

SKRIPSI

IMPLEMENTASI RESERVASI MELALUI *ONLINE* DAN

***OFFLINE TRAVEL AGENT* DI ALILA SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI RESERVASI MELALUI *ONLINE* DAN
OFFLINE TRAVEL AGENT DI ALILA SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

NI KADEK OKTA FIRIANTI DWI PUTRI

NIM. 2015744076

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Implementasi Reservasi Melalui *Online* dan *Offline*
Travel Agent di Alila Seminyak.
2. Penulis :
 - a. Nama : Ni Kadek Okta Firianti Dwi Putri
 - b. NIM : 2015744076
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 13 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc

NIP 198104122005011001



Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb

NIP 196403131990032003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI RESERVASI MELALUI *ONLINE* DAN *OFFLINE*
***TRAVEL AGENT* DI ALILA SEMINYAK**

Oleh:
NI KADEK OKTA FIRIANTI DWI PUTRI
NIM: 2015744076

Disahkan:

Penguji I



Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP 196710211992031002

Ketua Penguji



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

Penguji II



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

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua,



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

Badung, 13 Agustus 2024

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.
NIP 197612032008122001

MOTTO

“Bekerja keraslah dalam setiap apa yang ingin kamu capai dengan sangat baik karna jika tidak dibarengi kerja keras maka hasilnya tidak akan memuaskan apa yang kamu harapkan.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur dan Terima kasih kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Implementasi Reservasi Melalui *Online* dan *Offline Travel Agent* di Alia Seminyak” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan Terima kasih dan persembahan kepada:

1. Orang tua tercinta I Nyoman Suwiryana dan Ni Made Trisiawati Terima kasih yang sebesar-besarnya atas pengorbanan, kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa tulus ikhlas yang senantiasa menyertaiku.
2. Sodara tercinta Putri Agustina dan Komang Agus Terima kasih atas dukungan, kasih sayang, motivasi dan doa tulus ikhlas yang senantiasa menyertaiku.
3. Teman-teman seperjuangan Terima kasih atas kebersamaan dan dukungan semangat yang diberikan.
4. Serta semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "Implementasi Reservasi Melalui Online dan Offline Travel Agent di Alila Seminyak" adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi 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 Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 13 Agustus 2024

Yang menyatakan



Ni Kadek Okta Firianti Dwi Putri

NIM. 2015744076

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan melibatkan 2 orang yang dipilih sebagai informan. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan data. Penelitian ini menghasilkan sebuah luaran berupa *contract rate*.

Kata Kunci: Implementasi, *Offline Travel Agent*, *Online Travel Agent*, Tingkat Hunian Kamar.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This research is to analyze Implementation of reservations through online and offline travel agents to the room occupancy rate. Research methods in this study is to use qualitative descriptive. Data analysis techniques used in this research is through interviews, observation and documentation, involving 2 people selected as informants. The data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data presentation and drawing data conclusions. This research produces an output in the form of a contract rate.

Keywords: *Implementation, Offline Travel Agent, Online Travel Agent, Room Occupancy.*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Reservasi Melalui *Online* dan *Offline Travel Agent* di Alila Seminyak” dengan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan syarat lulus Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan laporan ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan Terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.Ecom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,PhD selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi ini.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Jemmy Waciko, S.Pd, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Ni Wayan Sumetri, SE.,M.Agb selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam pembuatan skripsi.
6. Ibu Christiane Ferger, selaku General Manager di Hotel Alila Seminyak yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan mengambil data di Hotel Alila Seminyak.
7. Bapak I Kadek Alit Sukadarma selaku Head Host Department Manager di Hotel Alila Seminyak yang selalu membimbing dan juga membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
8. Orang tua tercinta I Nyoman Suwiryana dan Ni Made Trisiawati yang telah mendoakan dan memberikan dukungan yang luar biasa baik itu berbentuk materi maupun moral.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 26 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kontribusi Hasil Penelitian	9
1.4.1. Bagi Perusahaan Alila Seminyak	9
1.4.2. Bagi Pihak Akademis atau Jurusan.....	9
1.4.3 Bagi Penulis	9

