

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI INDIRECT RESERVATION
TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI FOUR POINTS
BY SHERATON BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Yuni Andriani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI INDIRECT RESERVATION
TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI FOUR POINTS
BY SHERATON BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Yuni Andriani
NIM 2015834072**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI INDIRECT RESERVATION
TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI FOUR POINTS
BY SHERATON BALI UNGASAN**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Yuni Andriani
NIM 2015834072**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KONTRIBUSI INDIRECT RESERVATION TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Jumat, 19 Juli 2024

Pembimbing I

Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par
NIP 196310261989102001

Pembimbing II

Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.
NIP 199505302022032015

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali





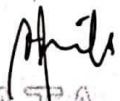
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

ANALISIS KONTRIBUSI INDIRECT RESERVATION TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

yang disusun oleh Yuni Andriani (NIM 2015834972) telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jum'at tanggal 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. NIP 196310261989102001	
Anggota	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum NIP 196412311990031025	
Anggota	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. NIP 197203042005012001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP 19849082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuni Andriani

NIM : 2015834072

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS KONTRIBUSI INDIRECT RESERVATION
TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI FOUR POINTS
BY SHERATON BALI UNGASAN**

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, 19 Juli 2024



Yuni Andriani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kontribusi *Indirect Reservation* Terhadap *Room Occupancy* Di Four Points by Sheraton Bali Ungasan” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini hingga dapat diselesaikan tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, diantaranya :

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. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.,M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
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 ketua prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., 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 bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Four Points by Sheraton Bali Ungasan khususnya pada bagian *Sales and Marketing* yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, dan pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua, Ayah Yudi Sulaiman dan Ibu Muharni yang telah begitu berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih banyak karena senantiasa memberikan cinta, dukungan dan motivasi bagi penulis baik dalam bentuk fisik, materi maupun doa yang tidak ada putusnya selama melakukan penulisan skripsi ini. Semoga Ayah dan Ibu selalu dalam keadaan sehat, diberi keberkahan selama di dunia dan tempat terbaik kelak di akhirat, karena telah menjadi sosok orang tua yang sangat luar biasa bagi penulis.
9. Saudara penulis Kak Azam, Kak Davit, Yuda dan Rifqi serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama melakukan penulisan skripsi.
10. Sahabat-sahabat penulis sejak SMP, Tri Sastra Pradhini S.Ked., Zhafira Paradhila Rana, dan Widya Wulandari terima kasih telah memberikan dorongan motivasi, dukungan serta mendoakan kelancaran bagi penulis, sehingga mampu menyelesaikan Skripsi Penelitian ini.
11. Abang Rian, Kak Husniati, Kak Mint dan Desi Antari yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan doa, apresiasi, semangat dan inspirasi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi Penelitian ini.
12. Teruntuk grup Cukup Tau, Biduan, WabiSabi, Affogato, Green House, Youngblood, Julima dan Twenllimoetz. Terima kasih atas canda tawa, cinta dan kebersamaan yang akan menjadi kenangan yang berarti bagi penulis. Khususnya untuk Kost Cemara, terima kasih telah menjadi rumah kedua dan tempat singgah penulis selama menempuh perkuliahan.

13. Diri sendiri, Yuni Andriani yang telah berusaha dan berjuang keras sampai sejauh ini serta tidak mudah menyerah dalam keadaan apapun, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini semaksimal mungkin dan tepat pada waktunya.

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



Yuni Andriani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Andriani, Yuni (2024). Analisis Kontribusi Indirect Reservation terhadap Room Occupancy di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par dan Pembimbing II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd

Kata kunci: Analisis, kontribusi, *indirect reservation*, *room occupancy*

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, studi pustaka dan wawancara. Teknik analisis data yang dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan data sekunder berupa kontribusi reservasi dan *room occupancy* periode 2021-2023 (36 bulan). Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian ialah dengan uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, uji hipotesis t dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan uji hipotesis t dengan nilai signifikansi (Sig). $0.00 < 0.05$, lalu nilai t hitung dari *indirect reservation* lebih besar daripada nilai t tabel yaitu sebesar $11.147 > 2.032$ yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh bahwa nilai R² sebesar 0.780 yang berarti bahwa *indirect reservation* berkontribusi sebesar 78% terhadap *room occupancy*, sementara 22% nya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat tiga media yang besumber dari *indirect reservation*, yaitu *online travel agent*, *offline travel agent* dan sistem distribusi global (GDS). *Indirect reservation* yang berkontribusi paling dominan pada periode 2021-2023 ialah *offline travel agent* dengan rata-rata kontribusi sebesar 40%. Hal yang mempengaruhi *offline travel agent* lebih dominan adanya kerja sama dengan berbagai *offline travel agent* dengan *contract rate* yang lebih murah, dapat melakukan reservasi untuk memesan kamar dengan jumlah besar dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan tamu untuk menyelenggarakan MICE.

ABSTRACT

Andriani, Yuni (2024). *Analysis the Contribution of Indirect Reservations to Room Occupancy at Four Points by Sheraton Bali Ungasan*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par and Supervisor II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Keywords : Analysis, contribution, indirect reservation, and room occupancy.

This research was conducted to analyze the contribution of indirect reservations to room occupancy at Four Points by Sheraton Bali Ungasan. The data collection methods used were observation, literature study and interviews. The data analysis technique used in this research is a quantitative analysis technique with secondary data in the form of reservation contributions and room occupancy for the 2021-2023 period (36 months). The analysis technique used in testing is the classical assumption test, simple linear regression, hypothesis t test and coefficient of determination test using IBM SPSS version 25. The results of this study show the t hypothesis test with a significance value (Sig). $0.00 < 0.05$, then the calculated t value of indirect reservation is greater than the t table value, namely $11.147 > 2.032$, which means there is a positive and significant influence from the contribution of indirect reservation to room occupancy at Four Points by Sheraton Bali Ungasan. The results of the coefficient of determination analysis showed that the R2 value was 0.780, which means that indirect reservations contributed 78% to room occupancy, while 22% was influenced by other factors not examined in this research. Based on the data obtained, there are three media that originate from indirect reservations, namely online travel agents, offline travel agents and global distribution systems (GDS). The indirect reservations that make the most dominant contribution in the 2021-2023 period are offline travel agents with an average contribution of 40%. Things that influence offline travel agents are more dominant: collaboration with various offline travel agents with cheaper contract rates, being able to make reservations to book large numbers of rooms and the facilities available are in accordance with guest needs for organizing MICE.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Pengertian Reservasi	10
2.1.3 Indirect Reservation	13
2.1.4 Room Occupancy	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Hipotesis.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1 Indirect Reservation (X).....	29
3.4.2 Room Occupancy (Y).....	30

3.5 Jenis dan Sumber Data	32
3.5.1 Jenis Data	32
3.5.2 Sumber Data	33
3.6 Penentuan Sampel	34
3.7 Pengumpulan Data	35
3.7.1 Observasi	35
3.7.2 Wawancara	35
3.7.3 Dokumentasi	36
3.7.4 Studi Pustaka	36
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.2 Analisis Regresi Sederhana	39
3.8.3 Uji Hipotesis t	40
3.8.4 Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	41
3.8.5 Analisis Kualitatif	41
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Hotel	42
4.1.1 Sejarah Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	43
4.1.2 Fasilitas Four Points By Sheraton Bali Ungasan	44
4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Description	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1 Pengaruh Kontribusi Indirect Reservation Terhadap Room Occupancy	65
4.2.2 Kontribusi Indirect Reservation Terhadap Room Occupancy	67
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77



 JURUSAN PARIWISATA

 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	28
Tabel 4.1 Jenis-Jenis Kamar Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	44
Tabel 4.2 Fasilitas Meeting Room	50
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.4 Uji Linieritas	59
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.6 Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 4.7 Uji Autokorelasi dengan Run Test.....	61
Tabel 4.8 Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.9 Nilai t hitung	63
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.11 Kontribusi Sumber Indirect Reservasi terhadap Room Occupancy di Four Points by Sheraton Bali Ungasan periode 2021-2023.....	68



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Room Occupancy periode 2021- 2023.....	2
Gambar 1.2 Kontribusi Indirect & Direct Reservations periode 2021- 2023	3
Gambar 4.1 Logo Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	42
Gambar 4.2 Superior Room	45
Gambar 4.3 Deluxe Room.....	46
Gambar 4.4 Deluxe Pool Access.....	46
Gambar 4.5 Executive Room	47
Gambar 4.6 Royal Suite Room	47
Gambar 4.7 Evolution Restoran.....	48
Gambar 4.8 Infinity Pool.....	48
Gambar 4.9 Escape SPA	49
Gambar 4.10 Fitness Centre.....	49
Gambar 4.11 Pandawa Ballroom	50
Gambar 4.12 Balangan Meeting Room.....	51
Gambar 4.13 Padang-Padang Meeting Room.....	52
Gambar 4.14 Rama Shinta Chapel	52
Gambar 4.15 Struktur Organisasi Sales & Marketing Departement.....	53

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Data Indirect Reservation dan Room Occupancy Periode 2021-2023
- Pedoman 3 : Data Sumber-Sumber Indirect Reservation
- Lampiran 4 : Data Kontribusi Indirect Sumber Reservation
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Data IBM SPSS Statistic
- Lampiran 6 : Tabel Durbin Watson
- Lampiran 7 : Distribusi nilai t-tabel
- Lampiran 8 : Hasil Wawancara
- Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 10 : Fasilitas Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

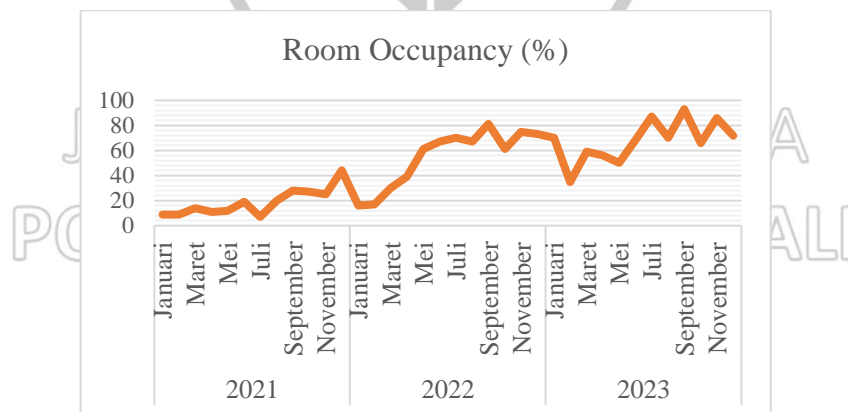
Dalam era informasi dan teknologi saat ini, selama dua dekade terakhir kemajuan teknologi dan informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia. Era ini ditandai oleh kemudahan akses informasi melalui bermacam-macam platform *digital*, seperti website, media sosial dan aplikasi pemesanan lainnya. Perubahan ini memiliki dampak signifikan terhadap industri, khususnya pada industri pariwisata yang berevolusi ke ranah digitalisasi dalam proses wisatawan untuk melakukan reservasi kamar melalui berbagai saluran. Dalam hal ini, reservasi menjadi hal yang krusial dalam hal ini sebagai salah satu hal yang dapat menjamin kenyamanan fasilitas melalui layanan reservasi yang cepat. (Hidayatun *et al.*, 2017). Dengan adanya reservasi, maka dapat memudahkan wisatawan untuk memesan kamar atau layanan lainnya yang ingin dipesan sebelum waktu keberangkatan mereka tiba. Selain itu, kontribusi dari berbagai saluran reservasi juga mempengaruhi *room occupancy*.

Seiring dengan meningkatnya persaingan, hotel-hotel mulai bekerjasama dengan berbagai jasa akomodasi untuk meningkatkan tingkat hunian kamar sehingga lebih unggul dalam persaingan, salah satunya yaitu bekerja sama dengan sumber reservasi dari berbagai pihak untuk meningkatkan *room occupancy*. Terdapat dua metode untuk memesan akomodasi hotel berdasarkan sumber reservasi, yaitu melalui *direct reservation* dan *indirect reservation* (Failte, 2013).

Direct reservation atau reservasi langsung terjadi ketika tamu melakukan reservasi melalui website hotel, telepon, atau email ke hotel. Sedangkan *indirect reservation* atau reservasi tidak langsung melibatkan pihak ketiga seperti *travel agent*, dan GDS sebagai saluran distribusi.

Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan hotel yang dioperasikan oleh *Marriott International* yang termasuk ke dalam kategori *convention center* hotel berbintang empat memiliki 270 kamar dengan berbagai tipe kamar dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti pusat kebugaran, kolam berenang, *evolution* restoran, spa, *kids club* dan *view* langsung yang menghadap ke teluk Jimbaran.

Terjadinya pandemi *Covid-19* berdampak terhadap *room occupancy* di Four points by Sheraton Bali Ungasan. Berikut *room occupancy* per bulan di Four Points by Sheraton Bali Ungasan periode 2021-2023.



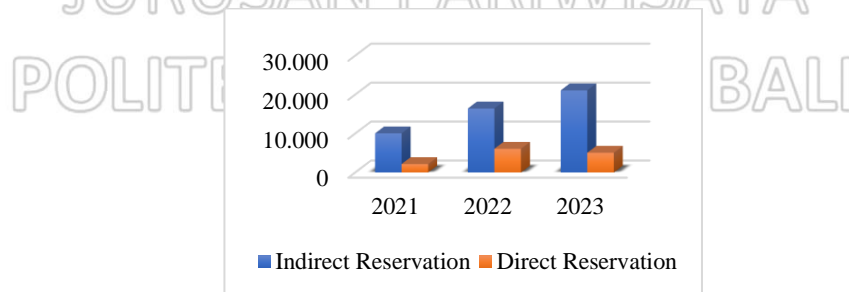
Gambar 1.1 Room Occupancy periode 2021- 2023

Sumber : Data Diolah 2024, Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa *room occupancy* berfluktuasi secara signifikan selama periode Desember 2021 – Januari 2023 di Four points by Sheraton Bali Ungasan. Pada tahun 2021 *room occupancy*

cenderung rendah, karena adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) selama masa *pandemic Covid-19*, sehingga *room occupancy* menurun drastis.

Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki dua sistem reservasi yaitu *direct* (langsung) dan *indirect* (tidak langsung) dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar. Pada system *direct reservation*, biasanya calon tamu memesan kamar secara langsung via email, telepon, *walk-in*, *whatsapp* dan melalui *official website hotel*, seperti *Marriot International*. Sementara itu, *indirect reservation*, calon tamu biasanya melibatkan pihak ketiga atau melalui perantara saat memesan kamar, seperti melalui *offline travel agent*, *online travel agent* dan pihak ketiga lainnya yang bekerja sama dengan hotel. Melalui kedua metode reservasi tersebut, Four Points by Sheraton Bali Ungasan dapat mencapai pasar yang lebih luas yang dapat mempengaruhi *room occupancy*. Berikut adalah grafik kontribusi dari *indirect* dan *direct reservation* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan periode 2021-2023 :



Gambar 1.2 Kontribusi *Indirect & Direct Reservations* periode 2021- 2023

Sumber : Data Diolah 2024, Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Berdasarkan gambar grafik di atas menunjukkan bahwa *indirect reservation* berkontribusi lebih besar dibandingkan dengan *direct reservation*, dan telah

meningkat selama tiga tahun terakhir, yaitu periode 2021-2023. Saat tamu melakukan reservasi, wisatawan cenderung berpikir bahwa memesan kamar melalui *indirect reservation* lebih murah dibandingkan dengan melalui *direct reservation*. Memesan kamar melalui *direct reservation* biasanya tidak menawarkan diskon atau promosi sebanyak *indirect reservation*. Namun, melalui *direct reservation*, wisatawan dapat mengumpulkan bonus *loyalty point* dan menjadi *member* yang tidak tersedia pada *indirect reservation* dan poin tersebut bisa ditukar dengan berbagai manfaat, seperti diskon untuk menginap selanjutnya, fasilitas tambahan atau layanan gratis. Sementara, jika melalui *indirect reservation*, wisatawan melihat harga yang lebih rendah dan terdapat penawaran khusus, seperti melalui *travel agent*. *Travel agent* biasanya menawarkan diskon, paket liburan, kode promo dengan biaya yang lebih ekonomis serta memberikan rekomendasi khusus, sehingga *travel agent* memungkinkan untuk menawarkan harga yang lebih kompetitif daripada *direct reservation*. Selain itu, di Four Points by Sheraton Bali Ungasan merupakan hotel *convention center* untuk menyelenggarakan MICE dengan segmen pasar tamu grup. Hal ini yang menyebabkan *indirect reservation* berkontribusi lebih banyak dibandingkan dengan *direct reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

Dari data di atas, maka penting untuk diketahui sumber *indirect reservation* tersebut, sumber *indirect reservation* mana yang paling dominan, hal apa saja yang mempengaruhi kontribusi *indirect reservation* dan bagaimana pengaruhnya bagi *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Analisis Kontribusi *Indirect Reservation* terhadap *Room Occupancy* di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan pokok penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan?
2. Seberapa besar kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.
2. Untuk menganalisis besarnya kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam menambah pengetahuan dan wawasan ilmiah yang berkaitan dengan kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy*,

sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai analisis kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi yang berguna bagi hotel khususnya pada departemen *sales & marketing* mengenai kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di *Four Points by Sheraton Bali Ungasan*.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat dari penulis dengan adanya penelitian ini adalah menambah pengetahuan dan pemahaman tentang kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* pada hotel, serta penelitian ini bermanfaat bagi penulis dalam memenuhi Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata untuk menyelesaikan studi yang telah ditempuh.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan serta dapat memberikan wawasan terkait mengenai kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di *Four Points by Sheraton Bali Ungasan*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan penelitian adalah parameter yang mengarahkan fokus dan pembatasan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Ruang lingkup dan batasan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Objek dalam penelitian ini merupakan kontribusi *indirect reservation* dan *room occupancy* atau tingkat hunian kamar di Four Points by Sheraton Bali Ungasan dengan pengumpulan data terbatas pada divisi reservasi di bagian *sales & marketing departement*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dengan bab hasil dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Pengaruh kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan sesuai dengan hasil uji hipotesis t diperoleh nilai signifikansi (Sig). $0.00 < 0.05$ dengan perbandingan nilai t hitung $11.147 > t$ tabel 2.032. Sehingga dari hasil tersebut diperoleh kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kontribusi *indirect reservation* memiliki terhadap *room occupancy*. Semakin besar kontribusi *indirect reservation*, maka semakin tinggi *room occupancy* nya.

Dari hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*) diperoleh hasil 0.780. Indikasi ini menunjukkan kontribusi *indirect reservation* terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali memiliki pengaruh 78% terhadap *room occupancy* dan 22% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. *Indirect reservation* yang bersumber dari *online travel agent*, *offline travel agent* dan GDS selama periode 2021-2023 berpengaruh dan berkontribusi secara signifikan terhadap *room occupancy* di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. *Indirect reservation* yang berkontribusi paling dominan pada periode 2021-2023 ialah *offline travel agent* dengan rata-rata kontribusi sebesar 40%. Hal yang mempengaruhi *offline travel agent* lebih dominan adanya kerja sama dengan

berbagai *offline travel agent* dengan *contract rate* yang lebih murah, wisatawan dapat melakukan reservasi untuk memesan kamar dengan jumlah besar dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan tamu untuk menyelenggarakan MICE.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan bab hasil dan pembahasan diatas, maka penulis memiliki beberapa saran untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya dalam penelitian ini.

Bagi pihak manajemen Four Points by Sheraton Bali Ungasan diharapkan memperkuat hubungan kerjasama dengan sumber *indirect reservation* dengan cara menjaga komunikasi untuk memberikan informasi mengenai promosi dan perubahan kebijakan. Selain itu, pihak manajemen juga diharapkan terus mengoptimalkan strategi pemasaran digital dengan membagikan informasi secara berkala mengenai *package* terbaru yang dimiliki oleh hotel agar informasi dapat cepat diterima dan menjangkau lebih banyak tamu yang akan memesan kamar. Selalu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan baik bagi *customer* maupun pihak *indirect reservation* yang bekerja sama atau sudah memiliki kontrak dengan hotel agar kontribusi terhadap hotel semakin meningkat.

Untuk penelitian selanjutnya jika ingin melakukan penelitian serupa, maka hendaknya mempertimbangkan beberapa faktor. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel X ialah kontribusi sumber *indirect reservation* dan variabel Y ialah *room occupancy*. Oleh karena itu penulis menyarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel baru *direct reservation* untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *room occupancy*. Menggunakan teknik analisis berganda atau

teknik statistik deskriptif yang dapat membantu melihat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap *room occupancy* dan menyajikan serta meringkas data dengan cara yang lebih mudah dipahami dan informatif. Kemudian disarankan juga untuk menambahkan referensi terbaru dari sumber lain sehingga dapat memperoleh gambaran dan hasil sebenarnya yang nantinya akan dijadikan sebagai perbandingan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aghna, A. De, Budi, S., Septiana, L., Elok, B., & Mahendra, P. (2024). *Memahami Asumsi Klasik dalam Analisis Statistik : Sebuah Kajian Mendalam tentang Multikolinearitas , Heterokedastisitas , dan.* 03(01), 1–11.
- Amadeus Customer IT Solutions. (2019). “*Supporting Better Travel Through Travel Technology.*” e: <http://www.amadeus.com/amadeus/x5140.html>
- Amir, A., Junaidi, & Yulmardi. (2009). “Metodologi Penelitian.” In *IPB Press*.
- Andi Supangat. (2007). “*Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*” (first).
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1), 111–117. <https://journalstkipgrisitubondo.ac.id/index.php/join/article/view/420>
- Djollong, A. F. (2014). Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research). *Istiqra'*, 2(1), 86–100. <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqra/article/view/224>
- Ernawati, N. M., & Astawa, I. K. (2016). “*Pemasaran Hotel MKU58336.*”
- Failte, I. (2013). *Direct & Indirect Sales Channels.* https://www.failteireland.ie/FailteIreland/media/WebsiteStructure/Documents/2_Develop_Your_Business/3_Marketing_Toolkit/9_International_Sales_Toolkit/direct-and-indirect-sales-channels-p34-39.pdf
- Hardani, S.Pd., M. S. (2020). “*Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*” (Issue March).
- Hayes, D. K., & Miller, A. (2011). *Revenue Management for the Hospitality Industry.* John Wiley & Sons, 2011.
- Hendriyati, L. (2021). “Pengaruh Online Travel Agent terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta.” *Media Wisata*, 17(1), 1090–1099. <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.145>
- 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://www.researchgate.net/publication/358459516_Pengaruh_Online_dan_Offline_Reservations_Terdapat_Tingkat_Hunian_Kamar_Hotel_Jayakarta_Yogyakarta
- Hidayatun, N., Rosmiati, M., & Saputro, E. (2017). “Aplikasi E-Reservation Untuk Pemesanan Kamar Pada Hotel Hinâs.” *Sistem Informasi*, 14(1), 57–62. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/techno/article/view/185/162>

- Hikmawati, F., Mukhid, A., Setiawan, D., & Notoatmojo, S. (2015). “*Metodologi Penelitian Kesehatan, Metodologi Penelitian.*” 208. <https://www.google.co.id/books/edition>
- I Gede Suwantara, Lien Darlina, I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, & Ni Made Rai Sukmawati. (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>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* <https://kbbi.web.id/hotel>
- Kartika, I. W. A. K. (2022). “*Pengaruh Saluran Distribusi Direct Booking Dan Indirect Booking Terhadap Pendapatan Kamar Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Movepick Resort & Spa Jimbaran Bali*” [Politeknik Negeri Bali]. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/4517>
- Kyomba, M. N., Spencer, J. P., & Muresherwa, G. (2022). Indirect Versus Direct Bookings: Hotel Customer Motivations for Online Reservations at Travel Agencies in the Cape Metropolis. *Acta Universitatis Danubius*, 18(5), 58–76. https://etd.cput.ac.za/bitstream/20.500.11838/3603/1/Kyomba_Ngoie_Marlene_212273965.pdf
- Mardiatmoko, G.-. (2020). “Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda.” *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Masiero, L., Law, R., & Masiero, L. (2015). *Comparing Reservation Channels for Hotel Rooms : A Behavioral Perspective.* 8408(October). <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.997960>
- Mendenhall, W., & Sincich, T. (2011). *A Second Course In Statistic Seventh Edition* (7th ed.).
- Munanda, R., & Amar, S. (2019). “Pengaruh Kunjungan Wisatawan Mancanegara, Rata-Rata Pengeluaran Dan Tingkat Hunian Hotel Terhadap Pendapatan Indonesia Pada Sektor Pariwisata.” *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.24036/jkep.v1i1.5348>
- Muthohirin, I. (2017). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi kasus pada devisi processing PT. SYNGENTA SEED INDONESIA). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 104. <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS/article/view/1599>
- Nachrowi, D., & Hardius, U. (2015). Pertemuan 9 Uji Autokorelasi. *Imsspada.Kemdikbud.Go.Id*, 1–12. <https://imsspada.kemdikbud.go.id/mod/folder/view.php?id=90595>

- Nita, R. R. (2021). Factor of Increasing Occupancy at Th Hotel Comforta Dumai. *Jom Fisip*, 8, 1–14. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/30770/29644>
- Novi Cipta Dewi, N. M., Nyoman, Rajin Aryana, Ernawati, N. M., Nyoman, N., Astuti, S., & Ketut Suarta, I. (2018). “Contribution of Reservation Through Travel Agent Room Occupancy at Le Grande Bali.” *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(4), 324–331. <https://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/download/1196/945/>
- Pan, B. (2015). *Global Distribution System*. January, 1–3. <https://doi.org/10.13140/2.1.2072.9926>
- Prajnagaja, T. K. (2016). *Analisis Pemilihan Metode Reservasi di Hotel Mercure Batam*. 3. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/7618>
- Prasetyo, I. (2014). “Teknik Analisis Data Dalam Research and Development.” *UNY: Fakultas Ilmu Pendidikan*, 6, 11. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132310875/pengabdian/teknik-analisis-data-dalam-research-and-development.pdf>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). “Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar.” *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Saragih, L. S. (2019). Dampak Online Travel Agent (OTA) Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Di Pardede Internasional Hotel Medan. *Jurnal Online Nasional*, 3(1), 48. @article%7Bsaragih2019dampak,%0A title=%7BDampak Online Travel Agent (OTA) dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan%7D,%0A author=%7BSaragih, Lenti%7D,%0A journal=%7BJournal for Business and Entrepreneurship%7D,%0A volume=%7B
- Slamet, R., & Aglis, A. H. (2020). “Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen.” In *Deepublish* (pertama). <https://books.google.co.id/books?id>
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Sugiyono. (2013). “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RND*” (p. 330). ALFABETA.CV.
- Surya, W. A. D., Astuti, N. N. S., & Mataram, I. G. A. B. (2019). Contribution Analysis of Indirect Reservation Sources To the Room Occupancy At Four Points By Sheraton Bali, Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 2(2), 93. <https://doi.org/10.31940/jasth.v2i2.1425>

- Syah, R. A., & Cahyono, H. B. (2020). *Strategi Pemasaran Diva Tour Dalam Menghadapi Online Travel Agent*. 1–9. <http://repository.unmuhjember.ac.id/id/eprint/5294>
- 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>
- West, E. (2015). *Lufthansa Shifts Distribution Paradigm, Pushes Direct Booking Strategy*. Business Travel News . <https://www.businesstravelnews.com/Business-Travel-Agencies/Lufthansa-Shifts-Distribution-Paradigm-Pushes-Direct-Booking-Strategy>
- Wijaya, C. P., & Santoso, T. P. B. (2018). “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Bali Mandira Legian – Bali.” *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 13(1), 42–53. <http://www.jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/341>
- Yuliara, I. M. (2016). “Regresi Linier Sederhana.” In *British Journal of Anaesthesia* (Vol. 62, Issue 4). <https://doi.org/10.1093/bja/62.4.429>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI