

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI  
ONLINE TRAVEL AGENT OLEH BAGIAN RESERVASI  
DI HILTON BALI RESORT NUSA DUA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Kadek Putri Liana Febriyanti  
NIM 2115713003**

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

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI  
ONLINE TRAVEL AGENT OLEH BAGIAN RESERVASI  
DI HILTON BALI RESORT NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Ni Kadek Putri Liana Febriyanti**  
**NIM 2115713003**

**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 Kadek Putri Liana Febriyanti

**NIM** : 2115713003

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

**“PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT OLEH BAGIAN RESERVASI DI HILTON BALI RESORT NUSA DUA”.**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di 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 Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, ..... 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ni Kadek Putri Liana Febriyanti  
NIM. 2115713003

**Lembar Persetujuan dan Pengesahan**


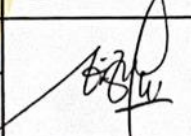

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI  
ONLINE TRAVEL AGENT OLEH BAGIAN RESERVASI  
DI HILTON BALI RESORT NUSA DUA**

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

**NI KADEK PUTRI LIANA FEBRIYANTI  
NIM 2115713003**

Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui oleh,  
Pembimbing:


<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji, <b>Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum</b> NIP 196312311989031023	
Dosen Penguji 1, <b>Drs. Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., MM</b> NIP 196110301987032001	
Dosen Penguji 2, <b>Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M</b> NIP 199902252024061002	

Pembimbing I



(Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum)  
NIP 196312311989031023

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

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

Pembimbing II



(Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.AK., M.Si)  
NIP 199206132019032023

Diketahui oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



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



## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Oleh Bagian Reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua".

Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam Penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Melalui kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA., Ph.D Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam magang kerja.

2. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si Selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.

3. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE., MM Selaku Koordinator PKL yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan magang kerja serta menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum Selaku Pembimbing PKL dan Pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan magang kerja serta menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.AK., M.Si Selaku Pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan magang kerja serta menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Ibu Tuti Susilawati, selaku Learning & Development Manager Hilton Bali Resort Nusa Dua yang telah memberikan banyak bimbingan, dukungan, dan semangat selama periode magang kerja.
7. Ibu Anne Marie Aucouturier, selaku Commercial Director pada Business Development Department yang telah memberikan banyak bimbingan, dukungan, dan semangat selama periode magang kerja.
8. Ibu Dwi Oktarina, selaku Reservation Manager memberikan semangat selama periode penyusunan tugas akhir.

9. Ibu Ni Luh Suka Antari, selaku Assistant Reservation Manager dan Ibu Ni Ketut Dian Darmiati Margaretha, selaku E-commerce Manager yang telah memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff Business Development Department yang telah membantu dalam pelaksanaan magang kerja.
11. Seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, dukungan maupun semangat baik moral maupun material dalam penyusunan tugas akhir ini.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat membantu para pembaca sebagai referensi maupun pedoman. Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar Politeknik Negeri Bali.

Badung, 08 Juli 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Objek Penelitian .....	10
3. Data Penelitian .....	10
4. Metode Analisis Data .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. E-commerce.....	15
1. Pengertian E-commerce .....	15
2. Jenis - Jenis E-commerce.....	16
3. Komponen Penting E-commerce.....	17
B. Reservasi .....	18
1. Pengertian Peran Reservasi .....	18
2. Manfaat Reservasi .....	19
3. Tugas – Tugas Reservasi .....	20
4. Sumber – Sumber Reservasi .....	22
5. Jenis – Jenis Reservasi .....	24
6. Media Reservasi .....	25
C. Online Travel Agent (OTA) .....	26