1.5	Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		11
2.1.	Landasan Teori.....	11
2.1.1	Hotel.....	11
2.1.2	Reservasi	13
2.1.3	Travel Agent	16
2.1.4	Online Travel Agent.....	17
2.1.5	Offline Travel Agent.....	18
2.1.6	Tingkat Hunian Kamar.....	19
2.1.7	Implementasi.....	20
2.2	Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	20
2.3	Kerangka Teoritis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis dan Sumber Data	28
3.1.1	Jenis Data	28
3.1.2	Sumber Data.....	29
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.1	Observasi.....	30
3.2.2	Wawancara.....	30
3.2.3	Dokumentasi	31
3.3	Teknik Analisis Data.....	31
3.3.1	Pengumpulan Data.....	32

3.3.2	Reduksi Data.....	32
3.3.3	Penyajian Data	32
3.3.4	Menarik Kesimpulan dan Verifikasi Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1	Sejarah Hotel Alila Seminyak.....	34
4.1.2	Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Alila Seminyak	36
4.1.3	Struktur Organisasi dan Job Description	40
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	46
4.2.1	Implementasi reservasi melalui <i>online</i> dan <i>offline travel agent</i> di Alila Seminyak	47
4.2.2	Kendala yang dihadapi dalam mengimplementasi reservasi melalui <i>online</i> dan <i>offline travel agent</i> di Alila Seminyak.....	55
4.2.3	Solusi untuk mengatasi kendala yang di hadapi dalam mengimplementasi reservasi melalui <i>online</i> dan <i>offline travel agent</i> di Alila Seminyak.....	56
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	62
4.3.1	Implikasi Teoritis	63
4.3.2	Implikasi Praktis	63
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68

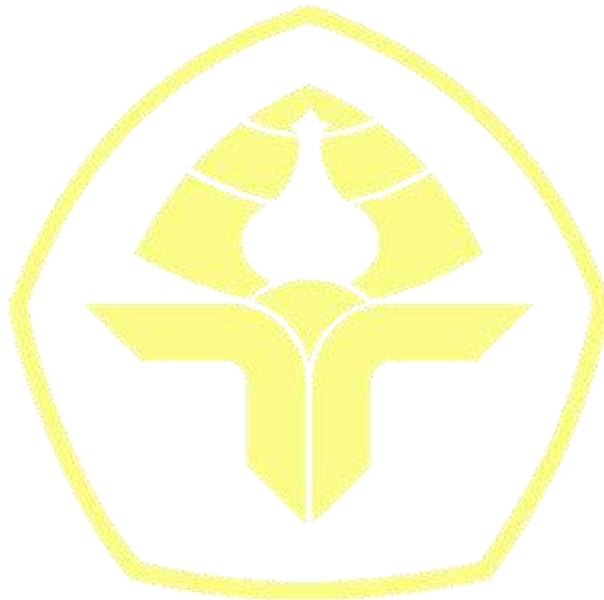
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke Bali Periode (2021-2023)	2
Tabel 1. 2 Jumlah tingkat hunian kamar pada Hotel Alila Seminyak	4
Tabel 1. 3 Kontribusi Sumber Reservasi Hotel Alila Seminyak.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4. 1 Daftar Jenis Kamar dan Jumlah Kamar pada.....	37
Tabel 4. 2 Penjualan Kamar dari Sumber-Sumber Reservasi Hotel Alila Seminyak Tahun 2021 – 2023	47
Tabel 4. 3 Travel Agent yang bekerjasama dengan Hotel Alila Seminyak Tahun 2021 - 2023	48
Tabel 4. 4 Tabel Reservasi Kamar Melalui Online dan Offline Travel Agent pada Hotel Alila Seminyak Tahun 2021-2023	51

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department	40
Gambar 4. 2 Template Contract Rate.....	54
Gambar 4. 3 Pemasaran Hotel Alila Seminyak di platform online Booking.com .57	
Gambar 4. 4 Template Contract Rate (Sesudah)	60



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 Hasil Wawancara
- Lampiran 5 Data Sumber Reservasi
- Lampiran 6 Luaran
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Riwayat Hidup



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara kepulauan terbesar di dunia yang kaya akan sumber daya alam serta memiliki keanekaragaman hayati yang melimpah, termasuk flora dan fauna, kehidupan sosial yang beragam, serta tradisi dan adat istiadat yang unik. Salah satu pulau di Indonesia yang terkenal dengan pariwisatanya adalah Pulau Bali, yang menjadi destinasi wisata populer dan sudah dikenal luas oleh wisatawan, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Hal ini karena Bali mempunyai daya tarik tersendiri yang dapat dinikmati oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali. Daya tarik itu berupa: budaya, adat istiadat kesenian yang beraneka ragam, dan keindahan alam yang mempesona. Oleh karena itu Bali dijuluki *The Last Paradise*. Perkembangan pariwisata di Bali mengalami peningkatan yang begitu pesatnya dikarenakan oleh tingginya tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke Bali. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 mengenai jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali dalam 3 tahun terakhir periode (2021-2023).

