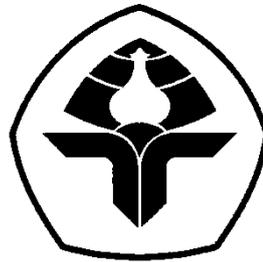


**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR
DARI *TRAVEL AGENT*
PADA HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Komang Sepina Yuliantari

NIM 2115713095

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR
DARI *TRAVEL AGENT*
PADA HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Komang Sepina Yuliantari
NIM 2115713095

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Sepina Yuliantari

NIM : 2115713095

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan Judul:
**"PENANGANAN PEMESANAN KAMAR DARI TRAVEL AGENT PADA
HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 16 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



NIM. 2115713095

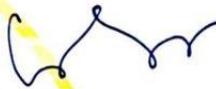
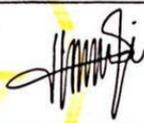
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR DARI TRAVEL AGENT PADA
HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

(Ni Komang Sepina Yuliantari)
NIM. 2115713095

Badung, 16 Agustus 2024
Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs NIP. 198409092014042001	
Dosen Penguji 1, Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs NIP. 197712152006042001	
Dosen Penguji 2, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., MM NIP. 196110301987032001	

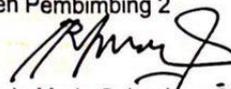
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs)
NIP. 198409092014042001

Dosen Pembimbing 2



(I Gede Made Subagiana, SE., MM)
NIP. 196007071990031002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiartara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Adapun judul Tugas Akhir ini yang saya ajukan adalah “**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR DARI TRAVEL AGENT PADA HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT**”.

Adapun tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan bagaimana cara Penanganan Pemesanan Kamar Dari Travel Agent Pada Hotel InterContinental Bali Resort, serta Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan Tugas Akhir membutuhkan usaha yang keras dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Namun, Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa orang – orang tersayang di sekeliling penulis yang membantu, membimbing, dan mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan arahan, masukan, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak I Gede Made Subagiana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan arahan, masukan, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengetahuan selama perkuliahan.
7. Bapak Christoph Pouls selaku *General Manager* Hotel InterContinental Bali *Resort* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja.
8. Seluruh *team Sales Marketing* Hotel InterContinental Bali *Resort* yang tidak bisa disebutkan satu per satu, dan telah memberikan tempat bagi penulis menjalankan magang kerja serta memberikan banyak bantuan, bimbingan, serta informasi selama enam bulan. Khususnya, *Reservation team* yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengalaman baru kepada penulis.

9. Kedua orang tua penulis tersayang, Bapak I Wayan Suatmaja dan Ibu Ni Ketut Natha Yuliati yang telah menjadi orang tua terhebat. Terima kasih atas limpahan kasih sayang, doa, material, motivasi, nasehat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan. Serta kedua kakak tercinta, yang selalu memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Seluruh teman – teman penulis yang tidak bisa di sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan, dorongan, motivasi, serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesempurnaan serta keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

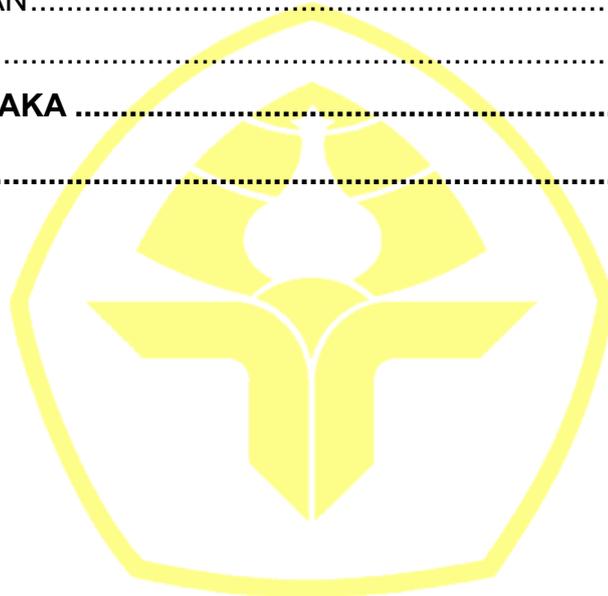
Badung, 18 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian.....	7
4. Metode Analisis Data.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. SOP (Standar Operasional Prosedur).....	13
B. <i>E – Commerce</i>	14
C. Reservasi.....	18
D. <i>Travel Agent</i>	24
E. Pengertian Korespondensi.....	27
F. E – Surat (Surat Elektronik).....	28
G. <i>Flowchart</i>	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	33
A. Sejarah Perusahaan InterContinental Bali Resort.....	33