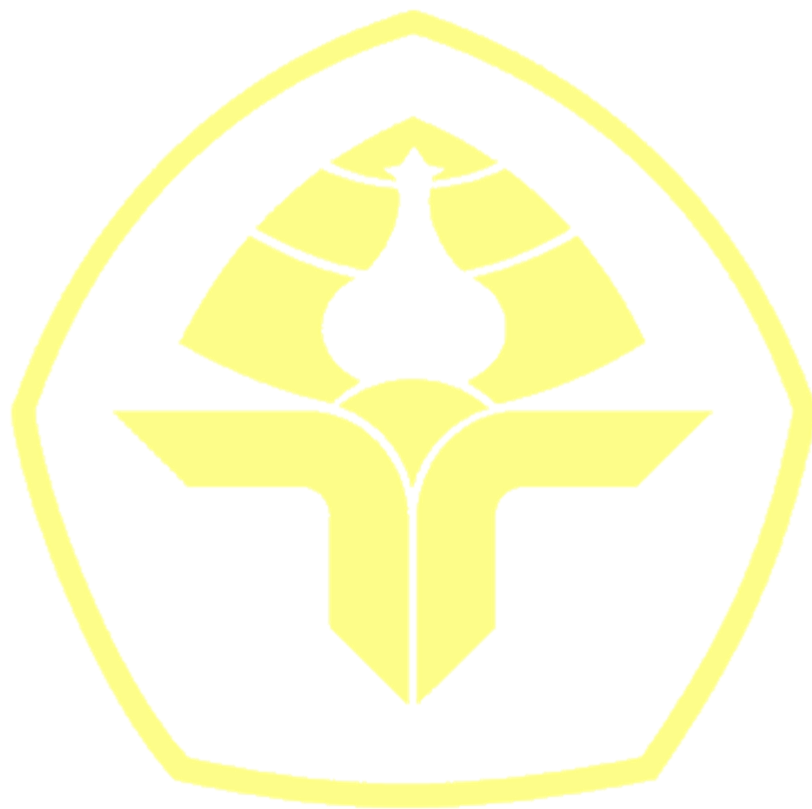


1. Pengertian Online Travel Agent (OTA) .....	26
2. Jenis Online Travel Agent (OTA) .....	27
3. Macam – Macam Online Travel Agent (OTA) .....	28
4. Manfaat Penggunaan <i>Online Travel Agent</i> (OTA).....	29
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah Umum Hilton Bali Resort .....	32
B. Bidang Usaha .....	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	47
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	53
C. Kendala – kendala yang ditemukan dalam penanganan pemesanan kamar melalui <i>online travel agent</i> oleh bagian reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
A. SIMPULAN .....	78
B. SARAN .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe-tipe Kamar Hilton Bali Resort .....	45
Tabel 4.1 Simbol proses (processing symbols).....	93
Tabel 4.2 Simbol arus (flow direction symbols).....	94
Tabel 4.3 Simbol I/O (input-output) .....	94
Tabel 4.4 Hasil Fokus Penelitian Kendala .....	95



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Wisatawan Asing Bali (Okt – Des) 2023.....	2
Gambar 1.2 <i>Review volume &amp; rating booking site</i> di Hilton Bali Resort 2023.....	6
Gambar 3.1 Logo Hilton Bali Resort.....	40
Gambar 3.2 <i>Business Development Organization Chart</i> .....	64
Gambar 4.1 Masukkan tujuan pencarian .....	81
Gambar 4.2 Memilih kategori hotel .....	81
Gambar 4.3 Memilih kategori kamar.....	82
Gambar 4.4 Memasukkan identitas lengkap.....	82
Gambar 4.5 Tampilan email pada sistem komputer .....	84
Gambar 4.6 Flowchart Penanganan Pemesanan Kamar Melalui OTA Oleh Bagian Reservasi.....	95



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Tampilan *Extra net Online Travel Agent (Agoda.com)*

LAMPIRAN 2 Koresponden *Online Travel Agent*

LAMPIRAN 3 Perbedaan *rate* dibanding *Online Travel Agent*

LAMPIRAN 4 Koresponden *special request* oleh tamu melalui email

LAMPIRAN 5 Tampilan *Login* pada *Opera System*

LAMPIRAN 6 Tampilan seluruh opsi pemesanan pada *Opera System*

LAMPIRAN 7 Dokumentasi wawancara (*Indepth Interview*)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

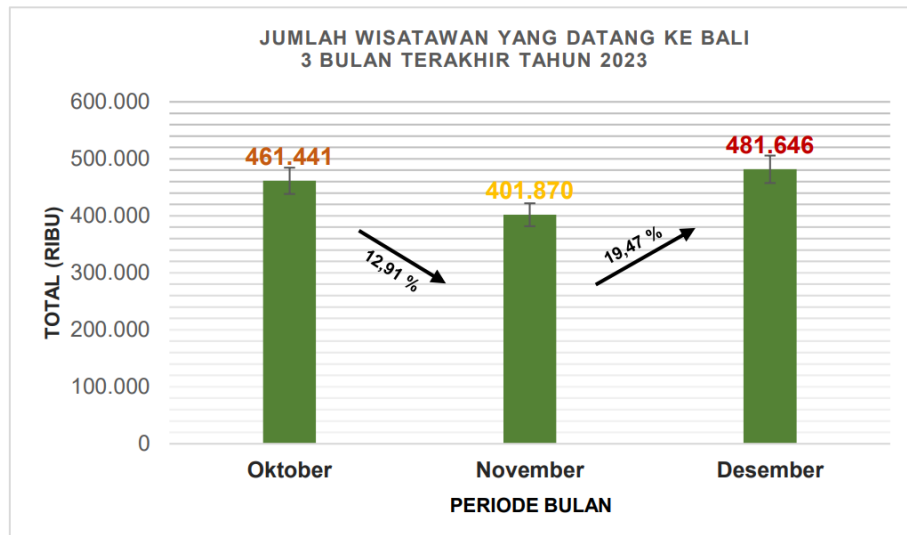
#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah salah satu sumber devisa terbesar yang diperoleh negara Indonesia selain sektor-sektor ekonomi lainnya. Pengertian pariwisata yang telah dirumuskan ke dalam Undang-Undang No. 9 tahun 2021 yang memberikan pengertian bahwa kepariwisataan adalah seluruh kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dengan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha. Selain itu dunia pariwisata juga telah melibatkan sektor-sektor pendukung lainnya seperti transportasi, akomodasi, perdagangan, dan lain-lain.

Berdasarkan Laporan *The Travel and Tourism Competitiveness Index (TTCI)* yang baru saja dirilis secara resmi



oleh *World Economic Forum (WEF)* 2022 menunjukkan bahwa Indonesia melesat naik 12 peringkat, dari posisi 44 menjadi peringkat 32 dari 117 negara. Di kawasan Asia Pasifik, indeks daya saing pariwisata Indonesia berada di peringkat delapan.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Wisatawan Asing yang Datang ke Bali Dalam Tiga Bulan Terakhir (Okt-Des) Tahun 2023

Sumber: Bahan Pusat Statistik Provinsi Bali 2023

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa rata-rata pertumbuhan kunjungan wisatawan asing yang datang ke Bali pada tahun 2023 terakhir mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pada bulan November mengalami penurunan 12,91% dibandingkan bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 461.441 kunjungan wisatawan dominan berasal dari Australia namun pada bulan Desember adanya peningkatan sebesar 19,47% tercatat sebanyak 481.646 kunjungan. Perlu dikutip data tersebut diambil sebelum awal tahun baru. Namun,

diharapkan angka ini terus berkembang naik khususnya dalam bidang pariwisata.

