

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR UNTUK
TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELER DARI OFFLINE
TRAVEL AGENT PADA STHALA UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Ety Puspita Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR UNTUK
TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELER DARI OFFLINE
TRAVEL AGENT PADA STHALA UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Luh Ety Puspita Dewi
NIM 1915823064

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR UNTUK
TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELER DARI OFFLINE
TRAVEL AGENT PADA STHALA UBUD BALI**

Oleh
Ni Luh Ety Puspita Dewi
NIM 1915823064

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. I Nyoman Kanca, M. Par
NIP 1960123119900111001

Pembimbing II

Drs. Dewa Made Suria Antara, M. Par
NIP 1964091519990031003

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Ety Puspita Dewi
NIM : 1915823064
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMESANAN KAMAR UNTUK
TAMU FREE INDIVIDUAL TRAVELER DARI OFFLINE TRAVEL AGENT
PADA STHALA UBUD BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 19 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Ety Puspita Dewi
NIM : 1915823064
PS : D III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Pemesanan Kamar Untuk Tamu Free Individual Traveler Dari Offline Travel Agent Pada Sthala Ubud Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) dari *offline travel agent* oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. sebagai Ketua Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par., selaku Dosen Pembimbing I pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M. Par., sebagai Dosen Pembimbing II pada Program Studi D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staf pegawai pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.
8. Bapak I Ketut Lasta Arimbawa, selaku *General Manager* Sthala Ubud Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data dan informasi pada Sthala Ubud Bali selama penulis menyelesaikan tugas akhir.
9. Bapak Sugeng Purnomo, selaku *Director of Sales and Marketing* Sthala Ubud Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data dan informasi pada Sthala Ubud Bali selama penulis menyelesaikan tugas akhir.
10. Ibu I Dewa Ayu Sri Ekayuni, selaku *Revenue Manager* Sthala Ubud Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data dan informasi pada Sthala Ubud Bali selama penulis menyelesaikan tugas akhir.

11. Bapak Twentu Agustina, selaku *Human Resources Manager* Sthala Ubud Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan data dan informasi pada Sthala Ubud Bali selama penulis menyelesaikan tugas akhir.
12. Bapak Made Dwi Janana Putra, selaku *Reservation Agent* Sthala Ubud Bali yang telah memberikan motivasi dan saran selama penulis menyelesaikan tugas akhir.
13. Seluruh pegawai dan pimpinan Sthala Ubud Bali yang telah bersedia memberikan izin penulis untuk mendapatkan informasi dalam penyusunan tugas akhir.
14. Bapak I Gede Yasa dan Ibu Ni Ketut Kartini selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, dorongan serta membiayai penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
15. Seluruh keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Denpasar, 18 Juli 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
TUGAS AKHIR	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode Pengumpulan Data	5
2. Metode Dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Pemesanan Kamar	11
1. Pengertian Pemesanan Kamar	11
2. Kategori Pemesanan Kamar	11
3. Jenis Pemesanan Kamar	13
4. Manfaat Pemesanan Kamar	14
5. Media Pemesanan Kamar	14
6. Sumber Pemesanan Kamar.....	15
C. Travel Agent	17
1. Pengertian <i>Travel Agent</i>	17

D. Sales and Marketing Department	19
E. Penanganan	20
1. Pengertian Penanganan	20
2. Penanganan Pemesanan Kamar	20
BAB III	24
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	24
1. Lokasi Sthala Ubud Bali	24
2. Sejarah Hotel Sthala Ubud Bali	24
B. Bidang Usaha Sthala Ubud Bali	26
1. Bidang Usaha Sthala Ubud Bali	26
2. Fasilitas Sthala Ubud Bali	31
C. Struktur Organisasi	35
BAB IV PEMBAHASAN	45
A. Penanganan Pemesanan Kamar Untuk <i>Tamu Free Individual Traveler (FIT)</i> Dari <i>Offline Travel Agent</i> Pada Sthala Ubud Bali	45
1. Tahap Persiapan	46
3. Tahap Akhir	70
B. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasi Saat Menangani Pemesanan Kamar Untuk <i>Tamu Free Individual Traveler (FIT)</i> Dari <i>Offline Travel Agent</i> Pada Sthala Ubud Bali	71
1. Hambatan-hambatan Yang Dihadapi Saat Menangani Pemesanan Kamar Untuk <i>Tamu Free Individual Traveler (FIT)</i> Melalui <i>Offline Travel Agent</i>	71
a. <i>Miss Communication</i>	71
b. Perjanjian harga yang berbeda.....	72
c. Pembayaran Kamar	72
2. Cara Mengatasi Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Saat Menangani Pemesanan Kamar Untuk <i>Tamu Free Individual Traveler (FIT)</i> Dari <i>Offline Travel Agent</i>	73
BAB V	75
PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 2.1 Standar Menangani Pemesanan Kamar	25
Gambar 3.1 Sungai <i>Restaurant</i>	26
Gambar 3.2 Panorama <i>Pool Bar</i>	27
Gambar 3.3 Naga <i>Rooftop & Lounge</i>	27
Gambar 3.4 <i>Spa and Wellnes</i>	28
Gambar 3.5 <i>Wedding Venue</i>	29
Gambar 3.6 Panorama <i>Infinity Pool</i>	30
Gambar 3.7 <i>Fitness Center</i>	31
Gambar 3.8 Struktur Organisasi <i>Sales and Marketing</i>	35
Gambar 4.1 Tampilan saat <i>login Light Speed</i>	48
Gambar 4.2 Tampilan awal <i>empower</i>	49
Gambar 4.3 Reservasi dari <i>Asiatic Adventures</i>	50
Gambar 4.4 Reservasi dari <i>Asiatic Adventures</i>	51
Gambar 4.5 <i>Summary availability</i> pada <i>Light Speed</i>	53
Gambar 4.6 Tampilan <i>Empower</i>	56
Gambar 4.7 Tampilan <i>Empower</i>	57
Gambar 4.8 Tampilan <i>Empower</i>	57
Gambar 4.9 Tampilan <i>Comment Empower</i>	58
Gambar 4.10 Tampilan <i>Confirmation Number</i> pada <i>Empower</i>	59
Gambar 4.11 Tampilan <i>Menu Search</i> pada <i>Light Speed</i>	60
Gambar 4.12 Tampilan <i>Reservation Information</i>	61
Gambar 4.13 Tampilan <i>Menu Modify</i>	62
Gambar 4.14 Tampilan <i>Room Information</i>	64

Gambar 4.15 Tampilan <i>Comment</i>	65
Gambar 4.16 Tampilan <i>Add Comment</i>	66
Gambar 4.17 Tampilan <i>Save</i>	67
Gambar 4.18 <i>Proforma Invoice</i>	70

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 1.1 Sumber Reservasi Sthala Ubud Bali	3
Tabel 3.1 Jumlah Kamar Sthala Ubud Bali	25
Tabel 3.2 Kapasitas <i>Meetings, Incentives, Convention, and Exhibition</i>	29
Tabel 3.3 <i>Shuttle Schedule</i> Sthala Ubud Bali.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peralatan penanganan reservasi kamar
- Lampiran 2 : Komputer yang digunakan menangani reservasi kamar
- Lampiran 3 : Kegiatan penulis saat menangani pemesanan kamar
- Lampiran 4 : Standar penampilan *Reservation Agent* untuk laki-laki
- Lampiran 5 : Standar penampilan *Reservation Agent* untuk perempuan
- Lampiran 6 : *Sales and Marketing Office*
- Lampiran 7 : Harga kamar di *website hotel*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki perkembangan pariwisata yang pesat. Pulau yang mendapat julukan pulau Dewata ini memiliki keindahan alam, keanekaragaman budaya, keramahtamahan penduduk lokal serta tradisi unik yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Dalam mendukung pariwisata Bali tentu perlu adanya sarana pariwisata, salah satu diantaranya adalah akomodasi.

Akomodasi merupakan tempat yang menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan layanan akomodasi membuat usaha perhotelan untuk terus berkembang baik dari segi jumlah, pelayanan dan fasilitas.

Sthala Ubud Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan Lodtunduh, Ubud, Bali. Waktu yang dibutuhkan untuk menempuh hotel ini kurang lebih 60 menit dari Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Sthala Ubud Bali merupakan hotel yang berada di bawah naungan Starwood Hotel *and Resort*. Pada tahun 2016, Marriott International mengakuisisi saham Starwood Hotel *and Resort* dan menjadikan Marriott International sebagai jaringan hotel terbesar di dunia yang

memiliki 30 merek dan lebih dari 7.4834 properti tersebar di 131 negara di seluruh dunia.

Dalam mendukung operasional hotel di Sthala Ubud Bali memiliki beberapa *department*, yaitu: *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Loss and Preventif Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department*, *Finance Department*, dan *Sales and Marketing Department*.

Sales and Marketing Department terdiri dari beberapa bagian, yaitu: *Director of Sales and Marketing*, *Revenue Manager*, *Sales Executive*, *Jakarta Sales Officer*, *Marketing Communication*, *Digital Marketing*, dan *Reservation Agent*. *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali bertugas untuk menangani pemesanan, pembatalan pemesanan dan perubahan pemesanan kamar.

Pada dasarnya pemesanan kamar di Sthala Ubud Bali berasal dari berbagai sumber. Salah satu diantaranya yaitu melalui *offline travel agent*. Dalam enam bulan terakhir jenis tamu *Free Individual Traveler (FIT)* yang melakukan pemesanan kamar paling banyak berasal dari *offline travel agent*. *Offline travel agent* membantu tamu melakukan pemesanan kamar dengan mudah dan harga yang lebih murah daripada *online travel agent* ataupun *brand.com (website)*. Sumber pemesanan kamar di Sthala Ubud Bali dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Sumber Reservasi Sthala Ubud Bali

Bulan	Saluran Distribusi			
	Offline Travel Agent	Online Travel Agent	Website	Direct Booking
Januari	28	151	23	30
Februari	10	41	30	15
Maret	38	39	48	50
April	59	85	140	27
Mei	351	234	104	102
Juni	286	74	77	40
Total	772	624	422	264

Sumber : *Reservation*, Sthala Sthala Ubud Bali, 2022

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diangkat judul tentang penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) dari *offline travel agent* oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali.

B. Rumusan 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 untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) dari *offline travel agent* oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali ?
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) dari *offline travel agent* oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Mengetahui penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) dari *offline travel agent* oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali.
- b. Mengetahui hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi dalam penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) dari *offline travel agent* oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi mahasiswa:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi D III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Kesempatan bagi mahasiswa guna mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat di kampus dan membandingkan dengan kenyataan dunia industri.

- 3) Bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dalam bidang perhotelan secara umum dan di bidang *Sales and Marketing* khususnya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali:

- 1) Perbandingan teori antara praktik di industri dengan ilmu yang didapatkan di kampus.
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa dalam menyusun tugas akhir, khususnya mahasiswa jurusan pariwisata yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang reservasi di industri perhotelan.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik sehingga tamu dan rekan kerja merasa lebih nyaman yang dapat membawa dampak positif bagi citra perusahaan.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan pemesanan kamar melalui untuk *Free Individual Traveler (FIT) offline travel agent*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

a. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali mengenai cara membuat reservasi kamar, mengubah data tamu di sistem *Light Speed* serta penanganan tamu *Free Individual Traveler* (FIT) yang melakukan pemesanan kamar melalui *offline travel agent* di Sthala Ubud Bali.

b. Metode Observasi

Metode observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati staf saat menangani pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) yang melakukan reservasi melalui *offline travel agent* dan melakukan proses penanganan secara langsung.

c. Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan pengumpulan data dengan cara mencari dan mengumpulkan istilah pengertian hotel, jenis-jenis hotel, pengertian pemesanan kamar, jenis-jenis pemesanan kamar, pengertian *travel agent*, jenis-jenis *travel agent*, dan pengertian penanganan.

2. Metode Dan Teknik Analisis Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis dengan memaparkan dan menjelaskan secara sistematis penanganan reservasi kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) yang melakukan pemesanan kamar melalui *offline travel agent* pada Sthala Ubud Bali.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Penulisan tugas akhir ini digunakan metode formal dan *informal*. Metode formal adalah penyajian hasil analisis data yang disajikan dalam bentuk foto maupun tabel, sedangkan metode *informal* adalah penyajian hasil analisis data yang disajikan dengan penjabaran dan penjelasan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler* (FIT) melalui *offline travel agent* pada Sthala Ubud Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam menangani pemesanan kamar dari *offline travel agent* ada beberapa hal yang harus diikuti oleh *Reservation Agent*. Pemesanan kamar yang berasal dari *offline travel agent* dibuat melalui sistem *Empower* dan diubah di sistem *Light Speed*. Langkah pertama adalah persiapan. Tahap persiapan dibagi menjadi dua bagian yaitu persiapan diri dan persiapan peralatan kerja. Setelah siap bekerja, langkah selanjutnya adalah mengecek *e-mail* untuk mengetahui mengenai permintaan pemesanan kamar. *Reservation Agent* harus mengecek reservasi untuk menghindari *double booking*, ketersediaan kamar, dan mengenai perjanjian harga. Jika permintaan pemesanan kamar *definite*, maka tahap selanjutnya adalah membuat pemesanan kamar pada sistem *Empower*. Ada beberapa hal yang harus diisi yaitu: *sell option, accomodations, rooms & guest, check-in, check-out, e-mail, country dan comment*, kemudian mengklik *Book Now* dan nomor konfirmasi akan muncul. Setelah itu mengubah beberapa rincian data tamu di *Light Speed*. Setelah itu mengirim *e-mail*

konfirmasi kepada *travel agent*.

2. Hambatan yang sering dihadapi oleh *Reservation Agent* pada Sthala Ubud Bali saat penanganan pemesanan kamar yaitu:
 - a. *Miss communication* ketika terdapat *last minute booking* dari *travel agent*, sehingga pembayaran akan dilakukan sehari atau dua hari setelah tamu *check-in*, namun pada situasi seperti ini *front office* sering meminta *credit card* tamu sebagai jaminan untuk reservasi tamu.
 - b. Perjanjian harga yang berbeda, banyaknya *travel agent* yang bekerja sama dengan Sthala Ubud Bali membuat *Reservation Agent* kesulitan saat menangani pemesanan kamar dari *offline travel agent* yang memiliki harga dan ketentuan yang berbeda-beda.
 - c. Pembayaran kamar, *travel agent* harus membayar kamar pada waktu yang telah ditentukan, namun *travel agent* sering meminta memperpanjang waktu pembayaran.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan dalam penanganan pemesanan kamar untuk tamu *Free Individual Traveler (FIT)* melalui *offline travel agent* pada Sthala Ubud Bali guna meningkatkan kinerja dalam penanganan pemesanan kamar, yaitu:

1. *Reservation Agent* bersikap tegas saat meminta pembayaran ke *offline travel agent* dan memberikan batas waktu pembayaran sesuai *Cut Off Date (COD)* dan kontrak yang telah disepakati.
2. *Miss communication* terjadi karena adanya kesalahpahaman antar departemen, maka dari itu perlu diadakan *briefing* dan mengomunikasikan yang jelas kepada departemen terkait untuk menghindari komplain dari tamu maupun *offline travel agent*.
3. Membuat daftar mengenai perjanjian harga untuk memudahkan *Reservation Agent* saat menangani pemesanan kamar dari *offline travel agent*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44(1).
- Darsono, A. (2020). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Erika, Revida, et al 2022. *Pengantar Pariwisata*. Yayasan Kita Menulis.
- Harahap, Z., MM, P., Dino Leonandri, et all (2021). Manajemen Strategi Pemasaran & Penjualan Hotel. Inteligensia Media (Kelompok Penerbit Intrans Publishing)
- KBBI versi online. 2019. <https://kbbi.web.id/penanganan> (diakses tanggal 16 Juni 2022 pukul 17.40 WITA).
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Merlinda Shahrullah, R. S., & Merlinda, M. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kdrt Di Indonesia Dan India. *Journal of Judicial Review*, 16(1), 103-119.
- Murni, Suci, & Ruki, Made. (2017). *Buku Ajar Reservasi*. Swasta Nulus.
- Purwaningrum, H. (2021). *Hospitality Industry*. Insan Cendekia Mandiri.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Deepublish.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sari, R. E., & Yanita, N. (2020). *Perencanaan Perjalanan Wisata: Inbound Tour Planning*. Penerbit Lindan Bestari.