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung ke Bali Periode (2021-2023)

Tahun	Jumlah Kunjungan
2021	51 orang
2022	2.155.747 orang
2023	5.273.258 orang
Rata-rata	2.476.352 orang

Sumber: *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2024*

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang mengunjungi Bali dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Jumlah wisatawan di tahun 2021 sejumlah 51 orang hal ini dikarenakan pada tahun ini masih masa pemulihan dari bencana Covid-19. Jumlah wisatawan di tahun 2022 sejumlah 2.155.747 orang. Jumlah wisatawan di tahun 2023 sejumlah 5.273.258 orang. Pariwisata secara jelas telah menunjukkan peran pentingnya dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memberdayakan ekonomi masyarakat, dan memperluas peluang pekerjaan. Perkembangan industri pariwisata di Bali harus diimbangi dengan penyediaan sarana kepariwisataan yang memadai salah satunya adalah sarana akomodasi. Sarana akomodasi dapat menunjang pariwisata dalam pemenuhan kebutuhan para wisatawan akan tempat menginap, makanan, dan minuman. Adapun jenis akomodasi yang dimaksud salah satunya adalah hotel.

Di Kawasan Seminyak terdapat beberapa hotel berbintang 5 (lima) yang saling bersaing untuk meningkatkan penjualan kamar. Perkembangan teknologi

yang cepat dan perdagangan bebas telah membuka peluang persaingan yang semakin ketat antar perusahaan. Di era globalisasi ini, perusahaan terutama di sektor jasa, menghadapi tantangan persaingan yang semakin meningkat. Perusahaan perlu memiliki strategi pemasaran yang efektif untuk menghadapi persaingan antar perusahaan agar bisa tetap bersaing dan mempertahankan pelanggan demi kelangsungan bisnisnya. Oleh karenanya, manajemen hotel harus mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh wisatawan sehingga wisatawan puas atas fasilitas dan pelayanan yang diberikan dan tersedia untuk menginap kembali di masa yang akan datang.

Alila Hotels & Resort adalah salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di Jl. Taman Ganesha Jl. Petitenget No.9, Seminyak, Kec.Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini menawarkan 240 kamar dan suite dengan desain kontemporer yang mengusung sentuhan minimalis dan sederhana. Meskipun berada di dekat tempat-tempat hangout populer seperti Ku De Ta, La Lucciola, dan Potato Head Beach Club, Alila Seminyak tetap menyediakan fasilitas kuliner untuk para tamunya dengan restoran yang melayani sepanjang hari. Untuk bersantai, hotel ini juga memiliki akses langsung ke pantai sehingga tamu bisa menikmati pesona mentari terbenam. Salah satu upaya mereka untuk lebih ramah lingkungan adalah dengan memanfaatkan bahan bangunan lokal serta material daur ulang. Lingkungan kerja yang unik dan ramah (*Balinese Hospitality*) kepada karyawan serta tamu hotel, membuat Alila Seminyak menjadi salah satu pilihan untuk mengembangkan karir di dunia *hospitality*.

Untuk meningkatkan reservasi pada suatu hotel salah satu yang dapat dilakukan adalah bekerja sama dengan pihak biro perjalanan wisata atau travel baik *Offline Travel Agent* maupun *Online Travel Agent*. Menurut Foster (2017) Biro Perjalanan (*travel*) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi/penginapan, wisata paket dan produk lainnya yang berhubungan. Kerjasama hotel dengan pihak travel akan dapat meningkatkan tingkat hunian hotel tersebut.

Tabel 1. 2 Jumlah tingkat hunian kamar pada Hotel Alila Seminyak

Tahun 2021 - 2023

Bulan	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
	Penjualan kamar	Tingkat Hunian Kamar	Penjualan kamar	Tingkat Hunian Kamar	Penjualan kamar	Tingkat Hunian Kamar
Januari	2.805	38.95%	5.320	73.88%	5.997	83.29%
Februari	2.732	37.94%	4.829	67.06%	5.842	81.13%
Maret	2.707	37.59%	4.627	64.26%	4.721	65.56%
April	2.752	38.22%	4.759	66.09%	4.865	67.56%
Mei	2.804	38.94%	4.858	67.47%	4.953	68.79%
Juni	4.635	64.37%	6.333	87.95%	6.421	89.18%
Juli	4.658	64.69%	6.367	88.43%	6.427	89.26%
Agustus	4.842	67.25%	6.453	89.62%	6.500	90.27%
September	3.775	52.43%	5.729	79.56%	5.748	79.83%
Oktober	3.839	53.31%	5.795	80.48%	5.836	81.05%
November	3.921	54.45%	5.917	82.18%	5.947	82.59%
Desember	4.768	66.22%	6.326	87.86%	6.418	89.13%

Sumber: *Sales & Marketing Alila Seminyak*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar pada Hotel Alila Seminyak dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan dan peningkatan setiap bulannya. Peningkatan dan penurunan terjadi karena pada bulan tersebut

merupakan *peak season*, *high season*, dan *low season*, sehingga tingkat hunian kamar sesuai dengan banyaknya wisatawan yang menginap di Hotel Alila Seminyak. Selain itu penurunan tingkat hunian kamar di Alila Seminyak juga diakibatkan beberapa faktor seperti terjadinya *no show* dan *cancellation* dari tamu atau *travel agent*.

Untuk meningkatkan tingkat hunian kamar diperlukan sumber-sumber reservasi. Sumber-sumber reservasi di Alila Seminyak adalah dari: *Offline Travel Agent*, *Online Travel Agent*, *direct booking*, dan hotel website. Sehubungan dengan sumber-sumber reservasi tersebut, Alila Seminyak menjalin hubungan kerjasama dengan *Offline* dan *Online Travel Agent*. Kerjasama *Offline* dan *Online Travel Agent* diikat dengan sebuah kontrak yang disebut dengan *contract rate*. Dalam *contract rate* ini hotel mencantumkan kesepakatan harga kamar, jatah kamar, prosedur pembayaran dan berbagai macam peraturan yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* akan berusaha untuk bersaing menarik para calon wisatawan untuk memakai jasa mereka. Pihak *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* berlomba-lomba memberikan informasi hotel, restoran, dan tempat wisata lain dengan lengkap kepada calon wisatawan agar tertarik memakai jasa mereka.

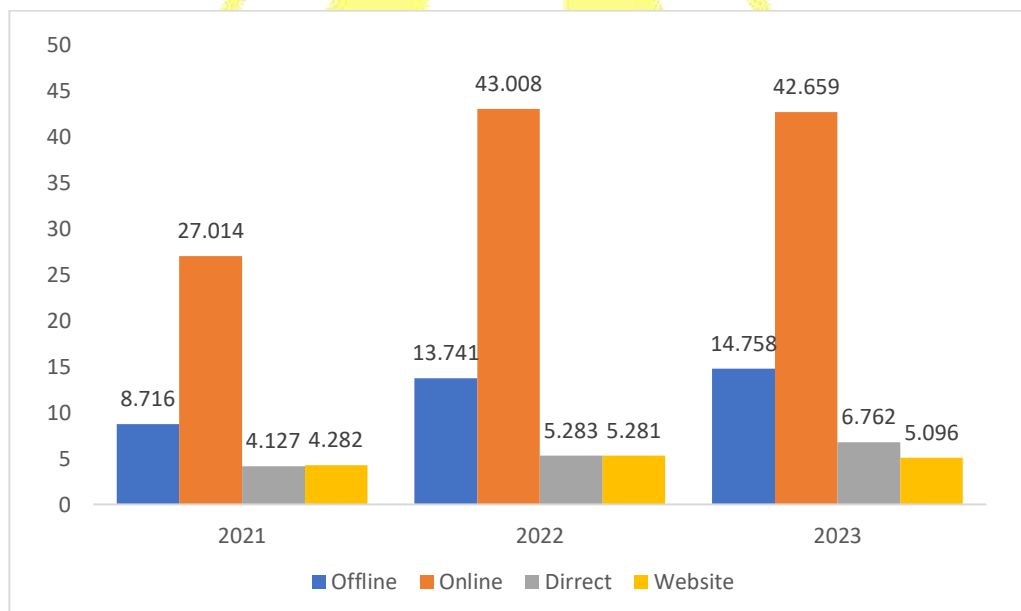
Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, sehingga orang-orang menginginkan segala sesuatu bisa dilakukan dengan mudah. Misalnya, melakukan pemesanan kamar melalui system *online* karena sangat cepat dan menghemat waktu. Akan tetapi, *Offline Travel Agent* juga dibutuhkan oleh

wisatawan sebagai perantara pemesanan kamar dan dapat menawarkan beberapa *tour package* yang dapat dipilih oleh wisatawan. Semua perjalanan wisata akan diatur oleh *Offline Travel Agent* mulai dari tiket pesawat, penyewaan transport, dan juga akomodasi. Selain itu wisatawan dapat berkomunikasi dua arah dengan pihak *Offline Travel Agent* dan dapat melakukan negosiasi seperti dalam hal penawaran harga.

Kontribusi reservasi dari keempat sumber reservasi yang ada di Alila Seminyak pada periode 2021 – 2023 dapat dilihat melalui Tabel 1.3 berikut,

Tabel 1. 3 Kontribusi Sumber Reservasi Hotel Alila Seminyak

Periode 2021 - 2023



Sumber: *Sales and Marketing Department Alila Seminyak*

Berdasarkan pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa *Online Travel Agent* memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap tingkat hunian kamar pada

Alila Seminyak dibandingkan dengan *Offline Travel Agent*, *direct booking* dan *hotel website*. Reservasi melalui *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* merupakan reservasi tidak langsung, sedangkan *direct booking* dan *hotel website* merupakan reservasi secara langsung. Kontribusi reservasi melalui *Offline* dan *Online Travel Agent* dapat menjadi andalan dalam memenuhi tingkat hunian kamar. Hal ini tampaknya lebih disukai oleh tamu yang akan menginap di Alila Seminyak, tamu lebih menyukai melakukan reservasi tidak langsung baik melalui *Offline Travel Agent* maupun *Online Travel Agent*. Kontribusi reservasi melalui *Offline* dan *Online Travel Agent* menjadi andalan dalam memenuhi tingkat hunian kamar, dengan demikian maka kerjasama dengan *Offline* dan *Online Travel Agent* merupakan salah satu strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan tingkat hunian kamar pada Alila Seminyak. Di samping itu, berdasarkan data tabel 1.3 juga dapat diketahui reservasi melalui *travel agent* baik yang *Offline* maupun *Online Travel Agent* mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Berdasarkan kondisi itulah peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang pengimplementasian reservasi melalui *Online* dan *Offline Travel Agent* dengan judul penelitian “Implementasi Reservasi Melalui *Online* dan *Offline Travel Agent* di Alila Seminyak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah implementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* di Alila Seminyak?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* di Alila Seminyak?
- c. Bagaimanakah solusi untuk mengatasi kendala yang di hadapi dalam mengimplementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* di Alila Seminyak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui bagaimana implementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* di Alila Seminyak.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* di Alila Seminyak.
- c. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala yang di hadapi dalam mengimplementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* di Alila Seminyak?

1.4. Kontribusi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1.4.1. Bagi Perusahaan Alila Seminyak

Hasil penelitian ini bisa menjadi sumber informasi tambahan dan masukan objektif bagi pimpinan perusahaan yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis, serta dapat dijadikan referensi dalam mengimplementasikan reservasi melalui *online* dan *offline travel agent*.

1.4.2. Bagi Pihak Akademis atau Jurusan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berguna sebagai tambahan pengetahuan atau literatur ilmiah, yang nantinya dapat dijadikan bahan kajian bagi mahasiswa yang mempelajari konsep pengimplementasian reservasi, khususnya terkait dengan penerapan reservasi melalui *online* dan *offline travel agent*.

1.4.3 Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan dan menguji teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, sekaligus menjadi media pembelajaran bagi penulis dalam mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut adapun sistematika penulisan penelitian dengan judul Implementasi Reservasi Melalui Online dan Offline Travel Agent di Alila Seminyak terdiri dari 5 bagian inti, yaitu:

a. Bab I (Pendahuluan)

Pada Bab I adalah bab awal yang memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kontribusi hasil penelitian serta sistematika penelitian.

b. Bab II (Kajian Pustaka)

Pada bab II memuat mengenai kajian teoritis, empiris dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran teoritis.

c. Bab III (Metode Penelitian)

Pada bab III menguraikan jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

d. Bab IV (Hasil dan Pembahasan)

Pada bab IV memaparkan gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan, implikasi hasil penelitian.

e. Bab V (Simpulan dan Saran)

Pada bab ini menguraikan tentang simpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

1. Dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada informan penulis mendapatkan data sumber reservasi di Alila Seminyak, dimana yang memberikan kontribusi tingkat hunian paling banyak yaitu *online* dan *offline travel agent* dari empat sumber reservasi yang bekerjasama dengan Alila Seminyak. Dalam menghadapi *low season* Alila Seminyak menggunakan strategi untuk meningkatkan hunian kamar dengan *offline travel agent* dan *online travel agent*. Dengan memaksimalkan strategi bisnis pada masing-masing *travel agent* supaya dapat menjaga harga pasar agar tetap dinamis.
2. Dalam melakukan implementasi reservasi melalui *online* dan *offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar, Alila Seminyak mengalami beberapa kendala baik kendala yang dihadapi melalui *online travel agent* dan *offline travel agent*. Kendala yang di hadapi melalui *online travel agent* seperti persaingan ketat, ulasan negative dan banyaknya permasalahan mengenai *cancelation bookingan* dan *no show*, sedangkan kendala yang di hadapi melalui *offline travel agent* seperti jangkauan terbatas, keterbatasan promosi dan adaptasi perubahan pasar.

3. Untuk terus dapat meningkatkan tingkat hunian kamar Hotel Alila Seminyak memiliki solusi dari kendala-kendala diatas. solusi yang dapat di berikan unttuk mengatasi persaingan yang ketat pada platform *online* yaitu dengan memaparkan deskripsi yang lengkap dan menarik serta menggunakan gambar dengan kualitas yang tinggi sehingga *customer* terbantu mengenai gambaran fasilitas yang ditawarkan, mengenai ulasan negatif dari tamu yang disampaikan melalui *platform online* dapat diatasi dengan langsung merespon ulasan negatif tersebut dengan cepat dan professional untuk menunjukkan komitmen terhadap layanan pelanggan, dan untuk permasalahan mengenai *cancelation booking* dan *no show*, Alila Seminyak sudah memperbaharui *contract rate* saat ini agar pihak *travel agent* mudah untuk memahami isi dari *contract rate*. Untuk kendala yg di hadapi melalui *offline travel agent* seperti jangkauan yang terbatas hal ini dapat di selesaikan dengan cara membangun kerjasama dengan lebih banyak agen perjalanan termasuk jangkauan pasar internasional, sedangkan kendala mengenai keterbatasan promosi dapat diselesaikan dengan menyediakan promosi yang menarik dan professional dengan memberikan penawaran khusus, dan kendala terakhir mengenai adaptasi terhadap perubahan pasar hal ini dapat diselesaikan dengan menggunakan data analisis pasar yang bertujuan mengetahui tren terbaru di pasaran.

5.2 Saran

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, serta memperhatikan kesimpulan yang telah disampaikan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar, yaitu:

1. Alila Seminyak sebaiknya mempertegas mengenai peraturan dan persyaratan pada *contract rate* mengenai kerjasama dengan *travel agent* guna untuk meminimalisir terjadinya miskomunikasi anatar dua pihak.
2. Alila Seminyak sebaiknya dapat mengoptimalkan peluang yang ada dengan lebih gencar dalam menerapkan strategi promosi untuk meningkatkan hunian kamar yang lebih maksimal.
3. Sebaiknya Alila Seminyak lebih sering memberikan pelatihan atau training kepada staffnya untuk menghadapi kendala-kendala yang mungkin akan dihadapi kedepannya agar para staff siap untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, S., & Firda, H. (2016). *Pengaruh Pelaksanaan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Angelika, G. F. (2018). *Strategi Pemasaran Tour di Rodex Salatiga Tours and Travel Melalui Media Promosi Tourism's Magazine Book dan Brosur* (Doctoral dissertation, Program Studi Destinasi Pariwisata FTI-UKSW).
- Arifin, Z. (2020). Metodologi penelitian pendidikan. *Jurnal Al-Hikmah*, 1(1).
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54-63.
- Chandra, H. M. (2021). *Pengaruh Frequent Visitory Media Online Travel Agent (OTA) Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Grand Gallery Hotel Bukittinggi* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT).
- Handayani, N. L. A. F., Sutarna, I. K., Susyarini, N. P. W. A., Sari, P. Y. W., & Sudiarta, I. M. (2023). The Contribution of Online and Offline Travel Agent Reservations to Increase Room Occupancy at The Westin Resort Nusa Dua, Bali. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(3), 248-263.

- Hendriyati, L. (2019). Pengaruh online travel agent terhadap pemesanan kamar di hotel mutiara malioboro yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Herlikano, R. P. C., & Sulistyawati, A. S. Pengaruh online dan offline reservations terhadap tingkat hunian kamar hotel jayakarta yogyakarta.
- Jannah, M., & Yusrizal, F. (2017). *Persepsi Pengelola Hotel Di Kota Pekanbaru Terhadap Fungsi Ota (Online Travel Agent) Sebagai Alat Pemesaran* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, No. 2). Jilid.
- Krisyanti, I. A. P. N., Sadjuni, N. L. G. S., & Witarsana, I. G. A. G. (2022). Strategi Bauran Pemasaran Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Karma Kandara Resort Bali Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 11(2), 115-128.
- Marthasari, D., & Widjaja, D. C. (2020). Pengaruh ulasan online pada online travel agency (ota) terhadap minat pemesanan kamar hotel di surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 1-8.
- Mawarni, A. C., & Susanto, E. H. (2020). Pengaruh Online Booking & Offline Booking Terhadap Peningkatan Occupancy pada Marc Hotel Passer Baroe. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(6), 298-302.
- Milles dan Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia

- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(2), 490049.
- Priangani, A. (2023). Memperkuat manajemen pemasaran dalam konteks persaingan global. *Jurnal kebangsaan*, 2(4), 1-9.
- Putro, G. A. A. (2022). Pengaruh online travel agent (ota) traveloka terhadap tingkat hunian kamar pada hotel calista beach baubau: The effect of traveloka's online travel agent (ota) on room occupancy rates at hotel calista beach baubau. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(7), 1683-1700.
- Rinanda, S. I., & Achnes, S. (2016). Faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di hotel dyan graha pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 3(2), 1-14.
- Sari, N. P. P., Pantiyasa, I. W., & Purnantara, I. M. H. (2022). Analisis pola kerjasama reservation, reception, dan room attendant dalam penanganan tamu check-in dan check-out di hotel sheraton bali kuta resort: Analysis of cooperation patterns of reservation, reception, and room attendant in handling guest check-in and check-out at hotel sheraton bali kuta resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3209-3226.
- Sari, N. R. W., Triyuni, N. N., & Sari, I. K. (2021, November). EFEKTIVITAS PROMOSI OTA DALAM MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR PADA WAPA DI UME RESORT. In *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)* (Vol. 7, No. 2, pp. 111-118).

Setiyarti, T., Adnyani, I. A. M., & Suastama, I. B. R. (2019, February). STRATEGI PEMASARAN PT. JAN&™ S TOURS & TRAVEL SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEDATANGAN WISATAWAN AUSTRALIA. In *Forum Manajemen* (Vol. 17, No. 1, pp. 105-110).

Sulistyawati, N. L. K. S., & Peringgaswari, A. A. G. (2023). Pengaruh Penjualan Kamar Melalui Online Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar (Studi Kasus di Kayu Manis Jibaran Privite Estate & Spa Bali). *Journal of Hotel Management*, 1(1), 12-20.

Suniarti, N. M., & Menuh, N. N. (2019, February). Pengaruh Reservasi Melalui Online Travel Agent Dan Offline Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar. In *Forum Manajemen* (Vol. 17, No. 1, pp. 82-89).

Waciko, K. J. (2022). Statistik Bisnis (Aplikasi dengan SPSS).

Wijayati, N. L. M., Sukarta, I. W., Supiatni, N. N., & Dewi, N. P. D. P. (2022, February). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL ALILA SEMINYAK. In *Forum Manajemen* (Vol. 20, No. 1, pp. 86-95).

Widani, N. M., Abiyasa, A. P., & Darma, G. S. (2019). Menguji Ketajaman Implementasi E-Commerce Dalam Penjualan Kamar Hotel di Bali. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), 79-98.