama dalam pendapatan kamar di Alila Villas Uluwatu:

**Tabel 1.1** *Room Revenue Alila Villas Uluwatu 2021-2023*

Tahun	Total Kamar Yang terjual	Total Pendapatan Kamar (Rp)	Total Occupancy (%)
2021	4164	5,399,717,544	15%
2022	13353	26,660,678,004	47%
2023	20445	43,689,915,473	71%

Sumber: Data diolah, Alila Villas Uluwatu 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, selama tiga tahun terakhir, pada tahun 2021 total kamar yang terjual adalah 4,164 dengan total pendapatan kamar Rp. 5, 399,717,544 dan memperoleh *occupancy* 15%, selanjutnya pada tahun 2022 total kamar yang terjual adalah 13,353 dengan total pendapatan kamar RP. 26,660,678,004 dan memperoleh total *occupancy* 47%, dan untuk tahun 2023 total kamar yang terjual adalah 20,445 dengan total pendapatan kamar Rp. 43,689,915,473 dan memperoleh total *occupancy* 71%. Dari data tersebut bisa terlihat masing-masing dari online dan offline travel agent menyumbangkan kontribusinya dalam meningkatkan pendapatan kamar di Alila Villas Uluwatu. Namun pada masing-masing travel agent belum diketahui yang mana lebih dominan dalam menyumbangkan kontribusinya pada pendapatan kamar Alila Villas Uluwatu.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai kontribusi reservasi yang disumbangkan oleh kedua sumber reservasi yang terdapat pada Alila Villas Uluwatu dengan membahas tentang: “Kontribusi Reservasi *Online* dan *Offline Travel Agent* Dalam Pendapatan Kamar Di Alila Villas Uluwatu”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kontribusi reservasi *online* dan *offline travel agent* dalam tingkat pendapatan kamar di Alila Villas Uluwatu?
2. Antara *online travel agent* dan *offline travel agent* yang manakah sumber lebih besar berkontribusi di Alila Villas Uluwatu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, berdasarkan tentang rumusan masalah yang sudah diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kontribusi reservasi *online* dan *offline travel agent* dalam tingkat pendapatan kamar di Alila Villas Uluwatu.
2. Untuk menganalisis yang manakah dari *online travel agent* dan *offline travel agent* yang paling banyak berkontribusi di Alila Villas Uluwatu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan bagi hotel Alila Villa Uluwatu untuk memberikan hasil perkembangan dari pendapatan yang dihasilkan *online travel agent* dan *offline travel agent* sebagai referensi kedepannya bagi pihak Alila Villa Uluwatu dan hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan bagi perusahaan lainnya yang menyediakan jasa pada industry perhotelan.

## 2. Manfaat Praktis

### 1. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang diperoleh di kampus dengan mempraktikkannya sesuai kenyataan di Alila Villa Uluwatu dan juga sebagai tugas akhir yang akan diajukan dalam menyelesaikan program studi pada Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Melalui Penelitian ini, diharapkan bagi Alila Villa Uluwatu untuk terus dapat digunakan sebagai masukan dan saran dalam meningkatkan strategi pemasaran.

### 3. Bagi Alila Villas Uluwatu

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi kepada perusahaan.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan masalah ditetapkan untuk membantu penulis mempersempit fokus penelitian agar lebih terarah dan spesifik. Hal ini membantu menghindari kebingungan dan memastikan bahwa skripsi dapat menyelesaikan pertanyaan penelitian yang jelas.

### 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dibatasi pada pemesanan kamar dari para calon tamu. Interaksinya dengan tamu secara efektif sangat berperan terhadap peningkatan pendapatan kamar hotel. Kontribusi terhadap sumber reservasi *online travel agent* maupun *offline travel agent* harus diketahui agar dapat melihat perkembangan dari

hasil pendapatan yang didapatkan Alila Villas Uluwatu dilihat dari bentuk kontribusi yang diberikan *online travel agent* yang semua kegiatan pemesanan kamarnya tidak menggunakan situs *website* secara *online* melainkan melalui telepon dan *email*, pada penelitian ini penulis menggunakan data penjualan reservasi kamar dan Reservasi *Offline Travel Agent* bentuk kontribusi yang diberikan *offline travel agent* yang semua kegiatan pemesanan kamarnya dilakukan menggunakan data penjualan reservasi kamar.

Ruang lingkup juga dibatasi pada faktor yang menyebabkannya terjadi *low seasons*, *peak seasons* dan *high seasons* pada setiap bulan-bulan tertentu pariwisata mempunyai bulan dimana yang didalamnya terdapat libur musim panas, idul fitri, libur sekolah, tahun baru jadi itu yang mengakibatkan adanya *low seasons*, *peak seasons* dan *high seasons*.

## 2. Batasan Masalah

Batasan masalah dibutuhkan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian. Adapun Batasan masalah penelitian ini adalah

- a. Bagaimanakah kontribusi reservasi online dan offline travel agent dalam tingkat pendapatan kamar di Alila Villas Uluwatu?
- b. Yang manakah dari online travel agent dan offline travel agent yang paling banyak berkontribusi di Alila Villas Uluwatu?

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa kontribusi terbesar terhadap pendapatan kamar adalah kontribusi melalui *offline travel agent*.

