

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR  
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT (OTA)  
PADA HOTEL TRUNTUM KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Komang Pingping Anggi Trisna**

**NIM 2115713033**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR  
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT (OTA)  
PADA HOTEL TRUNTUM KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Komang Pingping Anggi Trisna**

**NIM 2115713033**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Komang Pingping Anggi Trisna  
**NIM** : 2115713033  
**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent (OTA) Pada Hotel Truntun Kuta”

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, 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,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK



METERAI  
TEMPEL  
09CA2ALX317742233

Ni Komang Pingping Anggi Trisna  
NIM. 2115713033




**PENANGAN PEMESANAN KAMAR MELALUI  
ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) PADA HOTEL TRUNTUM KUTA**

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

Ni Komang Pingping Anggi Trisna  
NIM. 2115713033


Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui oleh,


Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji  Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb NIP. 196403131990032003	
Dosen Penguji 1,  I Gusti Ketut Gede, SE., MM NIP. 196112081988111001	
Dosen Penguji 2,  Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb NIP. 19620101989112001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

  
Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb  
NIP. 196403131990032003

Dosen Pembimbing 2

  
Rifqi Nur Fakhurozi, S.AB., M.AB  
NIP. 199105312022031005

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 Widiahara, S.Psi, M.Si  
NIP. 1979021820031210

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkatnya rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent (OTA) Pada Hotel Truntum Kuta”, tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat awal untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., MeCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis masukan-masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan, saran, serta masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama pembuatan

Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

5. Bapak Rifqi Nur Fakhrurozi, S.AB., M.AB, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama pembuatan Tugas Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Hotel Truntum Kuta yang telah banyak membantu dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna, maka kritik dan saran sangat diharapkan. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 14 Agustus 2024

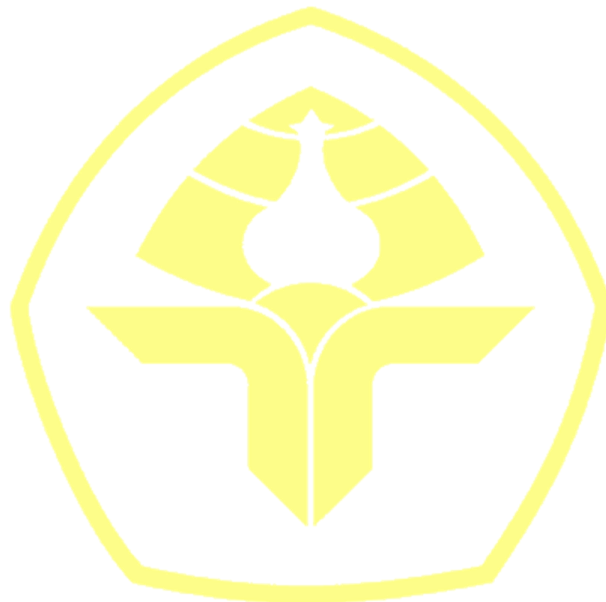
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT KEASLIAN .....	ii
SURAT PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
A. Hotel.....	12
B. Online Travel Agent (OTA).....	17
C. Pemesanan.....	19
D. Penanganan .....	21
E. <i>Flowchart</i> .....	22
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	25
A. Sejarah Perusahaan.....	25
B. Bidang Usaha.....	28
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Kebijakan Hotel Truntum Kuta.....	48
1. Kebijakan <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> .....	48
2. Kebijakan Pembatalan Pemesanan.....	48
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	49



1. Penanganan Pemesanan Kamar Melalui <i>Online Travel Agent</i> .....	49
2. Kendala dan Solusi Yang Dihadapai Oleh Bagian Reservasi Dalam Penanganan Pemesanan Kamar Melalui <i>Online Travel Agent</i> Pada Hotel Truntum Kuta .....	70
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	72
A. Simpulan .....	72
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