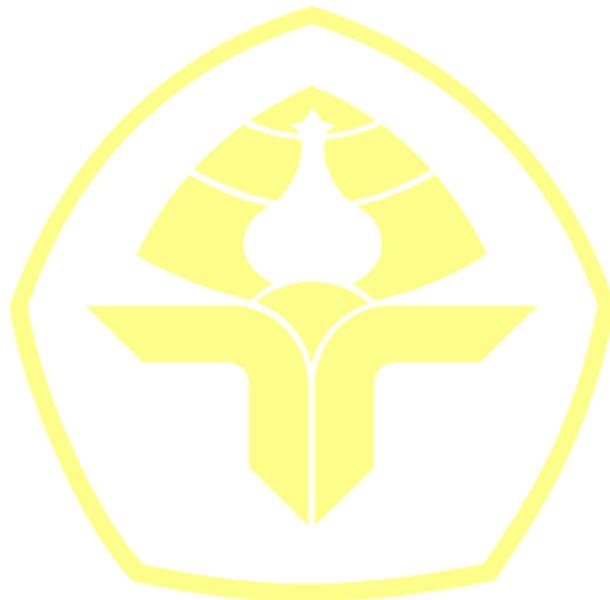
B. Bidang Usaha.....	37
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Kebijakan Perusahaan	62
B. Analisis dan Interpretasi Data	67
1. Penanganan Pemesanan Kamar Dari <i>Travel Agent</i> Pada Hotel InterContinental Bali Resort.....	67
2. Kendala dan Solusi Dalam Penanganan Pemesanan Kamar Dari <i>Travel Agent</i> Pada Hotel InterContinental Bali Resort.	85
BAB V PENUTUP.....	87
A. SIMPULAN.....	87
B. SARAN.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	92



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Umum Flowchart	31
Tabel 3. 1 Tipe Kamar Hotel Intercontinental Bali Resort.....	38



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 alur teknik deskriptif kualitatif Sumber: jurnal teknik analisis data penelitian deskriptif kualitatif	10
Gambar 3. 1 logo dan icon hotel InterContinental Resort Bali	36
Gambar 3. 2 restaurant taman gita	39
Gambar 3. 3 Restaurant jimbaran garden.....	40
Gambar 3. 4 KO Japanese Restaurant.....	40
Gambar 3. 5 Bella Cucina Restaurant	41
Gambar 3. 6 sunset beach bar & grill.....	42
Gambar 3. 7 club intercontinental lounge	43
Gambar 3. 8 Singaraja lounge	43
Gambar 3. 9 struktur organisasi sales marketing.....	51
Gambar 4. 1 Contoh Struktur Email Pada Email Agent.....	68
Gambar 4. 2 Flowchart penanganan new reservation (kamar baru).....	72
Gambar 4. 3 Flowchart Penanganan Perubahan Reservasi dari Travel Agent	78
Gambar 4. 4 Flowchart Penanganan Pembayaran dari Travel Agent	81
Gambar 4. 5 Flowchart Penanganan Cancellation Terhadap dari Travel Agent	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Tampilan Sistem Opera

Lampiran 2: Sistem Opera (*Check Available Room*)

Lampiran 3: Reservasi Travel Agent Pada Sistem Opera

Lampiran 4: *Email* Masuk Dari Travel Agent

Lampiran 5: *Template Confirmation Number* untuk *Travel Agent*

Lampiran 6: Pertanyaan Wawancara

Lampiran 7: Foto Wawancara

Lampiran 8: Lembar Perbaikan Ujian Projek Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut data dari *World Travel & Tourism Countil* (WTTC), sektor pariwisata berkontribusi sekitar 5,5% pada tahun 2022 dalam pengembangan pariwisata di Indonesia melibatkan upaya untuk melestarikan lingkungan alam, mempromosikan ekowisata, dan memberdayakan masyarakat setempat. Maka dari itu, Indonesia yang memiliki beragam hasil alam yang berlimpah mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap perekonomian di Indonesia.

