

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT
PADA CROSS BALI BREAKERS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Nyoman Desi Antari

NIM 2115713048

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

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR
MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT*
PADA CROSS BALI BREAKERS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Nyoman Desi Antari

NIM 2115713048

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Nyoman Desi Antari

NIM : 2115713048

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Reservasi Kamar Melalui *Online Travel Agent* Pada Cross Bali Breakers”

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

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,



Ni Nyoman Desi Antari

NIM: 2115713048

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

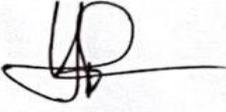
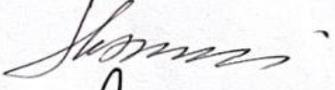
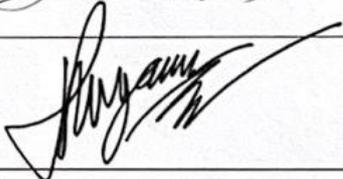
**PENANGANAN RESERVASI KAMAR
MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT
PADA CROSS BALI BREAKERS**

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

(Ni Nyoman Desi Antari)
NIM 2115713048

Badung, 15 Agustus 2024

Disetujui oleh,

| Nama Dosen Penguji | Tanda Tangan |
|---|---|
| Ketua Dosen Penguji, Drs. I Ketut Yasa, MM NIP. 196102271990031001 |  |
| Dosen Penguji 1, Kasiani, SE NIP. 196204211990032002 |  |
| Dosen Penguji 2, I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd NIP. 198809092019031013 |  |

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



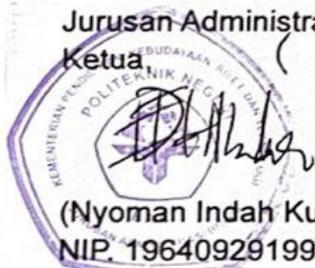
(Drs. I Ketut Yasa, MM)
NIP. 196102271990031001

Dosen Pembimbing 2



(Ida Ayu Putri Widiyasuari Riyasa, SE,MM)
NIP. 202111008

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032000

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini berjudul **“Penanganan Reservasi Kamar Melalui Online Travel Agent Pada Cross Bali Breakers”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi program Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang sangat bermanfaat. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan berbagai fasilitas kepada mahasiswa.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Drs. I Ketut Yasa, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen dan Staf Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Putu Rizky selaku *Director of Sales & Marketing* yang telah memberikan izin, arahan serta saran kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Staf pada *Sales & Marketing Department* dan seluruh Staf Cross Bali Breakers yang telah memberikan pengetahuan dan informasi kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan.
9. Bapak I Wayan Sunada dan Ibu Ni Wayan Walisyani, serta Kakak Ni Putu Evayanti dan I Made Sudarma yang telah banyak memberikan semangat, doa dan bimbingan baik secara moril maupun materil kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Semua sahabat yang telah memberikan motivasi, semangat serta menemani penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Serta terima kasih kepada lagu-lagu Hindia, Lomba Sihir, dan Taylor Swift yang sudah menemani penulis saat mengerjakan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat megharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis mengharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

Badung, 12 Juli 2024

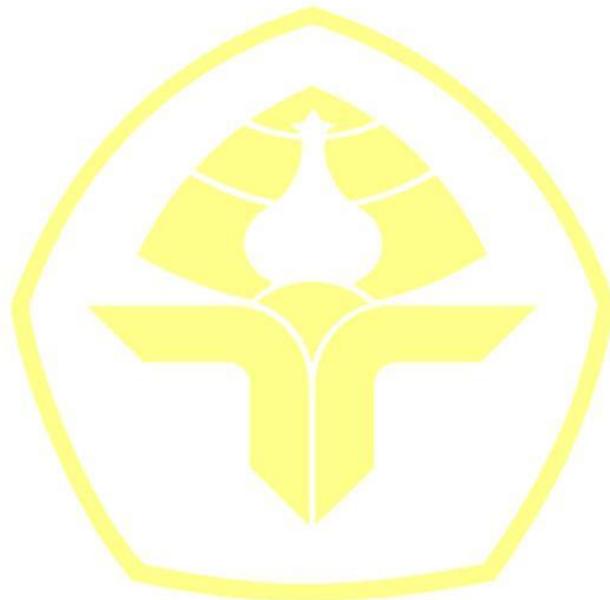
Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Pokok Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Metode Penelitian | 8 |
| 1. Lokasi Penelitian | 8 |
| 2. Objek Penelitian | 9 |
| 3. Data Penelitian..... | 9 |
| 4. Metode Analisis Data..... | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 12 |
| A. Manajemen Pemasaran | 12 |
| 1. Pengertian Manajemen Pemasaran | 12 |
| 2. Konsep Manajemen Pemasaran | 13 |
| B. Sales and Marketing Department..... | 13 |
| C. Bagian Reservasi..... | 15 |
| D. Reservasi Kamar | 16 |
| 1. Pengertian Reservasi | 16 |
| 2. Manfaat Reservasi | 16 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3. | Sumber Reservasi..... | 17 |
| E. | Travel Agent..... | 19 |
| 1. | Pengertian Travel Agent | 19 |
| 2. | Jenis – Jenis Travel Agent..... | 20 |
| 3. | Fungsi Travel Agent..... | 22 |
| F. | Flowchart..... | 23 |
| 1. | Pengertian <i>Flowchart</i> | 23 |
| 2. | Simbol – simbol <i>flowchart</i> | 24 |
| BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | | 25 |
| A. | Sejarah Perusahaan | 25 |
| 1. | Sejarah Berdirinya Cross Bali Breakers | 25 |
| 2. | Lokasi Cross Bali Breakers Resort..... | 26 |
| 3. | Visi dan Misi Perusahaan | 26 |
| 4. | Logo Cross Bali Breakers Resort | 27 |
| B. | Bidang Usaha | 27 |
| C. | Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 39 |
| A. | Kebijakan Perusahaan | 39 |
| 1. | Kebijakan dalam Penanganan Reservasi Kamar. | 39 |
| 2. | Kebijakan Pembayaran | 40 |
| B. | Analisis dan Interpretasi Data..... | 41 |
| 1. | Tahap Masuknya Reservasi Kamar Melalui <i>Online Travel Agent</i> ke Sistem Hotel..... | 41 |
| 2. | Penanganan Reservasi Kamar Melalui <i>Online Travel Agent</i> Pada Cross Bali Breakers..... | 43 |
| 3. | Kendala Yang Dihadapi Oleh Bagian Reservasi Dalam Penanganan Reservasi Kamar Melalui <i>Online Travel Agent</i> Pada Cross Bali Breakers..... | 51 |
| 4. | Tantangan Dan Peluang Dalam Penanganan Reservasi Kamar Melalui <i>Online Travel Agent</i> | 55 |

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 57 |
| A. Simpulan..... | 57 |
| B. Saran..... | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |



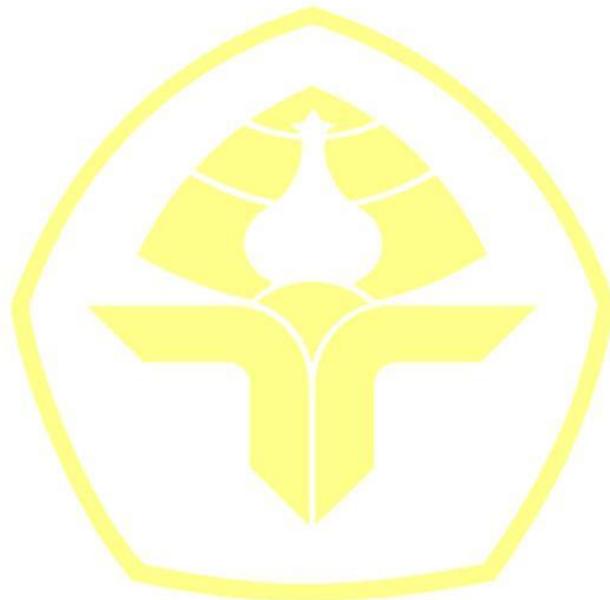
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Reservasi Kamar Melalui Online Travel Agent pada Tahun 2021-2023 | 5 |
| Gambar 2. 1 Simbol - Simbol Flowchart | 24 |
| Gambar 3. 1 Logo Cross Bali Breakers | 27 |
| Gambar 3. 2 Point Break Restaurant | 29 |
| Gambar 3. 3 The Tube Bar | 29 |
| Gambar 3. 4 Sunken Pool Bar | 30 |
| Gambar 3. 5 Hang Loose Bar | 31 |
| Gambar 3. 6 Alo'e Spa | 31 |
| Gambar 3. 7 Cross Fit | 32 |
| Gambar 3. 8 Epic Wedding Chapel | 32 |
| Gambar 3. 9 Multifunction Room | 33 |
| Gambar 3. 10 Struktur Organisasi Sales and Marketing Department | 34 |
| Gambar 4. 1 Flowchart Tahapan Masuknya Reservasi Kamar Melalui Online Travel Agent | 43 |
| Gambar 4. 2 Flowchart Penanganan Reservasi Kamar Melalui Online Travel Agent Booking.com pada Cross Bali Breakers | 45 |
| Gambar 4. 2 Reservasi Booking.com melalui e-mail | 46 |
| Gambar 4. 3 Extranet Booking.com | 47 |
| Gambar 4. 4 Voucher Reservasi Booking.com | 47 |
| Gambar 4. 5 Input Data Pada Sistem VHP | 48 |
| Gambar 4. 6 Cancelation Policy Booking.com | 50 |
| Gambar 4. 7 Posting payment di sistem VHP | 51 |

DAFTAR TABEL

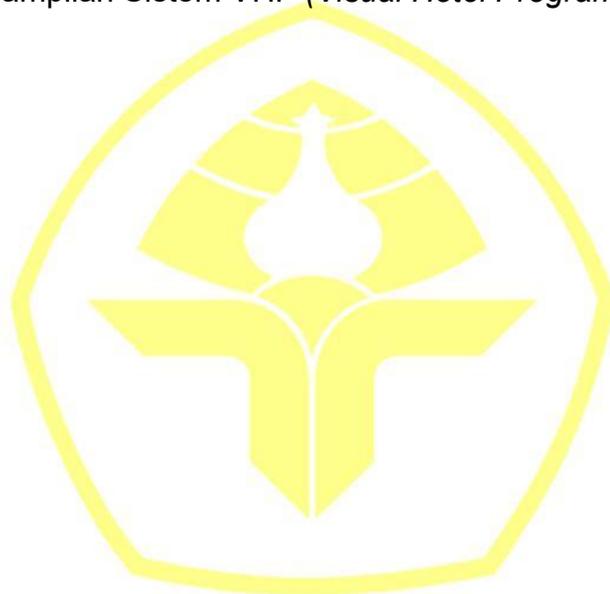
Table 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar di Cross Bali Breakers..... 28



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : Hasil Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi wawancara dengan staf reservasi
- Lampiran 4 : Kegiatan Penanganan Reservasi Kamar
- Lampiran 5 : Tampilan Sistem VHP (*Visual Hotel Program*)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang memiliki peranan penting dalam aspek perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan makmur. Pariwisata dinilai oleh banyak pihak memiliki arti penting sebagai salah satu alternatif bagi berkembangnya pembangunan perekonomian (Nggini, 2019). Salah satu tujuan wisata di Indonesia yaitu pulau Bali. Pulau Bali merupakan destinasi wisata paling populer di negara Indonesia dan salah satu tujuan wisata *favorite* bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Wisatawan berkunjung ke Bali untuk berlibur, bulan madu, dan tidak sedikit diantaranya untuk berbisnis. Pulau Bali merupakan salah satu destinasi utama bagi wisatawan internasional yang mendapat predikat “*The Best Destination in The World*” dari majalah – majalah internasional merupakan salah satu bukti betapa

terpesona dan kagumnya warga negara asing terhadap keindahan dan keunikan Bali sebagai destinasi wisata dunia (Nggini, 2019).

Melihat perkembangan industri pariwisata di Bali yang terus meningkat, maka pemerintah harus menyediakan fasilitas komersil seperti hotel, villa, restoran, obyek wisata, dan pusat oleh – oleh untuk menunjang kepariwisataan. Fasilitas komersil yang berperan penting dalam pembangunan industri pariwisata adalah hotel. Sebelum wisatawan dapat menginap di hotel, wisatawan harus melakukan proses reservasi kamar terlebih dahulu. Wisatawan dapat dengan mudah melakukan pemesanan di suatu hotel melalui beberapa media yang dapat diakses melalui internet. Statistik Kominfo berdasarkan Ditjen Aptika menyatakan presentase layanan yang digunakan dalam transaksi online diklasifikasikan sebagai berikut:

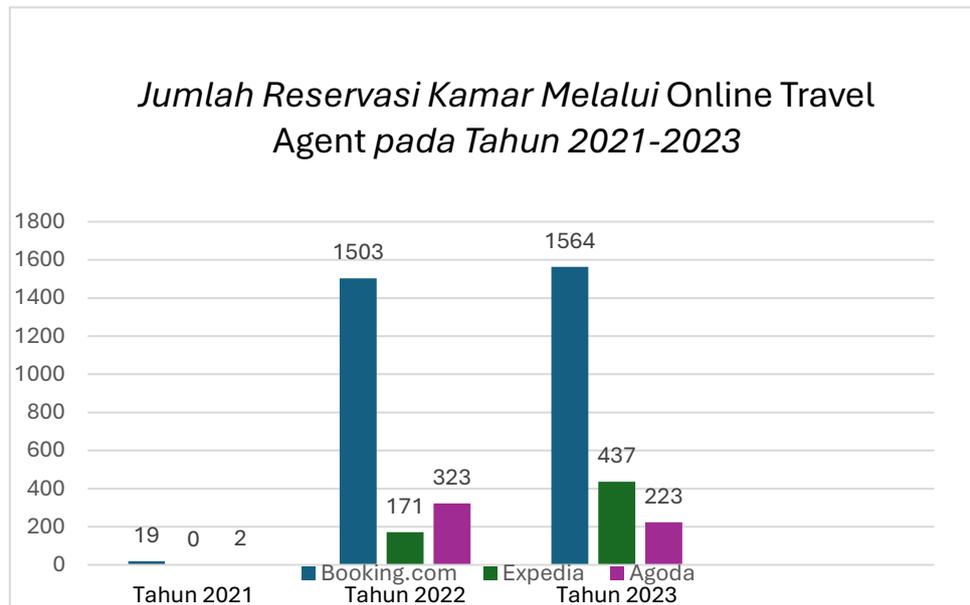
1. Perjalanan 35,30%
2. Komunikasi, periklanan dan media 20,40%
3. Teknologi informasi 14,90%
4. Perbankan, keuangan, asuransi 9,40%
5. Web hosting dan layanan 5,80%
6. Konsultasi bisnis 4.10 %
7. Properti sewa 3,50%
8. Penyelenggara acara 3,10%
9. Konstruksi dan pekerjaan umum 1,40%

Berdasarkan data presentase layanan terlihat bahwa pengguna jasa online terbesar dalam transaksi *online* adalah *travel* sebesar 35,30%. Pengguna jasa *travel* ini berupa penjualan tiket dan penjualan kamar hotel di Indonesia. Pengelola hotel dituntut memanfaatkan *Online Travel Agent* (OTA) dalam melakukan pemasaran. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), presentase pengguna internet di Indonesia per tahun 2024 mencapai 79,5% dan semakin meningkat. Hal ini berdampak positif pada pertumbuhan OTA di Indonesia karena semakin banyak orang yang memilih memesan perjalanan melalui platform online. OTA memberikan kemudahan dalam proses pencarian dan pemesanan kamar hotel melalui *smartphone* sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga dalam pencarian hotel yang diinginkan. Para konsumen juga ditawarkan pilihan hotel yang beragam dan ditambah dengan promo – promo yang menarik sehingga konsumen bisa mendapatkan harga yang lebih murah. Salah satu hotel yang bekerja sama dengan pihak *online travel agent* adalah Cross Bali Breakers. Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang 5 di daerah Jimbaran yang unik memiliki desain selancar. Pada Cross Bali Breakers terdapat beberapa departemen yang menunjang kegiatan perhotelan yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Human Resources Department, Engineering

Department, Sales & Marketing Department, dan Accounting Department. Sales & Marketing Department merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap penjualan kamar, menentukan harga jual, serta memasarkan produk hotel melalui brosur maupun media sosial.

Dari Data yang diperoleh dari jumlah hunian kamar dari pelanggan yang menggunakan *online travel agent* dari tahun 2021 sampai tahun 2023 terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2021 pengguna *online travel agent* hanya sebesar 5,4% dari okupansi yaitu sebesar 50 kamar dari 919 kamar yang terjual. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan yaitu sebesar 29,4 dari okupansi yaitu sebesar 2.557 kamar dari 8.672 kamar yang terjual. Pada tahun 2023 pengguna *online travel agent* lebih meningkat yaitu sebesar 45.1% dari okupansi yaitu sebesar 7.208 kamar dari 15.980 kamar yang terjual. Hal ini membuktikan bahwa penjualan kamar melalui *online travel agent* pada Cross Bali Breakers mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dalam kegiatan penjualan kamar secara *online*, Cross Bali Breakers telah bekerjasama dengan pihak beberapa *online travel agent* seperti Booking.com, Agoda, Expedia, dan *online travel agent* lainnya.

Berikut merupakan jumlah reservasi kamar yang diperoleh dari *online travel agent* dari tahun 2021 hingga tahun 2023.



Gambar 1. 1 Jumlah Reservasi Kamar Melalui *Online Travel Agent* pada Tahun 2021-2023

Sumber: Reservation Cross Bali Breakers

Berdasarkan data gambar 1.1 Jumlah reservasi kamar melalui online travel agent pada tahun 2021 - 2023, dapat dilihat pada tahun 2021 Booking.com memberikan *production* sebanyak 19 *room/night*, Expedia tidak ada, dan Agoda sebanyak 2 *room/night*. Pada tahun 2022 Booking.com memberikan *production* sebanyak 1.503 *room/night*, Expedia sebanyak 171 *room/night*, dan Agoda sebanyak 323 *room/night*. Pada tahun 2023 Booking.com memberikan *production* sebanyak 1.564 *room/night*, Expedia sebanyak 437 *room/night*, dan Agoda sebanyak 223 *room/night*. Maka dapat dilihat reservasi kamar yang masuk dari *online travel agent* di Cross Bali Breakers lebih banyak berasal dari Booking.com.

Reservasi kamar dari Booking.com memiliki dua jenis pembayaran, yaitu menggunakan *virtual credit card* Booking.com dan menggunakan *credit card* dari tamu itu sendiri. Reservasi yang menggunakan *virtual credit card* dari Booking.com mengharuskan tamu untuk membayar pada saat pembuatan reservasi kepada Booking.com dan bagian reservasi akan menarik pembayarannya melalui *virtual credit card* dari Booking.com pada saat *arrival day*. Sedangkan jika pembayaran menggunakan *credit card* dari tamu sendiri, bagian reservasi harus menarik pembayaran saat reservasi diterima atau 7 hari sebelum *arrival day* sesuai dengan *cancelation policy* pada *voucher booking*. Penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* di Cross Bali Breakers tidak selalu lancar, ada kendala yang dihadapi oleh bagian reservasi dalam melakukan penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* seperti kendala *credit card declined*, *system error*, dan lainnya.

Penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* membutuhkan penanganan sesuai dengan prosedur operasional yang tepat dan sigap. Reservasi kamar dari *online travel agent* masuk melalui *e-mail* reservasi, dalam hal ini akan ditangani langsung oleh bagian reservasi yang ada pada Cross Bali Breakers. Bagian reservasi mempunyai tugas menerima, memproses, dan mengelola seluruh pemesanan kamar dan fasilitas hotel. Melihat adanya kendala dan tahapan yang harus dilakukan oleh bagian

reservasi terhadap penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent*, maka penulis ingin meneliti, mengetahui, dan menjelaskan bagaimana penanganan reservasi kamar yang dilakukan oleh bagian reservasi yang dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul **“Penanganan Reservasi Kamar Melalui *Online Travel Agent* Pada Cross Bali Breakers”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* pada Cross Bali Breakers?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* pada Cross Bali Breakers.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Mendapatkan pengetahuan yang mendalam tentang penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* yang

dilakukan oleh bagian reservasi. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin menjadi *reservation* di Cross Bali Breakers, bahwa pada saat menangani reservasi ada beberapa alur yang dilalui.

2. Bagi Politeknik

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan sumber referensi untuk kepastakaan bahan penelitian bagi Mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait, sehingga nantinya penelitian ini dapat disempurnakan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana pertukaran informasi dari instansi pendidikan kepada dunia kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi penjabaran yang lebih rinci mengenai penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* pada Cross Bali Breakers.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian inidilakukan pada Cross Bali Breakers yang beralamat di Jalan Pantai Balangan No.10 Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali-Indonesia.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini akan difokuskan tentang prosedur penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* pada Cross Bali Breakers.

3. Data Penelitian

a) Jenis Data

1) Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2019:13), "Data Kualitatif data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar". Data kualitatif yang digunakan pada penelitian ini berupa gambaran tentang perusahaan dan keterangan mengenai penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent*.

b) Sumber Data

Sumber data yaitu sumber dari mana data dapat diperoleh, pada penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:193), "Data primer yaitu sumber data langsung memberikan data tersebut kepada pengumpulan data". Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara secara langsung dengan staf reservasi pada Cross Bali Breakers.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:193), “Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data mengenai reservasi kamar dari *online travel agent* yang diperoleh melalui sistem VHP (*Visual Hotel Program*), *email*, dan *extranet Booking.com*.

c) Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara atau tanya jawab langsung dengan staf reservasi pada Cross Bali Breakers.

2) Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti terlibat sepenuhnya dengan kegiatan sehari – hari di lokasi penelitian pada bagian reservasi seperti mengobservasi dokumen yang berhubungan dengan penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent*.

3) Studi Kepustakaan

Pengumpulan data penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dokumen maupun jurnal sebagai referensi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui jurnal, makalah, dan hasil penelitian mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang terkait dengan penanganan reservasi melalui *online travel agent*.

4. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini dilakukan dengan cara menguraikan atau memaparkan dan mendeskripsikan informasi berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan sehingga akhirnya dapat ditarik menjadi kesimpulan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah diuraikan mengenai prosedur penanganan reservasi kamar melalui *online travel agent* pada Cross Bali Breakers, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan reservasi kamar diawali dengan menerima reservasi dari tamu melalui *e-mail* konfirmasi dari *online travel agent*, kemudian petugas reservasi akan memeriksa reservasi yang masuk melalui *extranet online travel agent*, setelah itu petugas reservasi mencetak voucher booking dan meng-*input* data pada sistem VHP (*Visual Hotel Program*). Setelah *input* data selesai maka petugas reservasi akan mengecek *cancelation policy* dan melakukan transaksi pembayaran menggunakan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) BCA dan jika berhasil,

petugas reservasi memposting pembayaran pada sistem VHP (*Visual Hotel Program*). Tahap terakhir petugas reservasi akan mengarsip file di map reservasi sesuai bulan *check in*.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan kepada Cross Bali Breakers khususnya pada bagian reservasi yaitu:

1. Petugas reservasi atau *E-commerce Manager* diharapkan berkoordinasi dengan pihak Booking.com mengenai pembayaran melalui *credit card*, agar sebelum tamu mengisi *authirization form* tamu dapat memeriksa kembali *credit card* yang dimasukan dapat digunakan. Strategi jangka panjang yang dipertimbangkan adalah implementasi sistem verifikasi kartu kredit *real-time* yang dapat mengurangi kejadian ini hingga 80%.
2. Petugas reservasi diharapkan selalu memeriksa *extranet Booking.com* secara berkala dan juga diharapkan mengecek *availability room* pada sistem VHP secara berkala untuk menghindari *overbooked*. Cross Bali Breakers disarankan agar mengimplementasikan sistem pemantauan otomatis yang mengirimkan notifikasi kepada tim IT setiap kali terjadi ketidaksesuaian antara data di *extranet* Booking.com dan sistem VHP.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, D. A. (2022). *Source of Booking Di Panahhouse Surabaya*. Politeknik NSC Surabaya.
- Astuti, M., & Amanda, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Communication, M. (2023). *Stay and Service*. Dipetik Desember 26, 2023, dari crossbalibreakersresort: <https://crossbalibreakersresort.com/>
- Dewi, N. K. (2020). *Penanganan Reservasi Online Travel Agent Pada Tanadewa Resort & SPA Ubud*. Politeknik Negeri Bali, Badung.
- Dianita, N. G. (2024, April). *Prosedur Reservasi Pada Cross Bali Breakers. Personal Interview*. (N. N. Antari, Pewawancara)
- Fauzi, J. R. (2020, November 3). *Algoritma Dan Flowchart Dalam Menyelesaikan Suatu Masalah*.
- Ginantra, N. L., & Penanta, A. (2019, March). *Sistem Informasi Pengelolaan Travel Agent Berbasis Website*. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)*, 1.
- Jatmiko, & dkk. (2021, Desember). *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Di Antavaya Tour & Travel*.
- Kahfi, A. (2020). *Pengantar Manajemen*. Bina Cipta Madani.
- Kivania, R., & dkk. . (2023, Februari 1). *Analisis Implementasi Peranan Sistem Reservasi Pada Bisnis Di Sektor Industri*. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*(1).
- Kusumah, G. (2023, Desember 1). *Pengaruh Online Travel Agent terhadap Perubahan Pola Wisata*. Dipetik Agustus 7, 2024, dari mpar.upi: <https://mpar.upi.edu/author/adminmpar/page/3/>
- Mintardjo, B. H. (2022). *Peran Orientasi Pelanggan Departemen Sales Dan Marketing*. *Jurnal Nawasena*, 1.

- Nggini, Y. H. (2019, February). Analisis Swot Terhadap Kebijakan Pengembangan Pariwisata Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 142.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020, February). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, lli.
- Panuju, R., & Narena, I. (2019). Komunikasi Organisasi Bidang Reservasi Hotel. *Jurnal Komunikasi*(Vol. 11, No. 1).
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartini, N. L., & Guyana, C. C. (2020). Peranan Sales Secretary Dalam Mendukung Kelancaran Manajemen Sales Di Kuta Paradiso Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*(Vol. 10 No. 2).
- Tarigan, S. D. (2021). *Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (Travel Agent) Atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan*. Skripsi, Universitas Medan Area, Medan.
- Wahjono, S. I. (2022, April). Struktur Organisasi. *Bahan Ajar Perilaku Organisasi 2*.