Menurut Mulyana *et al* (2017:37) bahwa pembangunan pariwisata Indonesia tidak hanya mencakup perekonomian Indonesia tetapi juga sejumlah masyarakat lokal yang berperan terhadap kehidupan ekonomi. Kesempatan kerja dalam mengurangi pengangguran dan mendorong kreativitas sehingga memungkinkan wisatawan untuk berkembang di tujuan wisata. Salah satunya adalah pulau Bali. Bali memiliki pariwisata yang terkenal akan wisata alam, serta kekayaan budaya yang masih sangat sakral di beberapa daerah dan tidak terpengaruh oleh modernisasi masa kini. Dalam mendukung pariwisata Bali perlu adanya sarana dan prasarana akomodasi wisata yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman salah satunya hotel yang memiliki peran penting dalam kegiatan pariwisata.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu bagian dari Hilton Worldwide dan membawa nama Hilton Hotels & Resort menjadi salah satu destinasi utama di dunia. Satu klasifikasi hotel bintang lima yang berada di daerah pantai selatan, Nusa dua, Bali. Hilton Bali Resort merupakan salah satu bagian dari Hilton Worldwide Holdings, Inc (sebelumnya Hilton Hotels Corporation) yang berdiri di bawah kepemilikan PT. Caterison Sukses. Hilton Bali Resort berjarak 15 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai atau 30 menit ditempuh

dengan berkendara dan 23 km dari pusat kota Denpasar atau 45 menit ditempuh dengan berkendara. Hilton Bali Resort memiliki tagline yaitu *"We are Hilton, we are Hospitality"* tagline ini mencerminkan bahwa Hilton memberikan pelayanan kepada tamu dengan mengutamakan keramahtamahan dan menjadikan perusahaan yang paling ramah di dunia. Dengan nuansa mistik, keaslian alam, dan keindahan budaya bali diharapkan para pengunjung menikmati liburannya dengan penuh kenyamanan dan kemewahan.

Dalam mendukung operasional hotel di Hilton Bali Resort memiliki beberapa departemen, yaitu: Human Resources Department, Front Office Department, Food & Beverage Department, Finance Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Security, and Business Development Department.

Business Development Department adalah salah satu departemen utama di Hilton Bali Resort dalam melakukan penjualan kamar hotel yang membantu meningkatkan tingkat hunian. Pada bagian Business Development Department di Hilton Bali Resort dibagi menjadi 4 bagian, yaitu Sales section, Marketing communication, Event section, and Reservation.

Menurut Sakti (2016:16) *Reservation* atau *to reserve* yang artinya mempersiapkan dalam bahasa Inggris merupakan salah satu bagian dari Business Development Department yang memiliki peranan penting dalam menangani pemesanan kamar yang masuk ke hotel dan memberikan konfirmasi terhadap pemesanan tersebut. Pada tahun 2023 ini sudah memasuki marketing 4.0 dimana pendekatan pemasaran yang mengkombinasikan interaksi *online* dan *offline* antara perusahaan dan konsumen. Dalam dunia bisnis pariwisata hal ini sudah banyak diterapkan oleh hotel, yang tujuannya untuk mempromosikan serta meningkatkan jumlah tingkat hunian kamar.

Pada dasarnya pemesanan kamar di Hilton Bali Resort berasal dari berbagai sumber, salah satunya bekerja sama dengan berbagai *online travel agent* (OTA) disepakati dalam kontrak kerja sama, seperti *Booking.com*, *Agoda*, *Expedia*, *Traveloka*, *Ticket.com*, dan *Tripadvisor*. Adanya OTA membantu tamu melakukan pemesanan kamar hotel yang sangat banyak disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan. Tamu bisa langsung memesan kamar dengan mudah dan harga yang lebih terjangkau.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Gambar 1.2 *Review volume & rating booking site* di Hilton Bali Resort 2023

Sumber: Hilton Bali Resort (Data diolah)

Gambar 1.2 merupakan data frekuensi pengunjung laman OTA yang diukur selama 3 bulan terakhir di tahun 2023 berdasarkan *rating* pemesanan kamar yang masuk di Hilton Bali Resort. Dari data tersebut Agoda menjadi laman dengan ranking pertama pada *rating* 8.8 dengan 4,045 *reviews* sehingga bisa dilihat bahwa pemesanan yang sering masuk ke Hilton Bali Resort dalam meningkatkan penjualan kamar melalui data ke-enam OTA dibanding pemesanan melalui *website* dan *offline travel agent*.