Salah satu pulau yang paling terkenal di Indonesia bahkan di seluruh dunia ialah pulau Bali sendiri. Bali adalah salah satu pulau yang memiliki kesenian dan kebudayaan yang kaya dan unik serta memiliki khas karena adat istiadat yang masih sangat kental dipegang teguh oleh masyarakatnya.

Bali juga menjadi salah satu destinasi yang paling diminati oleh wisatawan domestik maupun internasional karena memiliki daya tarik tersendiri. Pulau bali ini juga menjadi salah satu tolak ukur dunia

kepariwisataan di Indonesia yang memiliki peluang yang besar untuk melakukan pengembangan pariwisatanya.

Oleh karena itu Bali juga dituntut untuk mampu lebih meningkatkan mutu pelayanan pada komponen – komponen pariwisata seperti perusahaan penerbangan, biro perjalanan (*travel agent*), hotel, *restaurant*, dan komponen pariwisata lainnya.

Akomodasi adalah suatu tempat untuk menginap atau beristirahat dengan fasilitasnya (Sirait, 2015 : 122). Kenyataannya dalam kepariwisataan akomodasi merupakan sebuah industri, sehingga pengertian industri akomodasi merupakan suatu komponen industri pariwisata, karena akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar dimana pengunjung dapat beristirahat, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia. Salah satu akomodasi yang diperlukan sebagai penunjang wisatawan untuk melakukan kegiatan berwisatanya adalah hotel.

Adanya banyak pilihan hotel yang ada di Bali, membuat wisatawan dapat memilih sesuai keinginan kebutuhan yang diperlukan untuk menginap dan menghabiskan masa liburnya. Salah satu hotel yang ada di Bali dan berada di daerah jimbaran, dekat dengan pantai serta bandara I Gusti Ngurah Rai ini adalah Hotel InterContinental Bali *Resort*.

Hotel InterContinental Bali *Resort* memiliki sekitar 425 kamar dan dalam operasionalnya didukung oleh beberapa departemen

seperti: *Front office Department, Sales and Marketing office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, Human Resource Department, Engineering Department, Concierge, dan Security Department.*

Sales and Marketing Department adalah salah satu departemen yang memiliki wewenang untuk penjualan dan pemasaran yang ada di hotel. Dalam *department* hotel tersebut pasti melakukan strategi yang luar biasa, salah satunya melakukan perkembangan strategi *marketing* melalui *online* sangat banyak dilakukan oleh hotel, yang tujuannya adalah untuk mempromosikan dan meningkatkan jumlah hunian kamar hotel.

Hotel juga sering menggunakan strategi *marketing online* melalui *website* resmi hotel. Selain menggunakan strategi *marketing online* tersebut untuk melakukan pemesanan kamar, juga dapat melalui *wholesale travel agent* yang ada seperti *world travel marketing bali*, *pegasus*, *Tischler reisen*, *my trip*, *the bali bible*, dan lain sebagainya yang dimana pihak hotel bekerja sama dengan pihak penyedia layanan *travel agent*.

Bagian reservasi salah satu bagian dari departemen yang bertugas untuk mengelola pemesanan kamar yang masuk ke dalam *email agent* ataupun ke sistem opera. Reservasi dimana bagian ini memiliki wewenang untuk menjual kamar dan menangani pemesanan kamar, pihak reservasi saling berkaitan dengan *sales and marketing*

bagian *wholesale*. Karena kontrak harga yang digunakan oleh pihak reservasi dalam menangani dan menerima pemesanan kamar bersumber dari kontrak harga yang dibuat oleh bagian *wholesale*.

Petugas reservasi harus menangani apabila permasalahan yang ada seperti pengelolaan data tamu, kamar, fasilitas, pencatatan pemesanan kamar, data *check in*, data *check out*, dan proses pembayaran hotel tersimpan dengan baik dan teliti dalam penginputan data kedalam sistem opera.

Dalam melakukan pemesanan kamar melalui *email* tidak mepungkiri terjadinya kesalahpahaman antara *travel agent* dengan tim reservasi hotel mengenai kontrak yang sudah disepakati. Karena dalam reservasi yang dikirim oleh pihak penyedia *travel agent* melalui *email* terkadang ada permasalahan entah dari jenis tempat tidur yang *non – guaranteed* ataupun hasil *rate* yang telah dicantumkan oleh *travel agent* sendiri.

Jenis tempat tidur seperti *king bed* atau *twin bed* yang diinginkan tidak dapat diakomodasikan dikarenakan tergantung pada ketersediaan. *Travel agent* sering menyatakan bahwa bookingan tersebut terjamin kepada tamu, yang dimana hotel tidak pernah menjamin spesial permintaan tanpa adanya keputusan dari pihak hotel, hal itu yang membuat tamu komplain terkait perihal tersebut.

Serta terkait *rate* kamar yang akan dikalkulasikan terlebih dahulu oleh pihak reservasi untuk mencocokkan kontrak harga, benefit yang di

dapat untuk tamu, dan apabila ada tambahan harga mengenai permintaan tamu seperti harga *extrabed* yang telah disepakati sebelum memasukan ke dalam sistem opera.

Dalam proses kalkulasi tersebut pihak reservasi terkadang mengalami kendala dengan hasil *rate* yang tidak sesuai dengan *rate* yang dikirimkan di *email* dari *travel agent* dengan kontrak yang ada. Kesalahan tersebut biasanya disebabkan oleh penyedia *travel agent* salah melihat kontrak harga ataupun lupa menambahkan harga tambahan sesuai permintaan tamu. Namun, terkadang juga terjadi permasalahan seperti salah melihat *special offers season* kontrak ataupun kode – kode promo tertentu.

Terkadang *travel agent* mengirimkan *email* berkali – kali dikarenakan ada perubahan permintaan dari tamu yang membuat pihak *travel agent* mengirimkan satu per satu *email* yang sama. Hal itu yang membuat pihak reservasi harus teliti dalam melakukan pengecekan di *email* serta tim reservasi banyak memerlukan waktu dalam menginput data ke sistem opera.

Oleh karena itu petugas reservasi harus lebih teliti dalam melakukan penanganan pemesanan kamar tersebut serta melakukan *double check* apabila dirasa perlu, karena apabila ada *missed* yang dialami akan berdampak buruk terhadap *revenue* hotel bahkan berdampak ke *department* lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukannya penelitian serta mengangkat permasalahan tersebut dalam pembuatan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan pemesanan kamar dari *travel agent* pada Hotel InterContinental Bali *Resort*”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah, bagaimana penanganan pemesanan kamar dari *travel agent* pada Hotel InterContinental Bali *Resort*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan kamar dari *travel agent* pada Hotel InterContinental Bali *Resort*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
 - b. Menambah pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman untuk dapat diterapkan di dalam dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat digunakan sebagai salah satu tolak ukur untuk mengetahui kemampuan dan keterampilan mahasiswa untuk

melangkah lebih lanjut di dalam sistem pendidikan di Politeknik Negeri Bali untuk masa yang akan datang serta mengaplikasikan teori dan praktik dibangku kuliah dalam kenyataan yang ada dilapangan.

3. Bagi Perusahaan

Tugas ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan khususnya di Hotel InterContinental Bali *Resort*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel InterContinental Bali *Resort* yang beralamat di Jalan Raya Uluwatu No. 45, Jimbaran, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun objek dalam penelitian ini adalah Penanganan Pemesanan Kamar Dari *Travel Agent* Pada Hotel InterContinental Bali *Resort*.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data **JISAN ADMINISTRASI BISNIS**

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2020:7) adalah “pengumpulan data yang berbentuk kata – kata atau gambar – gambar, sehingga tidak menekankan pada angka”. Data kualitatif juga data yang tidak berupa angka – angka

melainkan keterangan – keterangan atau informasi yang berhubungan dengan penelitian.

Contohnya: sejarah perusahaan, struktur organisasi, bidang usaha, dan keterangan pendukung lainnya.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) “Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) “Data Sekunder adalah sumber data tidak langsung yang memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan peneliti itu sendiri”. Data ini digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan, contohnya penelitian terdahulu, *literature*, buku, dan lain sebagainya.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2020 : 109) “observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh)”.

Contohnya : pengamatan langsung pada *reservation department* dalam melakukan penelitian, pada penanganan pemesanan kamar melalui *travel agent* selama 6 bulan pada masa magang kerja.

2) Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pihak *reservation department* pada Hotel InterContinental Bali Resort.

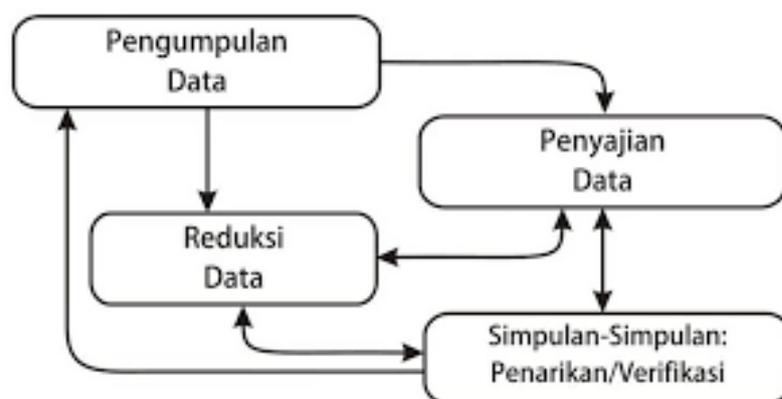
3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:204) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat

mendukung penelitian”. Dalam penelitian ini dokumentasi merupakan pengambilan gambar untuk memperkuat hasil penelitian.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam menyelesaikan penulisan Tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020 : 131) “Deskriptif kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Berikut merupakan salah satu skema teknik deskriptif kualitatif pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 alur teknik deskriptif kualitatif

Sumber: jurnal teknik analisis data penelitian deskriptif kualitatif

Pada gambar 1.1 yang dimana alur teknik deskriptif kualitatif, terdapat proses data yang dilakukan menggunakan beberapa tahap diantaranya :

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.

Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi. Untuk mendapatkan catatan – catatan tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa staf reservasi tim, yang dimana dianggap mengetahui tentang masalah yang akan diteliti.

b. Reduksi Data

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif berbentuk seperti catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang dilakukan secara terus – menerus selama berada di lapangan. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.



BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pada pembahasan BAB IV mengenai penanganan pemesanan kamar dari *travel agent* pada Hotel InterContinental Bali Resort, maka dapat disimpulkan bahwa:

Penanganan pemesanan kamar dari *travel agent* pada Hotel InterContinental Bali Resort menggunakan via *email*. Semua *travel agent* yang ingin melakukan pemesanan ke hotel harus mengirimkan *email*, sebagai bukti historis serta *travel agent* yang melakukan reservasi harus memiliki kontrak dengan pihak hotel.

Namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi dalam melakukan penanganan tersebut seperti, adanya

ketidaksesuaian *rate* kamar yang tercantum pada *email* dari pihak *travel agent* dengan kontrak harga yang telah disetujui oleh kedua belah pihak, adanya kesalahpahaman dengan beberapa pihak *travel agent* terhadap isi *email* yang mencantumkan jenis tempat tidur *king bed* pada tipe kamar *lower category*, dan adanya kendala dalam koneksi jaringan internet yang membuat pekerjaan bagian reservasi tidak berjalan dengan lancar. Dikarenakan dalam melakukan penanganan, tim reservasi lebih banyak menggunakan *email* serta sistem opera yang dimana kedua tersebut mengharuskan menggunakan jaringan internet.

B. SARAN

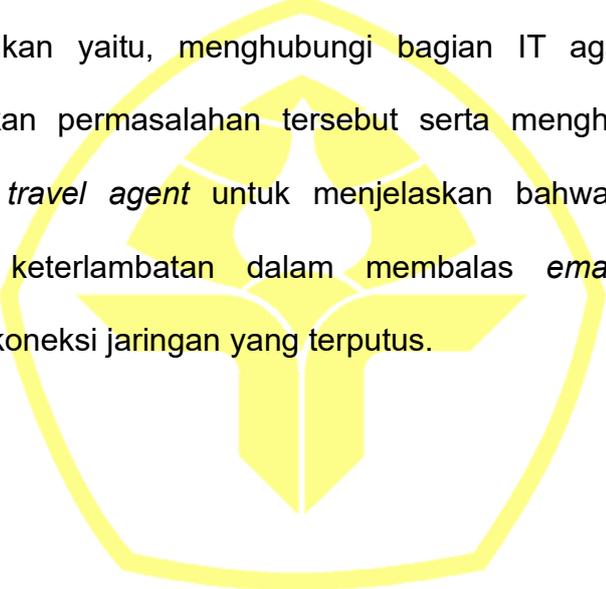
Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang penanganan pemesanan kamar dari *travel agent* pada Hotel InterContinental Bali *Resort*, adapun saran yang dapat penulis berikan:

Ketika terdapat ketidaksesuaian *rate* kamar yang tercantum pada *email* yang dikirimkan oleh pihak *travel agent* dengan kontrak yang telah disetujui kedua belah pihak. Maka saran untuk kendala tersebut ialah pihak reservasi harus berhati – hati dalam membaca *email*, serta pihak reservasi tidak hanya mem-*forward* kembali *email* tersebut kepada *travel agent* namun juga menghubungi pihak *travel agent* tersebut dengan cara menelepon untuk menanyakan *rate* yang sesuai .

Selanjutnya ketika terjadi hal seperti itu dan terus berulang terhadap ketersediaan kamar *king bed* yang dicantumkan oleh *travel*

agent langsung, dan menganggap reservasi tersebut *guarantee*, maka saran dari penulis adalah untuk melakukan pertemuan setiap bulannya dari perwakilan pihak hotel yaitu *wholesale* dengan *travel agent* tersebut untuk membahas perihal seperti agenda evaluasi pada kontrak yang sudah disepakati, serta menambahkan *inventory* kamar jenis tempat tidur *king bed*.

Selain itu ketika terjadinya kendala dalam jaringan internet yang dapat menghambat pekerjaan tim reservasi, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu, menghubungi bagian IT agar lebih cepat menyelesaikan permasalahan tersebut serta menghubungi melalui telepon ke *travel agent* untuk menjelaskan bahwa tim reservasi mengalami keterlambatan dalam membalas *email* dikarenakan mengalami koneksi jaringan yang terputus.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Detik.com. “*Pengertian Reservasi Adalah: Simak Jenis, Manfaat, dan Klasifikasinya.*”<https://www.detik.com/jabar/berita/d6210168/pengertian-reservasi-adalah-simak-jenis-manfaat-dan-klasifikasinya>.
(Diakses 13 Maret 2024)
- Djoko Purwanto. (2014). *Korespondensi Bisnis Profesional*. Jakarta. Erlangga.
- Dqlab.id. “*Step Teknik Analisis Data Penelitian Deskriptif Kualitatif.*”
<https://dqlab.id/step-teknik-analisis-data-penelitian-deskriptif-kualitatif>. (Diakses 19 Juni 2024)
- Gramedia Blog. “*Apa itu SOP?, Pengertian, Fungsi, dan Manfaatnya.*”
<https://www.gramedia.com/best-seller/apa-itu-sop/>. (Diakses 19 Maret 2024)
- Gramedia Blog. “*Pengertian Biro Perjalanan: Manfaat, hingga Perbedaannya dengan Agen Perjalanan.*”
<https://www.gramedia.com/literasi/biro-perjalanan/>. (Diakses 19 Maret 2024)
- Kenneth C. Laudon and Carol Guercio Traver. (2020). *E -Commerce: Business, Technology, Society*. Harlow, Inggris. Pearson education
- Piana dan Fathurohman. (2019). *E – Commerce*. Yogyakarta. CV Pustaka Ilmu

Repository.polinela.ac.id. "*Strategi Bauran Pemasaran Yang Digunakan di AlwaysTour.*"

https://repository.polinela.ac.id/3557/1/BAB1_2_TitaNurFaidah_19756026%20-%20Tita%20Nur%20Faidah.pdf. (Diakses 19 Maret 2024)

Rusmawan, Uus.2019.*Teknik Penulisan Tugas Akhir dan Skripsi Pemograman*.Jakarta: PT.Elex Media Komputindo

Sirait SM. 2015. *Kajian Daya Dukung Lingkungan Kegiatan Wisata Bahari di Resort Pengelolaan Wilayah Pulau Harapan Taman Nasional Kepulauan Seribu* [Tesis]. Bandung (ID): Universitas Padjajaran

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Wardana.(2018). *E – Commerce*. Yogyakarta. CV Andi Offset