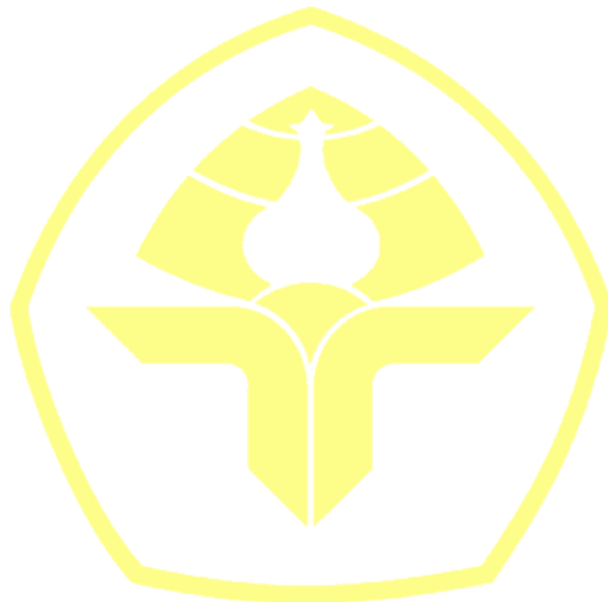


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Sales & Marketing .....	40
Gambar 4. 1 Flowchart Penangan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent seperti Agoda, Expedia, Rakuten, Traveloka, Goibibo, Tiket.com, dan MG Holiday .....	51
Gambar 4. 2 Tampilan Pemesanan Kamar Melalui Agoda .....	52
Gambar 4. 3 Tampilan Data Interface Pada Sistem PowerPro .....	53
Gambar 4. 4 Tampilan Reconfirmation Melalui Expedia .....	56
Gambar 4. 5 Flowchart Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent Seperti Hotelbeds dan Booking.com Pada Truntum Kuta...	58
Gambar 4. 6 Tampilan Extranet Booking.com .....	60
Gambar 4. 7 Tampilan Pemesanan Kamar Melalui Booking.com .....	61
Gambar 4. 8 Tampilan Data Interface Pada Sistem PowerPro .....	62
Gambar 4. 9 tampilan Virtual credit Card (VCC) Booking.com.....	64
Gambar 4. 10 Tampilan Reconfirmation melalui Extranet Booking.com...	65
Gambar 4. 11 Flowchart Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent Seperti DOTW, Dida Travel, dan Ctrip Pada Truntum Kuta.	66
Gambar 4. 12 Tampilan Pemesanan Kamar Melalui Dida Travel .....	67
Gambar 4. 13 Tampilan New Reservation Pada Sistem PowerPro .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Hunian Kamar 2021 - 2023.....	5
Tabel 2. 1 Simbol - Simbol Flowchart .....	23



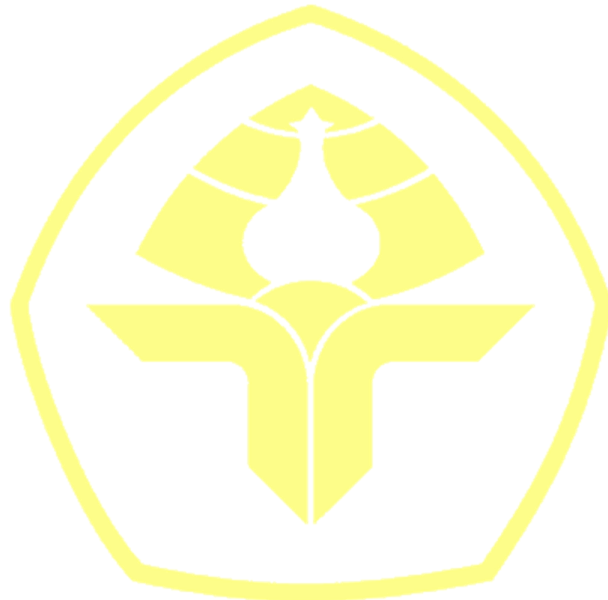
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1

LAMPIRAN 2 Proes Bimbingan Dosen Pembimbing 2

LAMPIRAN 3 Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain untuk berlibur, bisnis, atau rekreasi yang dilakukan perseorangan atau berkelompok menggunakan layanan yang disediakan oleh pemerintah dan masyarakat. Perkembangan industri pariwisata di Indonesia tumbuh dengan pesat dengan didukungnya berbagai fasilitas sarana dan prasarana serta semakin berkembang obyek wisata yang dikembangkan oleh Kementerian Pariwisata Indonesia. Salah satu fasilitas yang dibangun untuk mendukung pertumbuhan dan potensi daya tarik wisata di wilayah Indonesia adalah akomodasi, yang telah dibangun dan ditingkatkan selama tahun ke tahun.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang difungsikan sebagai tempat untuk menginap bagi para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata untuk beberapa waktu. Tidak hanya semata mata untuk dibangun saja tetapi hotel juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang membuat para pengunjung menjadi nyaman dan senang ketika memutuskan untuk tinggal.

Salah satu tujuan wisata di Indonesia yang paling populer dalam pembangunan pariwisata utamanya di bidang perhotelan adalah pulau Bali. Bali juga menawarkan akomodasi untuk menunjang wisata. Adapun klasifikasi hotel diantaranya dari hotel melati, hotel bintang satu, hotel berbintang dua, hotel berbintang tiga, hotel berbintang empat, dan yang paling mewah adalah hotel berbintang lima. Di dalam dunia perhotelan terdapat beberapa departemen yang memiliki fungsi dan tugas-tugas khusus dalam memberikan penanganan terhadap tamu, salah satunya adalah departemen reservasi. Reservasi erat kaitannya dengan bagian *receptionist*, maka dari itu bagian reservasi bekerja sama dengan *receptionist* untuk menangani pemesanan kamar maupun permasalahan dalam pemesanan kamar.

Pemesanan kamar merupakan suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai macam cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu dapat memperoleh kamar tersebut di waktu kedatangannya. Tinggi rendahnya tingkat hunian kamar dan pendapatan kamar sangat ditentukan oleh kemampuan bagian reservasi dalam menangani pemesanan kamar. Penanganan pemesanan kamar dilakukan secara teliti untuk mencegah terjadinya kesalahan ini sangat berpengaruh pada saat tamu datang ke hotel untuk melakukan *check-in* karena calon tamu berharap permintaan yang diinginkan ketika melakukan pemesanan kamar dapat terpenuhi,

ini sangat berpengaruh pada tingkat hunian kamar dan keuntungan hotel tersebut.

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah berkembang dengan pesat, dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan melakukan pemesanan di suatu hotel secara *online* yaitu melalui beberapa media yang dapat dengan mudah diakses melalui *internet*. Dengan menggunakan media ini, tamu dapat membandingkan beberapa pilihan hotel berdasarkan harga, lokasi, hingga fasilitas yang diberikan sehingga reservasi hotel dapat dilakukan dengan mudah. Oleh karena itu, sistem pemesanan hotel secara *online* kini merupakan menjadi kebutuhan tersendiri bagi setiap penyedia layanan akomodasi. Sebab, akan semakin banyak wisatawan yang akan mengandalkan pemesanan *online* untuk memesan akomodasi. Dengan kemajuan teknologi dan informasi di dunia pariwisata berkembanglah *online travel agent* sebagai perantara antara tamu dengan akomodasi.

*Online travel agent* adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*. Dengan adanya *online travel agent* ini dapat memudahkan calon tamu untuk membeli berbagai produk hotel, selain itu *online travel agent* juga memudahkan dalam proses pencarian dan pemesanan hotel dengan memberikan informasi terkait seperti harga, lokasi dan fasilitas dengan cepat. *Online travel agent* menawarkan berbagai macam pilihan hotel yang beragam, dimulai dari fasilitasnya hingga promo-promo yang

menarik konsumen bisa mendapat harga yang lebih murah. *Online travel agent* juga menampilkan informasi lengkap mengenai hotel yang diinginkan oleh para tamu, beserta ulasan dari para pengunjung sebelumnya sehingga tamu yang akan menginap pada hotel tersebut dapat mengetahui lebih dahulu sedikit mengenai kondisi hotel. Maka dengan adanya *online travel agent* sangat mempermudah dalam pencarian dan pemesanan kamar hotel.

Salah satu hotel yang melaksanakan penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* yaitu Truntum Kuta yang beralamat di Jalan Pantai Kuta No. 1, Br. Pande Mas, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung. Truntum Kuta merupakan salah satu hotel bintang empat yang terletak persis di seberang Pantai Kuta dan merupakan salah satu hotel yang memiliki akses langsung ke Pantai Kuta. Hal inilah yang menjadi daya tarik tamu hotel karena dapat menikmati keindahan Pantai Kuta langsung dari kamarnya. Adapun pihak *online travel agent* yang bekerja sama dengan Truntum Kuta adalah Agoda, Tiket.com, Expedia, Rakuten, Booking.com, Traveloka, Ctrip, Goibibo, Hotelbeds, MG Holiday, Dida Travel, dan DOTW.

Dalam penanganan pemesanan kamar dari *online travel agent* ditangani oleh bagian reservasi yang ada pada Truntum Kuta. Pemesanan kamar dari *online travel agent* masuk melalui *e-mail* reservasi. Setelah masuk *e-mail*, proses pemesanan kamar dari *online travel agent* tersebut akan di proses oleh bagian reservasi. Adapun



hasil data hunian kamar pada hotel Truntum Kuta pada tiga tahun sebelumnya 2021 sampai dengan 2023 dengan data sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Hunian Kamar 2021 - 2023

Tahun	Sumber Reservasi		
	Online Travel Agent	Media Sosial	Individual Reservation
2021	24,124	184	20,154
2022	57,104	4,947	39,343
2023	48,094	2,447	52,496

Sumber : Departemen Sales & Marketing

Dilihat dari data tabel di atas maka dapat diketahui bahwa dari tahun 2021 hingga tahun 2023 pemesanan kamar melalui *online travel agent* mengalami fluktuasi yang di sebabkan oleh perubahan nama hotel atau *rebranding* pada tanggal 11 oktober 2023.

Penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* tentunya tidak lepas dari berbagai kendala dan permasalahan yang terkadang dihadapi setiap saat. Dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang sering dihadapi pada bagian reservasi salah satunya, kamar hotel yang diinginkan calon tamu sudah tidak tersedia. Hal tersebut tidak dapat dibiarkan dan tentunya ada penanganan yang harus dilakukan oleh pihak hotel khususnya bagian reservasi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat **“Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent (OTA) Di Hotel Truntum Kuta”** sebagai tugas akhir.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Truntum Kuta?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di hotel Truntum Kuta dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di hotel Truntum Kuta.
2. Untuk mengetahui kendala yang ditemukan dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di hotel Truntum Kuta dan bagaimana cara mengatasinya.

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penanganan reservasi kamar melalui online travel agent pada Truntum Kuta.

##### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini dapat diharapkan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk menulis laporan maupun menambah wawasan serta memberikan pengetahuan dari berbagai permasalahan yang ada.

##### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan masukan kepada pihak perusahaan pada *departemen sales & marketing* khususnya di bagian reservasi dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent*.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Truntum Kuta, yang beralamat di Jalan Pantai Kuta No. 1, Br. Pande Mas, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung.

### 2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Truntum Kuta. Khususnya mengenai pemesanan kamar dan kendala yang dihadapi reservasi dalam pemesanan kamar serta bagaimana cara mengatasinya di Hotel Truntum Kuta.

### 3. Data

Adapun data yang di pergunakan dari penelitian ini adalah:

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk dari angka melainkan berupa keterangan-keterangan atau informasi yang dikumpulkan dari lapangan. Data kualitatif berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent*.

#### b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dilokasi penelitian atau objek penelitian. Data ini diperoleh melalui pengamatan langsung ke perusahaan, baik itu observasi dan wawancara secara langsung berkaitan dengan penanganan pemesanan kamar yang digunakan di Hotel Truntum Kuta.

### 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), menyatakan bahwa data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau dokumen, laporan-laporan, dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

### c. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung pada

departemen sales & marketing khususnya di bagian reservasi Hotel Truntum Kuta.

## 2) Wawancara

Sugiyono (2018:137), wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada bagian reservasi di Hotel Truntum Kuta. Melalui wawancara ini, penulis mengetahui lebih dalam mengenai penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* di Hotel Truntum Kuta.

## 3) Studi Pustaka

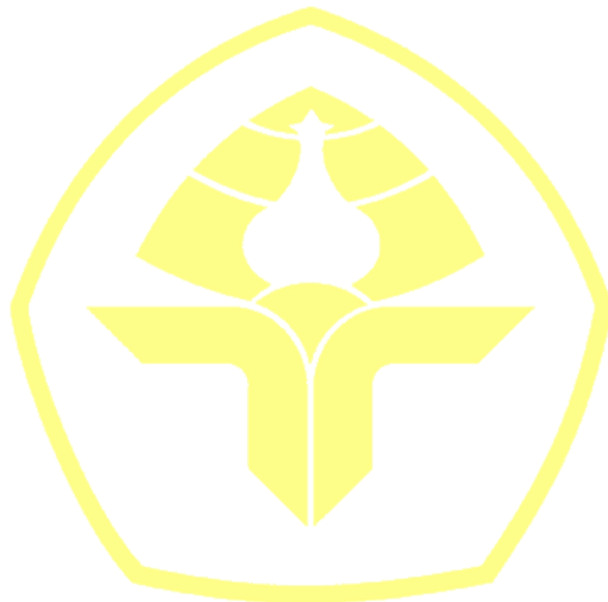
Studi pustaka merupakan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari pengumpulan dokumen, buku-buku, karya ilmiah, dan internet.

## 4) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan informasi dengan mempelajari dokumen-dokumen untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari.

#### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah suatu penyajian data yang menggambarkan suatu fenomena berdasarkan kejadian yang sebenarnya dialami melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode alamiah, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan dari pemaparan hasil pembahasan sebelumnya, penanganan pemesanan kamar melalui *Online Travel Agent (OTA)* pada Hotel Truntum Kuta, maka dapat ditarik kesimpulan berupa:

1. Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent
  - a) Bagian reservasi menerima *e-mail* pemesanan kamar melalui *Online Travel Agent*. Selanjutnya memeriksa detail pemesanan kamar.
  - b) Bagian reservasi menginput data pemesanan calon tamu secara detail di sistem PowerPro.
  - c) Setelah input data selesai, selanjutnya tahap pembayaran.

Untuk pemesanan kamar melalui *online travel agent* seperti Rakuten, Traveloka, Goibibo, Tiket.com, MG Holiday, Hotelbeds, Ctrip, Dida Travel, dan DOTW pembayaran menggunakan Virtual Credit Card (VCC). Untuk pemesanan kamar melalui *online travel agent* seperti Agoda, Expedia, dan Booking.com memiliki dua cara pembayaran yaitu menggunakan Virtual Credit Card (VCC) dan Credit Card.

- d) Bagian reservasi mengunduh data pemesanan calon tamu untuk dijadikan *backup file*.
  - e) Bagian reservasi akan menyimpan file data pemesanan di folder komputer sesuai dengan tanggal *check in* dan nama file diisi dengan *no voucher booking*.
  - f) Tahap terakhir, bagian reservasi akan melakukan *reconfirmation* dua minggu sebelum calon tamu *check in*. *Reconfirmation* dikirim melalui *extranet*.
2. Kendala dan Solusi Yang Dihadapai Oleh Bagian Reservasi Dalam Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Pada Hotel Truntum Kuta
- a. Pihak *online travel agent* terkadang menampilkan tipe kamar yang sudah *fullbooked*, menyebabkan tamu *complain*.  
Solusi dari kendala yang terkait di atas yakni, bagian reservasi lebih sering meng-*update* dan mensinkronisasi ketersediaan kamar di *online travel agent*, dan memberikan informasi yang jelas kepada tamu tentang kamar yang dipesan sudah *fullbooked* saat calon tamu melakukan pemesanan.
  - b. Terjadinya *double booking* antara pihak *online travel agent*, dikarenakan banyaknya *online travel agent* yang dikelola oleh hotel.  
Solusi terkait kendala diatas yakni, memperbaiki sistem *online travel agent* yang dapat mengintegrasikan semua sumber

pemesanan dengan baik dan walaupun benar terjadi *double booking* bisa menawarkan kepada calon tamu untuk meng-*upgrade* tipe kamar untuk periode yang sama.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sbelumnya, adapun saran yang kiranya dapat bermanfaat adalah sebagai berikut:

1. Bagian reservasi harus lebih sering memeriksa ketersediaan tipe kamar pada sistem, selanjutnya meng-*upgrade* ketersediaan tersebut di *online travel agent* agar tamu tidak memesan tipe kamar yang sudah *fullbooked*.
2. Sebaiknya menggunakan sistem yang terhubung dengan baik ke semua *platform online travel agent* yang digunakan dan bagian reservasi harus saling berkomunikasi pada saat melakukan penginputan pemesanan kamar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaluf, S. J. (2020). Sistem Informasi Reservasi Karaoke Di Colour Ktv Berbasis Web. Universitas Komputer Indonesia.
- Fauzi, Rizki Ahmad. (2017). Sistem Informasi Akuntansi (Berbasis Akuntansi). Yogyakarta: Deepublish
- Hadi, A. (2020). "Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya". <https://tirto.id/jenis-jenishotel-berdasarkan-bintang-hinggalokasinyaaw7j/> (Diakses pada tanggal 20 Juni 2022)
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Hendriyati. Lutfi. (2019). Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. Jurnal Media Wisata, Volume 17, Nomor 1. ISSN 16935969
- Kadir, P. A. (2020). Strategi Marketing melalui Online Travel Agent dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Training Center Damhil Universitas Negeri Gorontalo. Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Budaya, 6(2), 147.
- M. Shodiq Bimo Sakti, A. Y. (2016). Optimalisasi Peran \Reservation Section Pada Proses Pemesanan Kamar Hotel (Studi Kasus Hotel D'cokro Yogyakarta). 469(3), 319–323.
- Putro, G. A. A. (2022). Pengaruh Online Travel Agent (OTA) Traveloka Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Calista Beach Baubau. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 1(7)
- Putri, (2016). Sumber-sumber Pemesanan Kamar. <https://repository.bsi.ac.id/>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta.
- Wibawanto, W. (2017). Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Jember: Cerdas Ulet Kreatif
- Muslika, S. (2022). TA: JOB DESC FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI HOTEL EMERSIA MALIOBORO (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung