

**PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN KAMAR DI THE PATRA BALI RESORT &
VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Dhea Andryani

NIM 2115713009

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN KAMAR DI THE PATRA BALI RESORT &
VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Dhea Andryani

NIM 2115713009

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 Putu Dhea Andryani
NIM : 2115713009
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:

"PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR DI THE PATRA BALI RESORT & VILLAS".

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek 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 Proyek 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,



Handwritten signature of Ni Putu Dhea Andryani.

Ni Putu Dhea Andryani
NIM. 2115713009

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR DI THE PATRA
BALI RESORT & VILLAS**

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

NI PUTU DHEA ANDRYANI

NIM 2115713009

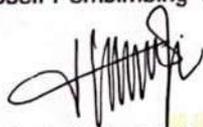
Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji Ni Made Kariati, S.Kom., M.Sc NIP 19771215200642001	
Dosen Penguji 1, Dr. I Ketut Santra, M.Si NIP 196710211992031002	
Dosen Penguji 2, Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. NIP 196108121989032002	

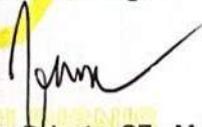
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



Ni Made Kariati, S.Kom., M.Sc
NIP 19771215200642001

Dosen Pembimbing 2



I Wayan Sukarta, SE., M.Agb.
NIP 196005191989101001

Disahkan oleh:
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



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

Disahkan oleh:
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiatara, S.Psi., M.Si
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di The Patra Bali Resort & Villas”** dengan tepat waktu. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam penyusunan dan penyelesaian laporan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis dibantu berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pembekalan yang sangat bermanfaat untuk mahasiswa sehingga mahasiswa mampu untuk terjun langsung ke dunia kerja.

3. Bapak I Made Widianara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk, dorongan serta motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom.M.Cs selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa dan memberikan petunjuk-petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak I Wayan Sukarta, SE., M.Agb selaku pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing, memberi arahan, memeriksa dan memberi motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.M.M, selaku Koordinator Magang Kerja Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik negeri Bali, yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam pelaksanaan magang kerja.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Arif Billah selaku General Manager The Patra Bali Resort & Villas yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan magang kerja dapat terlaksana dengan baik.
9. Ibu Ni Wayan Tami Rahani selaku Sales & Marketing Manager yang telah memberikan bimbingan dan bantuan serta kesempatan kepada penulis untuk memperoleh data terkait Tugas Akhir ini.

10. Seluruh pegawai dan karyawan Sales & Marketing Department yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan laporan tugas akhir ini.
11. Kedua orang tua yang penulis cintai, beserta saudara-saudara yang senantiasa memberikan doa beserta dorongan secara mental, materi dan spiritual kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh teman-teman kelas VI C Administrasi Bisnis, teman teman jurusan Administrasi Bisnis serta teman teman Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan ucapan terima kasih, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

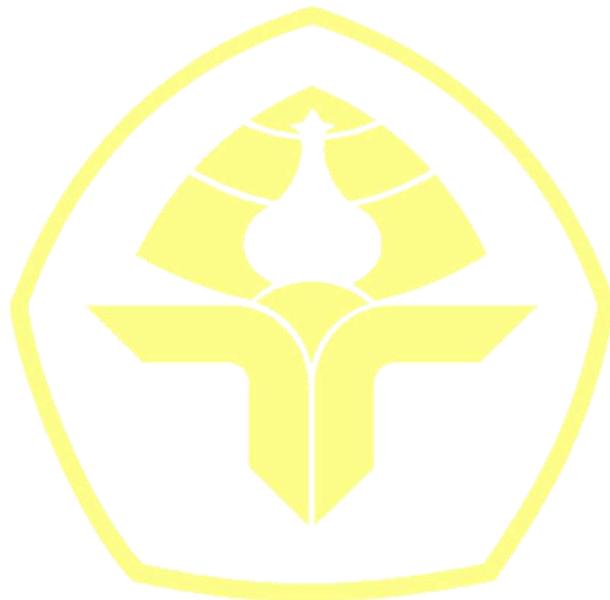
Badung, 14 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	12
PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang Masalah	12
B. Pokok Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	20
E. Metode Penelitian	20
BAB II.....	25
LANDASAN TEORI.....	25
A. Pemasaran	25
B. <i>Customer Service</i>	27
C. Reservasi.....	31
BAB III.....	36
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah Perusahaan	36
B. Bidang Usaha	40
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	51
BAB IV	57
PEMBAHASAN.....	57
A. Kebijakan Perusahaan.....	57

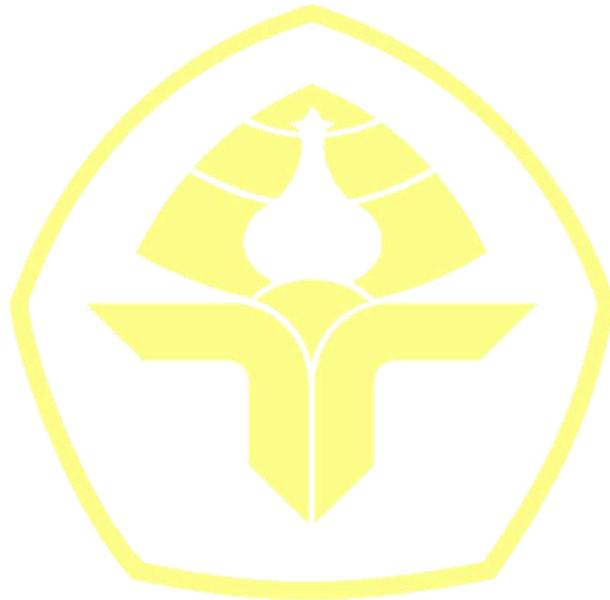
B. Analisis dan Intrepretasi Data	58
BAB V	74
SIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Simpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
Lampiran.....	79



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

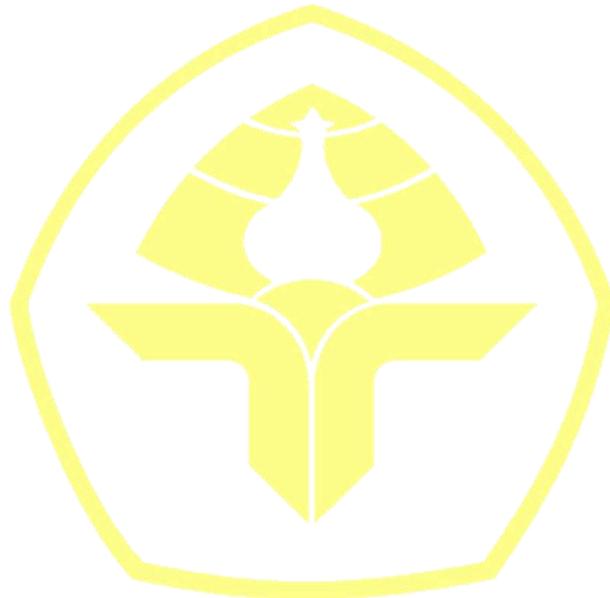
Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan ke Indonesia dan Bali	12
Tabel 1. 2 Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2021 – 2023	14
Tabel 1. 3 Budget dan Actual Room Sold Tahun 2023	17
Tabel 1. 4 Reservation Inquiry Report 2023	18
Tabel 2. 1 Dampak Pelayanan Prima.....	30



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Hunian Kamar	16
Gambar 3. 1 Logo The Patra Bali Resort & Villas	40
Gambar 3. 2 Denah Meeting Room	50
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department.....	53



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi The Patra Bali Resort & Villas	79
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara	80
Lampiran 3 Contoh <i>inquiry</i> Dari Tamu.....	81
Lampiran 4 Koresponden Reservasi Kamar dari <i>Online Travel Agent</i> ..	82
Lampiran 5 <i>Contract Rate</i> Agen Perjalanan.....	83
Lampiran 6 <i>Confirmation Letter</i>	84
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	85
Lampiran 8 Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir	86
Lampiran 9 Formulir Proses Bimbingan.....	87
Lampiran 10 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	88



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu destinasi wisata terpopuler di Indonesia. Sehingga banyak wisatawan nusantara maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali. Adapun data terkait jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Bali pada tahun 2017 sampai tahun 2022 yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan ke Indonesia dan Bali pada Tahun 2018 - 2023

Tahun <i>Year</i>	Indonesia		Bali	
	Total	Growth (%)	Total	Growth (%)
2018	15 806 191	12,58	6 070 473	6,54
2019	16 106 954	1.88	6 275 210	3.37
2020	4 052 923	-74.84	1 069 473	-82.96
2021	1 557 530	-61.57	51	-
2022	5 889 031	278,10	2 155 747	-
2023	11 677 825	98,30	5 273 258	144,61

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Berdasarkan pada tabel 1.1, dapat dijelaskan bahwa adanya pertumbuhan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali dari tahun 2018 sampai 2023. Pada tahun 2020 kunjungan wisatawan mengalami penurunan secara drastis sebesar -82,96 persen. Penurunan ini diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pasca pandemi pertumbuhan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mulai merangkak naik, dan jumlah kunjungan wisatawan tertinggi terjadi pada tahun 2023.

Kembalinya tingkat kunjungan wisatawan Bali semenjak pandemi ini didukung oleh infrastruktur yang berkembang dengan baik. Daya tarik industri pariwisata Bali didukung oleh berbagai fasilitas penunjang, antara lain penginapan, makanan dan minuman, rekreasi dan kebugaran, serta agen perjalanan. Tempat menginap merupakan salah satu kebutuhan terpenting ketika melakukan perjalanan. Bali memiliki banyak sarana akomodasi yang dapat dengan mudah dijumpai. Akomodasi ini dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, antara lain seperti hotel, losmen, motel, *cottage*, dan lainnya.

Industri perhotelan di Bali mengalami persaingan yang ketat, dengan banyaknya hotel, resort dan villa yang menawarkan berbagai macam pilihan akomodasi kepada wisatawan. Hal tersebut merupakan suatu tantangan bagi pihak hotel untuk mendapatkan tamu sebanyak-banyaknya dibandingkan pesaingnya.

Adapun data terkait banyaknya hotel bintang menurut kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2 Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2021 – 2023

Kabupaten/Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali																	
	Bintang 5			Bintang 4			Bintang 3			Bintang 2			Bintang 1			Seluruh Kelas		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Kab. Badung	60	65	69	102	125	130	119	144	153	26	31	39	1	15	22	308	380	413
Kab. Bangli	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Kab. Buleleng	1	1	1	4	5	4	4	5	4	2	2	1	0	2	2	11	15	12
Kab. Gianyar	11	12	12	12	12	12	6	8	7	1	1	1	1	1	3	31	34	35
Kab. Jembrana	0	0	0	1	3	1	3	3	3	1	1	1	0	0	0	5	7	5
Kab. Karangasem	1	1	1	4	2	2	3	2	5	1	0	1	0	4	4	9	9	13
Kab. Klungkung	1	1	1	0	1	0	2	6	7	0	1	1	0	0	0	3	9	9
Kab. Tabanan	1	2	2	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	2	4
Kota Denpasar	3	6	8	11	11	15	8	7	9	11	11	11	0	5	5	33	40	48
Provinsi Bali	78	88	94	134	161	167	147	175	189	42	47	55	2	27	36	403	498	541

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa Kabupaten Badung merupakan Kabupaten yang memiliki jumlah hotel berbintang terbanyak di Bali, dengan total sebanyak 413 hotel, dan sebanyak 69 hotel adalah hotel dengan kelas bintang 5.

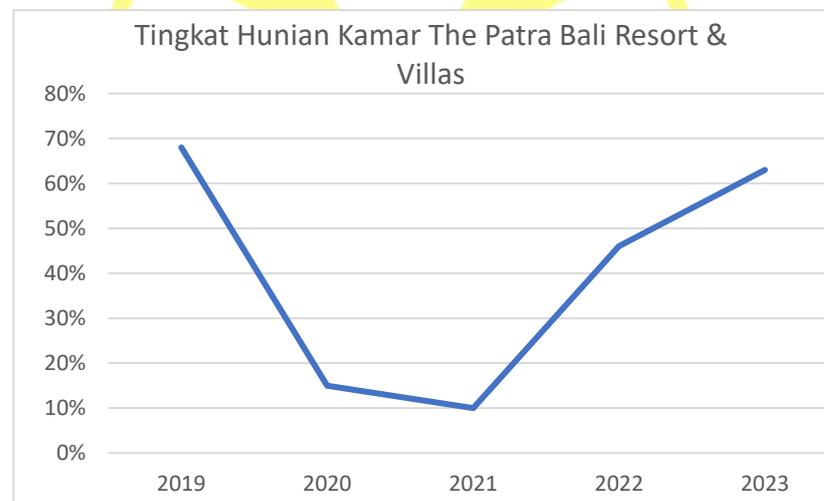
The Patra Bali Resort & Villas merupakan salah satu hotel Bintang lima yang terletak di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta. The Patra Bali Resort & Villas menjadi pilihan populer di kalangan wisatawan karena aksesnya yang dekat dengan Bandara Ngurah Rai dan kawasan Pantai Kuta. The Patra Bali Resort & Villas merupakan salah satu dari sekian banyak hotel yang dikelola oleh PT. Patra Jasa yang merupakan anak perusahaan BUMN di Indonesia yaitu Pertamina yang memiliki

lahan seluas 10,4 hektar dengan total 228 kamar yang terdiri dari 206 unit resort dan 22 unit villa. Hotel ini pada tahun 2021 memiliki tingkat hunian sebesar 10,43%, tahun 2022 memperoleh peningkatan tingkat hunian menjadi 46,25% dan di tahun 2023 kembali meningkat dengan tingkat hunian sebesar 63,11%. Tingkat hunian terendah terjadi pada tahun 2021 dimana saat itu masih dalam era new normal setelah pandemi Covid-19.

Hotel The Patra Bali Resort & Villa memiliki beberapa *department* yang saling berkoordinasi dalam menjalankan operasional, *department* tersebut terdiri dari, *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department*, *Finance Department* dan *Sales and Marketing Department*. *Department* satu dengan *department* lainnya saling bekerja sama bagaikan roda gigi dalam sebuah mesin untuk memastikan kelancaran operasi dan mencapai tujuan secara maksimal. Keberhasilan yang hendak dicapai adalah target *occupany*, pendapatan, dan kepuasan tamu yang tidak lepas dari peran, dedikasi dan kerja keras dari seluruh departemen yang bekerja sama dengan baik. *Sales & Marketing Department* adalah salah satu *department* yang memiliki tanggung jawab untuk mencapai target *occupancy* dengan cara menjual dan memasarkan produk serta jasa yang ditawarkan oleh hotel.

Bagian Reservasi merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam menerima pemesanan kamar dari para tamu. Menurut Kamus

Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata reservasi dapat diartikan sebagai pengaturan atau pemesanan tiket, meja, kamar hotel, dan sebagainya untuk seseorang pada waktu tertentu. Bagian reservasi bertugas untuk mencatat dan menangani seluruh pemesanan kamar sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan & menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Reservasi juga bertugas membantu *Sales & Marketing Departement* dalam melakukan promosi penjualan kamar, salah satunya yaitu berinteraksi dengan calon tamu melalui *e-mail*, *whatsapp*, dan telepon hotel. Adapun data terkait jumlah hunian kamar di The Patra Bali Resort & Villas pada periode 2019-2023 dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut



Gambar 1. 1 Tingkat Hunian Kamar
The Patra Bali Resort & Villas

Sumber: Sales & Marketing Department The Patra Bali Resort & Villas

Berdasarkan pada gambar 1.1, dapat dijelaskan bahwa jumlah hunian kamar pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan yang

sangat signifikan, yang disebabkan oleh pandemi Covid-19, namun pada tahun 2022-2023 tingkat hunian kamar mulai mengalami peningkatan, naik turunnya tingkat hunian kamar disebabkan oleh perubahan permintaan kamar di setiap tahunnya. Pada gambar 1.1 terlihat bahwa pada tahun 2023 tingkat hunian kamar mengalami peningkatan dan hampir setara dengan tingkat hunian kamar di tahun 2019 pada saat sebelum covid-19, namun walaupun terjadi peningkatan, pada kenyataannya tingkat hunian kamar di tahun 2023 tidak dapat mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan. Adapun data terkait *budget* (target) dan *actual* (kenyataan) penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Budget dan Actual Room Sold Tahun 2023

Bulan	Budget Room Sold	Actual Room Sold	Selisih (Actual Room Sold - Budget Room Sold)
Januari	3,976	3,279	(697)
Februari	4,225	3,404	(821)
Maret	4,019	3,861	(158)
April	3,660	2,679	(981)
Mei	4,381	3,504	(877)
Juni	4,786	4,355	(431)
Juli	4,948	3,710	(1,238)
Agustus	5,078	4,321	(757)
September	5,290	4,576	(714)
Oktober	4,277	4,260	(17)
November	3,637	3,588	(49)
Desember	4,239	4,680	441
TOTAL	52,516	46,217	(6,299)

Sumber: Sales & Marketing Department The Patra Bali Resort & Villas

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 1.1 bahwa sebanyak 90% target /*budget* yang diberikan oleh perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik. Hal ini dapat disebabkan karena peran yang dijalankan kurang optimal. Bagian reservasi juga berperan dalam membuat tinggi rendahnya tingkat hunian kamar hotel. Hal ini disebabkan oleh tugas utama bagian reservasi yang merupakan menangani pemesanan kamar yang berasal dari calon tamu. Tahap awal dalam penanganan pemesanan kamar adalah membalas *inquiry*. *Inquiry* merupakan pesan yang berisi permintaan tamu baik mengenai kamar maupun fasilitas hotel lainnya. Adapun data mengenai jumlah *inquiry* yang masuk dan yang dibalas oleh bagian reservasi selama tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 1.4

Tabel 1. 4 Reservation Inquiry Report 2023

Data Room Inquiry Report Tahun 2023				
Bulan	Sumber Inquiry			
	Email		Whatsapp	
	Diterima	Dibalas	Diterima	Dibalas
Januari	4185	2651	2077	1621
Februari	2987	1453	1080	624
Maret	4433	2899	1023	567
April	3360	1826	1290	834
Mei	3131	1597	1736	1280
Juni	3270	1736	690	493
Juli	3720	2186	2759	2303
Agustus	3441	1907	2015	1559
September	3900	2366	1080	624
Oktober	3627	2093	2728	2272
November	4380	2846	2914	2458
Desember	5394	3860	2325	1869
Total	45828	27420	21717	16504

Sumber: Sales & Marketing Department The Patra Bali Resort & Villas

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 1.4 dapat dikatakan bahwa *inquiry* yang diterima oleh bagian reservasi baik dari email maupun whatsapp tidak bisa ditanganin dengan maksimal. Hal ini terjadi dikarenakan petugas reservasi diharuskan untuk menyelesaikan tugas lain seperti memasukkan reservasi ke dalam sistem, menjawab panggilan telepon, menyiapkan surat konfirmasi, dan sebagainya. Hal ini menyebabkan para tamu menunggu lama untuk konfirmasi permintaan mereka, sehingga mereka tidak melanjutkan pemesanan. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat suatu topik penelitian yang berjudul **“Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di The Patra Bali Resort & Villas”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang dijadikan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan, bahan referensi, dan informasi bagi dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai pelaksanaan peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas yang dapat dijadikan perbandingan dalam rangka meningkatkan proses belajar dan mengajar.

2. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program studi D3 Administrasi Bisnis, juga sebagai tolak ukur kemampuan dalam penerapan teori yang didapatkan di kampus dan semasa proses magang kerja di The Patra Bali Resort & Villas.

3. Bagi Perusahaan

Melalui penulisan laporan ini diharapkan menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas dengan memaksimalkan peran dari reservasi.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di hotel The Patra Bali Resort & Villa yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda South Kuta Beach, Tuban, Kuta, Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek yang akan diangkat yaitu mengenai peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas serta kendala yang dihadapi oleh tim reservasi saat menjalankan perannya dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Menurut Elvera dan Astarina (2021:8) dilihat berdasarkan bentuknya maka data terbagi menjadi dua, yaitu:

1) Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar, atau foto. Contoh data kualitatif pada penelitian ini yaitu struktur organisasi.

2) Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang dikuantitatifkan (diangkakan/*scoring*). Contoh data kuantitatif yang terdapat pada penelitian ini yaitu tabel *budget* dan *actual room sold* tahun 2023.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2022:137) data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini seperti hasil diskusi yang dilakukan dengan pegawai reservasi mengenai peran dan tugas reservasi di The Patra Bali Resort & Villas dan wawancara yang dilakukan dengan pegawai reservasi.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada, sumber data sekunder ini kemudian digunakan sebagai pendukung informasi primer yang telah diperoleh dari buku atau media yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Data sekunder yang diperoleh seperti artikel jurnal mengenai peran reservasi dan data perusahaan mengenai jumlah penjualan kamar dan pendapatan kamar per tahunnya.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan

secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh). Penulis menggunakan pengumpulan data observasi pada magang kerja yang dilaksanakan dari tanggal 31 Juli 2023 hingga 31 Januari 2024. Selama 6 bulan penulis mengobservasi segala peristiwa yang berkaitan dengan tugas reservasi dalam melakukan dan menangani penjualan kamar.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses di mana seseorang atau sekelompok orang bertemu dengan orang lain untuk bertanya, mendengarkan, dan berbicara tentang topik atau masalah tertentu, yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih dalam atau pemahaman yang lebih baik tentang subjek yang dibicarakan. Contohnya: penulis melakukan wawancara dengan pegawai bagian reservasi mengenai bagaimana peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas.

3) Studi Dokumentasi

Dokumentasi Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi. Studi

dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, maka dari itu penulis juga meminta beberapa dokumen-dokumen pendukung seperti *job description* bagian reservasi yang didapatkan dari Sales & Marketing Department.

4. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis pokok permasalahan yang dihadapi, peneliti menggunakan Metode Analisis Deskriptif Kualitatif yaitu suatu analisis yang menggambarkan uraian-uraian yang menjabarkan atau menjelaskan peran dari reservasi terhadap peningkatan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas, maka dapat disimpulkan bahwa peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar masih belum berjalan optimal. Keterlambatan bagian reservasi dalam menjawab *inquiry* mempengaruhi minat calon pengunjung dalam membeli kamar, sehingga mempengaruhi penjualan kamar di The Patra Bali Resort & Villas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada bagian reservasi mengatakan bahwa keterlambatan dalam menangani *inquiry* disebabkan oleh banyaknya beban kerja yang harus dilaksanakan sehingga petugas reservasi kewalahan dalam membalas *inquiry* dengan tepat waktu, selain itu data base yang belum diperbaharui seperti contract rate juga berpengaruh dikarenakan pihak agen perjalanan

harus menunggu terlebih dahulu hasil koordinasi bagian reservasi dengan sales mengenai harga kamar.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan terdapat kendala yang dihadapi oleh bagian reservasi dalam menjalankan perannya yaitu beban kerja yang berlebih, *contract rate* yang belum diperbaharui dan kurangnya penguasaan *product knowledge* oleh petugas reservasi.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan dan kendala-kendala yang ditemukan selama proses pengumpulan data pembahasan tugas akhir, adapun saran yang penulis dapat berikan kepada The Patra Bali Resort & Villas yaitu, sebaiknya mempertimbangkan untuk melakukan penambahan karyawan/*daily worker/trainee* ke bagian reservasi demi meringankan beban kerja agar petugas reservasi dapat menjalankan peran dan tugasnya secara optimal dan efisien. Sehingga target pembelian kamar dapat tercapai dan tidak ada lagi *lost revenue*, *lost occupancy* dan *complain* yang diakibatkan oleh lambatnya bagian reservasi dalam membalas *inquiry* dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Imam. 2015. "Penanganan Reservasi Kamar Melalui Telepon Untuk Tamu Individual Di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung." doi:<http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v1i2.2461.g1900>.
- Ayu, Fini Rizkita Purnama, dan Wimpi Srihandoko. 2021. "Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar." *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan* 1(1): 31–40. doi:10.37641/jabkes.v1i1.565.
- Bagyono, dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Elvera, dan Yesita Astarina. 2021. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Juru, Nyoman Ary. 2020. "Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng." 4(2).
- Laksana. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Mahyuddin. 2021. *Teori Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Masdaini, Efrina, dan Ayu Dewi Hemayani. 2022. "Analisis Keputusan Pembelian pada Konsumen Warung Kopi Nilang."
- Musyawarah, Irdha Yanti, dan Desi Idayanti. 2022. "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Ibu Bagas di Kecamatan Mamuju." 1(1).

- Nirmala, Bagus Putu Wahyu, dan Putri Agung Permata Sari. 2023. "Perancangan Sistem Informasi Reservasi Berbasis Website Pada Hotel Di Nusa Penida." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*. doi:<https://doi.org/10.36002/jutik.v9i3.2522>.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ritonga, Wier. 2020. 1 *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya.
- Sari, Indah Intan Permata, dan Siti Sofro Sidiq. 2022. "Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Kamar Pada Front Office Department Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi." 9.
- Selamet, I Wayan Agus, dan I Gede Sumadi. 2021. "Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di Tijili Seminyak Hotel." *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* 4(2): 321–40. doi:10.46837/journey.v4i2.84.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2019. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Jakarta: PT. Buku Seru.