Dalam kenyataannya di lapangan ketika petugas reservasi melakukan penanganan pemesanan kamar khususnya melalui OTA tidak selalu berjalan secara efektif. Tamu yang melakukan pemesanan kamar melalui OTA akan langsung masuk secara otomatis ke dalam sistem yang dinamakan *opera system* untuk mengelola segala kegiatan tamu yang digunakan oleh petugas reservasi di Hilton Bali Resort. Dalam hal ini sering terdapat



ketidaksesuaian antara lain data pemesanan tamu yang masuk melalui OTA tidak ada atau tidak tercatat dalam *opera system* lalu tidak adanya konfirmasi bila tamu ingin membatalkan pemesanan. Contoh lainnya *rate* yang lebih kecil di *opera system* sehingga adanya selisih, serta perubahan jenis pembayaran tamu yang tidak berubah di *opera system*, dan permintaan tamu yang tidak terpenuhi pada saat kedatangan tetapi sudah meminta *special request* pada detail pemesanan. Tentunya hal tersebut akan menimbulkan kesalahpahaman sampai ke departemen lainnya apabila tidak ditindak lanjuti. Seorang petugas reservasi harus memastikan kembali penanganan pemesanan yang masuk ke hotel melalui laman OTA.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengupas lebih lanjut mengenai tata cara “Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Oleh Bagian Reservasi di Hilton Bali Resort”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka yang menjadi pokok masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

Bagaimana penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* oleh bagian reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini, yaitu:

Untuk mengetahui penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* oleh bagian reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua?

### D. Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari hasil penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Mendapatkan informasi, wawasan, pengetahuan, dan juga keterampilan dalam mengaplikasikan ilmu yang didapatkan dalam penelitian ini. Selain itu, memberikan kesempatan untuk terjun langsung di lapangan kerja dan secara tidak langsung telah memberikan pengalaman.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat dari hasil penelitian ini guna sebagai salah satu sumber informasi yang dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen, atau masyarakat umum untuk membantu dalam penulisan laporan maupun menambah sumber bacaan yang ada di perpustakaan, serta memberikan pengetahuan dari berbagai hal yang ditemui dalam lingkup kerja pada bagian reservasi pada salah satu departemen yang terdapat di sebuah perusahaan.

c. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah diharapkan menjadi salah satu bahan masukan dan perbaikan kinerja khususnya pada bagian reservasi pada departemen Business Development dalam menerapkan penanganan pemesanan kamar melalui OTA untuk memberikan pelayanan yang semakin baik.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu hotel yang terletak dikawasan Nusa Dua bagian selatan yaitu Hilton Bali Resort merupakan salah satu klasifikasi hotel bintang lima pada batu cadas berketinggian 40meter dari tepi pantai Samudra Hindia, tepatnya di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, PO Box 18. Hilton Bali Resort berjarak 15 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai atau 30 menit ditempuh dengan berkendara dan 23 km dari pusat kota Denpasar atau 45 menit ditempuh dengan berkendara. Jika para wisatawan yang ingin melakukan pemesanan kamar bisa melalui akses website pada [www.baliresort.hilton.com](http://www.baliresort.hilton.com) atau bisa menghubungi via telepon di (0361) 7773377 / (0361) 773388. Alasan memilih hotel Hilton Bali Resort sebagai tempat penelitian karena lokasi yang strategis sebagai akomodasi bagi para wisatawan yang berkunjung ke bali selatan.

## 2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul yang menjadi objek penelitian ini adalah Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Oleh Bagian Reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif ialah jenis penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara menyeluruh sebagai satu kesatuan, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Sugiyono (2019:9) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat positivisme dan kondisi obyek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data dengan teknik triangulasi (gabungan), analisis yang hasilnya lebih kepada makna daripada generalisasi. Salah satu alasan penulis menggunakan metode kualitatif dalam pendekatan adalah pengalaman peneliti yang digunakan untuk menemukan serta memahami hal yang berbeda dibalik fenomena yang terjadi peka terhadap gejala-gejala yang dilihat, didengar, dirasakan, serta dipikirkan. Kegiatan pengumpulan data yang bukan berupa angka

tetapi berbagai fenomena, informasi, atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian, seperti: gambaran umum serta bidang usaha Hilton Bali Resort, sejarah berdirinya Hilton Bali Resort, struktur organisasi hotel, dan *jobdesk* bagian Business Development Department.