Pada tahun 2021 reservasi *offline travel agent* yang memberikan total penjualan Rp4,353,231,053 dengan rata-rata sebesar Rp362,769,254 dan menyumbangkan 81% dari total kontribusi. Kemudian kontribusi reservasi pada bulan Januari yaitu sejumlah Rp443,036,664 atau berkontribusi sebesar 58%. Pada tahun 2022 *offline travel agent* mengalami penurunan menjadi 52% sedangkan pada tahun 2021 *online travel agent* memberikan kontribusi sebesar 19% dengan rata-rata penjualan sebesar Rp1,046,486,491.

Reservasi *online travel agent* pada tahun 2021 memiliki kontribusi terbesar dibulan Januari sejumlah Rp316,080,404 atau berkontribusi sebesar 42%. Pada tahun 2022 kontribusi reservasi *online travel agent* meningkat menjadi 48%, akan tetapi pada tahun 2023 kontribusi *offline travel agent* mengalami peningkatan dikarenakan ada Wedding reservasi yang lebih dominan pada saat itu dan untuk reservasi *online travel agent* mengalami penurunan dikarenakan seluruh villa sudah digunakan Wedding *buyout*. Tahun 2023 adalah bisnis tertinggi yang dimiliki oleh Alila Villas Uluwatu dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam upaya untuk dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen hotel agar dapat memaksimalkan penjualan kamar di Alila Villas Uluwatu sebagai berikut:

Sebaiknya Manajemen Alila Villas Uluwatu menjalin kerja sama dan mempertahankan hubungan yang baik dengan *offline travel agent* yang memiliki *production* yang tinggi dengan memberikan *reward* dalam bentuk *complimentary stay* ataupun pemberian harga dan promosi khusus, dan mengavaluasi kembali kontrak kerja sama dengan *offline travel agent* yang memiliki *production* yang rendah agar dapat memberikan kontribusi yang sesuai dengan target yang diberikan.

Diharapkan pihak management Alila Villas Uluwatu selalu menjaga kerjasama dengan *online travel agent*, agar kontribusi melalui *online travel agent* semakin meningkat dan dapat memberikan kontribusi yang tinggi terhadap penjualan kamar di Alila Villas Uluwatu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astawa, I. K., et al. (2023). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian Untuk Mahasiswa D4/S1 Terapan*. CV. Eureka Media Aksara.
- Bakshi, I. (2023). Impact of Online Distribution Systems of Room Reservations on Hotel Revenue: A study of Selected Hotels of Delhi (NCR). *Journal of Propulsion Technology*, 44(4), 4602–4612. <https://doi.org/10.52783/tjpt.v44.i4.1758>
- Budi Darma, P. S., & Wirawati, N. G. P. (2019). Pengaruh Pendapatan Kamar dan Biaya Komisi Penjualan Terhadap Average Room Rate Hotel di Daerah Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 2129. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i03.p18>
- Caesari, S. (2015). Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science Tahun 2015, Hal. 1-11 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/> Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Untuk Menginap di Hotel Puri Saron. *Journal Of Sosial And Political Of Science*, 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2015.8879>
- Dameria, I. (2016). Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Pada Gerai Indomaret Di Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 19(2), 100–109. <https://doi.org/10.30649/aamama.v19i2.61>
- Dewi, N. P. E. A. (2023). *The Implementation Of Green Promotion To Increase Room Revenue In Six Senses Uluwatu Bali*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/6939>
- Magatef, S. (2015). The Impact of Tourism Marketing Mix Elements on the Satisfaction of Inbound Tourists to Jordan. *Journal Of Business and Sosial Science, March*, 41–58. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6-1n9p166>
- Moyeenudin, H. M. (2021). Anticipation of Technology in Enhancing the Hotel Room Revenue. *Journal of Management, Technology And Engineering*, June.
- Nurwahid, S. (2019). *Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent Dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen* (Issue 2004). [http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6138%0Ahttp://repository.stei.ac.id/6138/3/BAB 2.pdf](http://repository.stei.ac.id/id/eprint/6138%0Ahttp://repository.stei.ac.id/6138/3/BAB%202.pdf)
- Pendit, M. I. W. (2018). *Kontribusi Reservasi Offline Travel Agent Dan Online Travel Agent Terhadap Pendapatan Kamar Alila Villas Uluwatu Bali*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/4517>



- Putri, N. A., & Amaliyah, A. (2019). P-ISSN :2580-4308 E-ISSN :2654-8046 <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-teknologi/issue/archive>. *Jurnal Ikraith-Teknologi*, 7(2), 22–34. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-teknologi/issue/archive>
- Rosario, R. (2015). Analisis Biaya Volume Laba Sebagai Upaya Merencanakan Volume Penjualan Kamar Dan Laba Jangka Pendek Padahotel Sintesa Peninsula Manado. In *ANALISIS BIAYA VOLUME LABA SEBAGAI UPAYA MERENCANAKAN VOLUME PENJUALAN KAMAR DAN LABA JANGKA PENDEK PADAHOTEL SINTESA PENINSULA MANADO* (Vol. 1, Issue 4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2978>
- Santi, R. (2019). *Analisis Strategi Harga Wholesale Untuk Meningkatkan Pendapatan Kamar di Bvlgari Resort Bali* (Vol. 8, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/1052352/jbh.v8i1.375>
- 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. <https://proceeding.isas.or.id/index.php/sentrinov/article/view/1037>
- Selamet, I. W. A. (2021). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di Tijili Seminyak Hotel. In *Jurnal Reservasi* (Vol. 4, Issue 2). <https://doi.org/10.22141/2224-0721.16.4.2020.208486>
- Siamena, E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado Elfin. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d* (Issue January).
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. sugiyono (2018, P. 13. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian, 32–41.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>