#### **b. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

##### **1) Data Primer**

Menurut Sugiyono (2019:194) Data primer ialah data yang memberikan informasi langsung pada peneliti, seperti: kata-kata atau catatan hasil wawancara, observasi.

Menurut Sinambela (2021:185-187) Data primer merupakan data utama, asli, atau langsung diperoleh peneliti melalui instrumen yang telah dipersiapkan untuk menjawab masalah penelitian yang diajukan. Sumber data

primer dalam penelitian ini, yaitu *job description*, struktur organisasi, dan kebijakan-kebijakan Hilton Bali Resort dalam penanganan pemesanan kamar melalui OTA yang penulis dapatkan melalui informasi dari para karyawan yang berada di reservasi Hilton Bali Resort.



## 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:193) Data sekunder ialah data yang memberikan informasi secara tidak langsung pada peneliti. Menurut Sinambela (2021:185-187) Data sekunder adalah data tambahan atau data eksternal, seperti studi kepustakaan yang bersumber dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, buku, jurnal, situs internet serta arsip yang berhubungan dengan objek penelitian ini.

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1) Pengamatan (*Observation*)

Menurut Bogdan & Biklen (2018:10) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi kualitatif dapat dilakukan dalam situasi nyata atau di lingkungan yang telah dirancang secara khusus untuk penelitian. Observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengamati interaksi sosial, perilaku, dan konteks yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Menurut Auliya, N. H. et al (2020:123) Observasi adalah pengamatan secara otomatis pada suatu keadaan atau gejala yang diamati. Dalam penelitian ini penulis langsung mengamati ke Hilton Bali Resort sebagai tempat untuk memberikan

gambaran yang jelas mengenai apa saja tugas serta tanggung jawab bagian reservasi, dan situasi kondisi kerja dibagian tersebut.

## 2) Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Menurut Creswell (2018:262) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan peneliti. Wawancara dilakukan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan, serta perspektif individu terkait fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini pengumpulan data dengan tanya jawab langsung dengan kombinasi wawancara terstruktur dan bebas pada bagian reservasi di Hilton Bali Resort untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang diterapkan serta kendala yang dialami oleh Hilton Bali Resort dalam penanganan pemesanan kamar hotel.

## 3) Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2019:329) Studi dokumentasi berupa dokumen-dokumen seperti buku, majalah, jurnal, artikel, notulen, laporan, catatan, *video*, *photo*, gambar, dan lain-lain baik cetak maupun digital yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Di dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian terhadap laporan perkembangan *rating*

*and review score* untuk laman *online travel agent* terbaru pada akhir tahun di Hilton Bali Resort.

#### **d. Metode Analisis Data**

Metode analisis data ialah proses penyederhanaan data ke dalam wujud yang lebih mudah diinterpretasikan serta mudah dibaca dan dipahami. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Moleong dalam Siyoto dan Sodik (2015:120) analisis data dalam penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif dilakukan secara induktif, dimana prosesnya tidak dimulai dari deduksi teori, melainkan dimulai dari fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Data tersebut, peneliti menganalisis sehingga menemukan makna, yang kemudian makna itulah yang menjadi hasil dari penelitian. Hakikat dari penelitian deskriptif ini ialah upaya guna menyelesaikan masalah dengan menguraikan secara rinci terkait informasi yang diperoleh dari hotel mengenai tugas, tanggung jawab, kendala-kendala khususnya pada bagian reservasi di Hilton Bali Resort.



**BAB V**  
**SIMPULAN DAN SARAN**

**A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian yang dilakukan mengenai penanganan pemesanan kamar melalui OTA oleh bagian reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Penanganan pemesanan kamar melalui OTA oleh bagian reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua dimulai dari pemesanan tamu melalui OTA, pertama tamu akan membuka salah satu laman website OTA untuk mendapatkan lokasi, kategori kamar, fasilitas kamar, permintaan khusus tamu, dan harga kamar yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Kemudian pihak OTA akan menerima data tamu dan mengirimkan detail konfirmasi pemesanan tamu melalui email kepada pihak hotel. Pemesanan tamu akan masuk secara

otomatis ke dalam *opera system* dan sudah terkonfirmasi dengan status *expected arrival*. Petugas bagian reservasi akan memeriksa kembali dan memperbarui secara detail kelengkapan data tamu pada sistem dan terakhir bagian front office akan menangani saat kedatangan tamu serta melakukan proses *check-in*.

## B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mencegah terjadinya keadaan *downtime* atau gangguan jaringan hingga data pemesanan tamu tidak tercatat dalam penanganan pemesanan kamar melalui OTA. Perlunya melakukan pembaruan pada *opera system* dan sistem jaringan lainnya perlu dikoordinasikan lagi pada departemen IT, sehingga tidak sering mengalami gangguan saat penanganan pemesanan dan sistem yang dimiliki oleh Hilton Bali Resort Nusa Dua lebih *update*.

2. Untuk mencegah terjadinya perbedaan *rate* selisih lebih kurang di *opera system* dibanding *extra net* sebaiknya bagian e-commerce dengan pihak reservasi lebih berkoordinasi mengadakan pelatihan secara berkala terkait kegiatan RMY baik itu dengan pembagian H-7, H-3, H-1, pelaporan data komisi setiap bulannya agar seluruh bagian reservasi mengetahui teknis apa yang bisa

dilakukan bila hal tersebut terjadi kembali dan membuat laporan beserta bukti ke pihak OTA.

3. Untuk mencegah permintaan tamu tidak terpenuhi dalam penanganan pemesanan, sebaiknya bagian reservasi dan e-commerce lebih berkoordinasi dengan pihak penyedia layanan OTA mengenai informasi dan kebijakan hotel dan lebih sering untuk melakukan pemeriksaan kembali terkait fasilitas lengkap yang dimiliki hotel dan lebih sering mengecek *website* OTA hotel apakah sudah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan agar seluruh permintaan tamu dapat dipenuhi selama menginap di Hilton Bali Resort Nusa Dua.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adoe, V. S., SP, M., Yusufiana, M., Diana, A., Renny Lubis, S. T., & Muchsin Harahap, S. T. (2022). *Buku Ajar E-Commerce*. Feniks Muda Sejahtera.
- Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). "*Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*". PT. Sonpedia Publishing Indonesia".
- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., ... & Rohman, M. M. (2023). "*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*". Jakarta: Get Press indonesia.
- Ananda, M. R. W., Sukayasa, I. N., & Adiningrat, G. P. (2023). "*Penanganan Reservasi Kamar Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua*" (*Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali*).
- Atikasari, R. (2016). "*Analisis penerapan kebijakan harga untuk meningkatkan room occupancy melalui sumber bisnis online travel agent pada INNA Simpang Hotel Kota Surabaya*". *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 3(1).
- Pramesti, C. V. (2020). "*Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Akun Perorangan Online Travel Agent Oleh Bagian Reservasi di Ayodya Resort Bali*".
- Dewi, I. G. A. A. O. (2021). "*Sebuah tinjauan terhadap tipe pengumpulan data dalam penelitian akuntansi*" kritis. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 18(2), 323-335.
- Darael, J., Lagareense, B. E. S., & Andih, D. C. (2024). "*Model Penerapan Integrated Reservation System dengan Platform Digital pada Hotel Mercure Bali Legian*". *HOSPITALITY AND TOURISM*, 7(1), 1-22.
- Fadading, D. N. N. (2021). "*Pengaruh Online Travel Agent terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat*" (*Studi pada Kasus Mahasiswa Universitas Dhyana Pura*) (*Doctoral dissertation, Universitas Dhyana Pura*).



- Fairuuz, N., Nofrian, F., & Desmintari, D. (2022). "Peranan Jumlah Wisatawan Asing, Nilai Tukar, dan PMDN dalam Sektor Pariwisata terhadap Pendapatan Devisa Pariwisata Indonesia". *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(04), 694-707.
- Fitria, L., Apriliani, A., & Azmi, N. (2022). "Analisis Prosedur Penjualan Rumah Secara Kredit Pada PT Ana Indo". *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(2), 1011-1020.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). "Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. F".
- Hadi, A. (2020). "Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya". Retrieved from *tirto. id website: https://tirto. id/jenis-jenishotel-berdasarkan-bintang-hinggalokasinya-ew7j*. (Diakses 24 Juni 2024).
- Krestanto, K. (2019). "Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta". *Jurnal Media Wisat*, Vol 17.
- Herdi, H., & Nurachadijat, K. (2023). "Metode Demonstrasi Dalam Meningkatkan Keterampilan Siswa Pada Mata Pelajaran PAI Di SMP Islam Masagi Kabupaten Sukabumi". *ALFIHRIS: Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 1(3), 180-199.
- Hendriyati, L. (2019). "Pengaruh online travel agent terhadap pemesanan kamar di hotel mutiara malioboro yogyakarta". *Media Wisata*, 17(1).
- Hidayat, T., Sari, E., Munawir, M., & Susmanto, S. (2023). "Sistem Informasi Reservasi dan Pemesanan Penginapan Pada Wisma Syariah Lambhuk Kota Banda Aceh". *Karya Ilmiah Fakultas Teknik (KIFT)*, 3(4), 245-252.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann". *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Jailani, M. S. (2023). "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif". *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.

- Joshua, J. W. N. (2021). "Pengaruh *Online Travel Agent* Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat di Antavaya Tour & Travel".
- Kanom, K., Dewi, S. N. F., & Mecha, I. P. S. "Pengaruh Online Travel Agent dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menginap di Kalibaru Cottages Hotel & Restoran Banyuwangi". *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(4), 1235-1244.
- Kamenparekraf. G. I. (2024). "SIARAN PERS": Indeks Kinerja Pariwisata Indonesia Raih Peringkat ke-32 Besar Dunia Menurut WEF (kemenparekraf.go.id). (Diakses 30 Januari 2023).
- Kivania, R., Novianti, A., & Firmansyah, R. (2023). "Analisis Implementasi Peranan Sistem Reservasi Pada Bisnis Di Sektor Industri". *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 1(1), 14-28.
- Larasati, S. (2016). "Excellent Hotel Operation", Cetakan Pertama. *Ekuilibira, Yogyakarta*.
- Meriska, A. (2022). "TA: Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di XYZ Hotel & Resort" (*Doctoral dissertation*, Politeknik Negeri Lampung).
- Dewi, N. L. E. P. (2022). "Penanganan Pemesanan Kamar Untuk Tamu Free Individual Traveler Dari Offline Travel Agent Pada Sthala Ubud Bali".
- Noviyanti, N. K. (2023). "Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent Pada Hotel Holiday INN Resort Bali Nusa Dua".
- Nurwahid, S. (2019). "Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent Dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen" (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Payungallo, A. (2021). "Determinan Dan Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap PAD Kabupaten Toraja Utara" (*Doctoral dissertation*, Universitas Hasanuddin).
- PIAN, S. (2023). "Prosedur Verifikasi Dan Pengakuan Hutang Pada PT Perkebunan Nusantara VII".

- Prakoso, P. A. (2017). "Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja". *Yogyakarta: Gava Media*.
- Rosmiati, I., & Kuraesin, A. D. (2021). "Pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Pt. Kunci inti transindo jakarta". *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 389-398.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). "*Dasar metodologi penelitian*". literasi media publishing.
- Sumerta, I. W. A., Widyatmaja, I. G. N., & Sulistyawati, A. S. (2019). "Strategi pemasaran pada the alena resort ubud di kabupaten Gianyar Bali". *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*.
- Waruwu, M. (2023). "Pendekatan penelitian pendidikan": metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Yakup, A. P. (2019). "*Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*" (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI