

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING*
DAN *INDIRECT BOOKING* TERHADAP
PENDAPATAN KAMAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I WAYAN ADI KARANG KARTIKA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING*
DAN *INDIRECT BOOKING* TERHADAP
PENDAPATAN KAMAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi S1
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I WAYAN ADI KARANG KARTIKA
NIM. 2115854052

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : I Wayan Adi Karang Kartika

NIM : 2115854052

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata,

Departemen Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini saya menyatakan skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING*
DAN INDIRECT BOOKING TERHADAP
PENDAPATAN KAMAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Merupakan hasil kerja saya sendiri, bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya siap menanggung segala resiko dan sanksi dibebankan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 9 Agustus 2022,

Yang membuat pernyataan ini,



I Wayan Adi Karang Kartika

SKRIPSI

PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING* DAN *INDIRECT BOOKING* TERHADAP PENDAPATAN KAMAR PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

Diajukan Oleh:

I WAYAN ADI KARANG KARTIKA
NIM. 2115854052

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP. 196107211988111001

Dosen Pembimbing II,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196312281990102001

Mengetahui
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING*
DAN *INDIRECT BOOKING* TERHADAP
PENDAPATAN KAMAR PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada: 9 Agustus 2022

PENGUJI:

KETUA:



Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP. 196107211988111001

ANGGOTA:



1. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP. 196409151990031003



2. Dr. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par.
NIP. 196405251990032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul “Pengaruh Saluran Distribusi *Direct Booking* dan *Indirect Booking* Terhadap Pendapatan Kamar Pada Masa Pandemi Covid-19 di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali” yang dapat diselesaikan secara tepat waktu. Usulan Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan pembuatan Skripsi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang terkait dalam pembuatan Usulan Proposal dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan selaku pembimbing II yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH.,M.H.selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian suatu implementasi media pemasaran.

Badung, 4 April 2022

Penulis

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING*
DAN *INDIRECT BOOKING* TERHADAP PENDAPATAN KAMAR PADA
MASA PANDEMI COVID-19
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

I WAYAN ADI KARANG KARTIKA
NIM. 2115854052

ABSTRACT

To achieve the target of room revenue, marketing management at the hotel should encourage sales activities and cooperate with distribution channels. The impact of the Covid-19 pandemic and the tight competition that occurs in the hotel industry has caused the hotel management to be able to determine the right distribution channel to distribute the product to the customers. This study aims to find out and analyze the effect of room sales through direct booking distribution channels and indirect booking both partially and simultaneously to the room revenue. The research is in The Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali by using quantitative method with secondary data. The data analysis techniques used are classical assumption test, t test, multiple linear regression test, F test, and coefficient of determination analysis. The result of simultaneous research indicates that the variable of distribution channel of direct booking and indirect booking have positive and significant effect to room income. The result of determination coefficient analysis shows that the value of R^2 equal to 0,756, indicating that 75,6% of room income variable can be explained by both independent variables. While the rest of 24,4 % is explained by other variables outside the two variables used in this study. The revenue and reservation department in Movenpick Jimbaran Bali is expected to maintain room sales through indirect booking channels and be able to increase room sales through direct booking distribution channels since the contribution provided by direct booking is still low compared to the indirect booking. Things we can do to increase sales through direct booking is by holding phone training regularly, maintain hotel website and offer promotion or attractive packages.

Keywords: distribution channels, direct booking, indirect booking, room revenue

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI *DIRECT BOOKING*
DAN *INDIRECT BOOKING* TERHADAP PENDAPATAN KAMAR PADA
MASA PANDEMI COVID-19
DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

I WAYAN ADI KARANG KARTIKA
NIM. 2115854052

ABSTRAK

Untuk mencapai target pendapatan kamar, manajemen pemasaran di hotel melakukan kegiatan penjualan dan bekerjasama dengan saluran distribusi. Besarnya efek pandemi Covid-19 dan ketatnya persaingan yang terjadi dalam industri perhotelan menyebabkan manajemen hotel harus mampu menentukan saluran distribusi yang tepat untuk dapat menyalurkan produk agar sampai ke konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh penjualan kamar melalui saluran distribusi *direct booking* dan *indirect booking* secara parsial dan simultan terhadap pendapatan kamar. Penelitian ini berlokasi di hotel Movenpick Resort Jimbaran Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan data sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah pengujian asumsi klasik, uji t, uji regresi linear berganda, uji F, serta analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa saluran distribusi *direct booking* dan *indirect booking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan kamar. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel saluran distribusi *direct booking* dan *indirect booking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan kamar. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,756 menunjukkan bahwa 75,6% variabel pendapatan kamar dapat dijelaskan melalui kedua variabel bebas. Sedangkan sisanya sebesar 24,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Pihak *revenue* dan reservasi di Movenpick Resort Jimbaran Bali diharapkan mempertahankan penjualan kamar melalui saluran distribusi *indirect booking* dan mampu meningkatkan penjualan kamar melalui saluran distribusi *direct booking*, karena kontribusi yang diberikan *direct booking* masih rendah dibandingkan dengan *indirect booking*. Hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualan kamar melalui *direct booking* yaitu dengan mengadakan pelatihan bertelepon secara berkala, memperbaharui tampilan *website* dan menawarkan promosi atau paket yang menarik.

Keywords: saluran distribusi, *direct booking*, *indirect booking*, pendapatan kamar.

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|------------------------------|---------|
| COVER | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| <i>ABSTRAC</i> | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Simpulan | 86 |
| 5.2 Saran..... | 87 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Tingkat Hunian Kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali Tahun 2019 – 2021..... | 2 |
| Tabel 1.2 | Produktivitas Saluran Distribusi di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali Per Semester Tahun 2019 - 2021..... | 4 |
| Tabel 1.3 | Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi..... | 44 |
| Tabel 4.1 | Tipe kamar di Movenpick Resort Jimbaran Bali..... | 50 |
| Tabel 4.2 | Jumlah Penjualan Kamar Melalui Direct Booking, Indirect Booking dan Pendapatan Kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali pada Tahun 2019 – 2021..... | 66 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Normalitas..... | 67 |
| Tabel 4.4 | Rangkuman Normalitas Data..... | 68 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Multikolonieritas..... | 70 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 71 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 72 |
| Tabel 4.8 | Uji t – test Pengaruh Direct Booking Terhadap Pendapatan Kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali..... | 73 |
| Tabel 4.9 | Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh X1 Terhadap Y..... | 76 |
| Tabel 4.10 | Uji t – test Pengaruh Indirect Booking Terhadap Pendapatan Kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali..... | 77 |
| Tabel 4.11 | Hasil Koefisien Determinasi Pengaruh X2 Terhadap Y..... | 78 |
| Tabel 4.12 | Hasil Regresi Berganda X1 dan X2 terhadap Y..... | 79 |
| Tabel 4.13 | Hasil Analisis Uji F..... | 83 |
| Tabel 4.14 | Hasil Analisis Koefisien Determinasi..... | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Kerangka Pemikiran..... | 29 |
| Gambar 4.1 | Anarasa Restaurant | 54 |
| Gambar 4.2 | Katha Lobby Lounge..... | 54 |
| Gambar 4.3 | Jejala Pool Bar..... | 55 |
| Gambar 4.4 | Movenpick Café..... | 55 |
| Gambar 4.5 | Children Pool..... | 56 |
| Gambar 4.6 | Arkipela Spa..... | 56 |
| Gambar 4.7 | Meera Kids Club..... | 57 |
| Gambar 4.8 | Fitness Center..... | 57 |
| Gambar 4.9 | Akasa Ballroom..... | 58 |
| Gambar 4.10 | Baga Ballroom..... | 58 |
| Gambar 4.11 | Struktur Organisasi Revenue & Reservation..... | 60 |
| Gambar 4.12 | Probability Plot Pengujian Normalitas..... | 69 |
| Gambar 4.13 | Kurva Distribusi Pengujian t – test Pengaruh Direct Booking Terhadap Pendapatan Kamar di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali..... | 75 |
| Gambar 4.14 | Kurva Distribusi Pengujian t – test Pengaruh Indirect Booking Terhadap Pendapatan Kamar di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali..... | 78 |
| Gambar 4.15 | Kurva Distribusi Uji F Pengaruh Direct Booking (X1) dan Indirect Booking (X2) Terhadap Pendapatan Kamar di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali..... | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip wawancara
- Lampiran 2 Hasil Analisis Uji t – test dan Koefisien Determinasi *Direct Booking* Terhadap Pendapatan Kamar
- Lampiran 3 Hasil Analisis Uji t – test dan Koefisien Determinasi *Indirect Booking* Terhadap Pendapatan Kamar
- Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Berganda *Direct Booking* dan *Indirect Booking* Terhadap Pendapatan Kamar
- Lampiran 5 Tabel Distribusi t untuk Uji Dua Pihak
- Lampiran 6 Tabel Distribusi F dengan $\alpha = 5\%$
- Lampiran 7 Tabel Durbin Watson (DW) $\alpha = 5\%$
- Lampiran 8 Tipe – tipe kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang sudah lama dikenal di Indonesia. Pariwisata di Pulau Bali secara konstan terus mengalami perkembangan hingga mengakibatkan terus bertambahnya jumlah fasilitas penunjang pariwisata seperti sarana akomodasi, biro perjalanan wisata, restoran dan lain sebagainya. Salah satu jenis akomodasi yang banyak dibangun di Bali saat ini adalah hotel. Banyaknya hotel yang tersedia di daerah tujuan wisata juga menjadi pertimbangan bagi calon wisatawan terlebih lagi fasilitas dari akomodasi yang tersedia memiliki keunikannya masing – masing yang mampu menarik minat wisatawan untuk menginap.

Namun pada situasi pandemi *covid-19* yang terjadi dari awal tahun 2020 sampai saat ini, tingkat kunjungan wisatawan ke Bali menurun sangat drastis, salah satu penyebabnya dikarenakan adanya pemberlakuan peraturan pemerintah untuk membatasi pergerakan masyarakat guna meminimalisir penyebaran virus corona. Hal ini mengakibatkan tingkat hunian dan pendapatan kamar di hotel – hotel di Bali menurun bahkan ada beberapa hotel yang pada akhirnya harus menghentikan operasionalnya.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima dengan 297 kamar yang tetap beroperasi selama pandemi. Berdiri sejak tahun 2017 dan terletak di area Jimbaran Bali, yang merupakan kawasan yang

sangat dikenal dengan sajian *seafood* dan *sunset* pantai Jimbaran yang indah dan biasanya ramai dikunjungi oleh wisatawan pada hari – hari normal.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali juga terkena dampak dari pandemi *covid-19*. Berikut tingkat hunian kamar per bulan di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1

**Tingkat Hunian Kamar Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali
Tahun 2019 – 2021**

| Bulan | Tahun | | | | | | | | |
|------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-------------|
| | 2019 (%) | | | 2020 (%) | | | 2021 (%) | | |
| | Realisasi | Target | Selisih | Realisasi | Target | Selisih | Realisasi | Target | Selisih |
| Januari | 56.15 | 56.88 | -0.73 | 69.10 | 67.88 | 1.22 | 7.08 | 11.08 | -4.00 |
| Februari | 42.91 | 61.12 | -18.21 | 32.35 | 52.83 | -20.48 | 2.74 | 13.11 | -10.37 |
| Maret | 38.53 | 55.74 | -17.22 | 16.60 | 60.06 | -43.47 | 13.31 | 10.05 | 3.26 |
| April | 54.20 | 68.91 | -14.71 | 10.43 | 63.97 | -53.54 | 18.50 | 9.32 | 9.18 |
| Mei | 48.17 | 61.17 | -13.00 | 7.56 | 72.77 | -65.21 | 37.54 | 30.41 | 7.13 |
| Juni | 74.10 | 83.94 | -9.84 | 6.32 | 75.76 | -69.44 | 57.63 | 17.96 | 39.67 |
| Juli | 69.36 | 80.91 | -11.55 | 4.68 | 77.12 | -72.44 | 16.66 | 40.19 | -23.53 |
| Agustus | 74.18 | 78.47 | -4.29 | 8.82 | 76.03 | -67.21 | 11.20 | 43.23 | -32.03 |
| September | 78.72 | 80.27 | -1.55 | 13.86 | 78.00 | -64.14 | 20.98 | 45.12 | -24.14 |
| Oktober | 68.43 | 75.32 | -6.90 | 17.46 | 74.18 | -56.72 | 50.39 | 48.33 | 2.05 |
| November | 45.66 | 65.01 | -19.35 | 20.05 | 65.66 | -45.61 | 53.27 | 43.77 | 9.49 |
| Desember | 60.41 | 71.11 | -10.70 | 44.42 | 72.77 | -28.35 | 75.75 | 49.96 | 25.78 |
| Rata-rata | 59.28 | 69.90 | -10.62 | 15.97 | 69.83 | -53.86 | 30.49 | 30.36 | 0.13 |

Sumber: Reservation Department Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali (data diolah, 2022)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pada tahun 2020 tingkat hunian kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali menurun drastis dari tahun – tahun sebelumnya. Dengan *average room rate* yang hamper sama dari tahun sebelumnya, hal ini berpengaruh besar terhadap *room revenue* yang juga menurun.

Sistem pemesanan kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dapat dilakukan secara langsung (*direct booking*) dan secara tidak langsung (*indirect*

booking). Pada sistem *indirect booking* biasanya melibatkan orang ketiga dalam proses pemesanan kamar seperti melalui travel agent baik *offline* maupun *online*. Ketika tamu yang memesan kamar melalui *travel agent*, hotel diwajibkan untuk membayar komisi kepada *travel agent* sebesar 15 – 20% dari harga kamar, yang menyebabkan *room revenue* menjadi kurang maksimal pada saat tingkat hunian kamar rendah seperti masa pandemi saat ini. Namun ketika tamu memesan kamar dengan cara *direct booking*, maka hotel tidak perlu membayar komisi kepada siapapun karena dalam proses *direct booking* hanya melibatkan konsumen dengan pihak hotel saja. Dengan demikian hasil penjualan kamar dapat menjadi pendapatan hotel, tanpa adanya potongan komisi yang artinya *room revenue* dapat dimaksimalkan.

Direct booking dapat dilakukan dengan langsung menghubungi pihak hotel baik melalui telepon, *e-mail*, *whatsapp*, atau datang langsung ke hotel (*walk – in guest*). Informasi mengenai kontak sudah tertera pada akun sosial media Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali seperti *Instagram* dan *Facebook*, serta pada *website* hotel sehingga memudahkan calon tamu untuk melakukan *direct booking*. Dalam proses *direct booking*, pihak tamu sering membandingkan harga kamar pada *online travel agent* dengan harga kamar yang ditawarkan oleh pihak hotel. Pada dasarnya harga kamar yang ditetapkan hotel adalah sama, baik harga di *online & offline travel agent*, situs web, maupun saat *direct booking*. Namun, pada beberapa *online travel agent* harga kamar yang ditampilkan terkadang belum termasuk *tax & service* sehingga terkesan lebih murah. Harga yang sebenarnya baru akan terlihat pada saat tamu mulai proses untuk memesan kamar.

Namun pada *direct booking* harga kamar yang ditawarkan sepadan dengan *benefit* atau *inclusion* menarik yang didapatkan tamu dan tidak bisa didapatkan jika melakukan pemesanan kamar melalui *online travel agent*. Saat menangani reservasi *direct booking*, pihak hotel juga dapat melakukan *upselling* seperti menawarkan promo dan diskon khusus untuk member *corporate* sehingga memengaruhi tingkat penjualan kamar dan *revenue* terutama *room revenue*. Berikut ini merupakan tabel jumlah *direct booking*, *indirect booking* dan *room revenue* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali selama beberapa tahun terakhir.

Tabel 1.2
Produktivitas Saluran Distribusi
di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali
Per Semester Tahun 2019 – 2021

| | Semester | <i>Room Night Sold</i> | | <i>Room Revenue</i> |
|--------------|----------|------------------------|-------------------------|------------------------------|
| | | <i>Direct Booking</i> | <i>Indirect Booking</i> | Total Pendapatan Kamar Hotel |
| | | Realisasi R/N | Realisasi R/N | Realisasi Rp |
| 2019 | I | 6,196 | 7,892 | 11,145,232,678 |
| | II | 7,699 | 7,849 | 11,803,527,597 |
| 2020 | III | 4,336 | 5,186 | 6,746,841,080 |
| | IV | 4,346 | 5,166 | 6,518,338,217 |
| 2021 | V | 5,772 | 5,933 | 8,257,418,453 |
| | VI | 6,057 | 6,895 | 7,976,772,081 |
| Total | | 34,406 | 38,921 | 52,448,130,106 |

Sumber : *Reservation* Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali (data diolah,2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan yang sangat drastis baik dari saluran distribusi *direct booking* dan *indirect booking* pada tahun 2020 saat awal pandemi begitu juga dengan *room revenue*, meskipun dengan *average room rate* yang hampir sama. Jumlah kamar terjual dan *revenue* kamar mulai meningkat pada periode semester kedua di tahun 2021. Seiring perkembangan teknologi, masyarakat saat ini dominan memilih melakukan

pemesanan kamar melalui *online travel agent* sehingga terlihat jumlah penjualan kamar *indirect booking* lebih mendominasi daripada *direct booking*. Meskipun *travel agent* berkontribusi signifikan sebagai sumber *revenue*, namun sebenarnya *travel agent* memberikan *revenue* yang kecil bagi hotel karena hotel perlu untuk membayar komisi dari setiap pemesanan yang diterima. Untuk menghindari kehilangan *revenue* tersebut, maka perlu dikaji lebih dalam untuk dapat melihat adanya *trend* untuk lebih mengoptimalkan saluran distribusi *direct booking* yang memiliki probabilitas *revenue* lebih tinggi terutama pada masa pandemi ini dengan tetap mengedepankan penerapan program hotel berbasis CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability*) sebagai ajang promosi sehingga dapat menjadi faktor pertimbangan wisatawan untuk menginap.

Hal tersebut yang melatarbelakangi penulis untuk mengangkat penelitian yang berjudul “Pengaruh Saluran Distribusi *Direct Booking* dan *Indirect Booking* Terhadap Pendapatan Kamar Pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana pengaruh saluran distribusi *direct booking* terhadap pendapatan kamar pada masa Pandemi Covid-19 di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

1.2.2 Bagaimana pengaruh saluran distribusi *indirect booking* terhadap pendapatan kamar pada masa Pandemi Covid-19 di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

1.2.3 Saluran distribusi manakah yang paling dominan berpengaruh dalam meningkatkan pendapatan kamar pada masa Covid-19 di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan pembahasan, maka permasalahan penelitian ini dibatasi pada saluran distribusi *direct booking*, *indirect booking* dan pendapatan kamar pada masa Pandemi Covid-19 periode 2019 – 2021 di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Untuk menganalisis besarnya pengaruh saluran distribusi *direct booking* dan *indirect booking* terhadap pendapatan kamar pada masa Pandemi Covid-19 di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

1.4.2 Untuk menganalisis saluran distribusi yang paling berpengaruh terhadap pendapatan kamar pada masa Pandemi Covid-19 di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Untuk menemukenali masalah yang ada sehingga dapat mencari penyelesaian sekaligus memperdalam wawasan. Selain itu, penelitian ini juga diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan.

1.5.2 Manfaat Bagi Sekolah Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi dalam proses pembelajaran dan sebagai masukan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

1.5.3 Manfaat Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, agar dapat meningkatkan penjualan kamar melalui pemilihan saluran distribusi yang tepat, khususnya pada masa Pandemi Covid-19 sehingga dapat menghasilkan pendapatan kamar yang lebih baik dari tahun – tahun sebelumnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil pembahasan dan penelitian pada bab – bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 5.1.1 Hasil perhitungan melalui uji t pada *direct booking* diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang artinya ada pengaruh lemah terhadap pendapatan kamar. Kemudian, dari koefisien determinasi diperoleh hasil 0,336 yang artinya *direct booking* yang meliputi reservasi melalui telepon, email, *whatsApp*, *website* hotel dan *walk in* mempengaruhi pendapatan sebesar 33,6% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
- 5.1.2 Hasil perhitungan melalui uji t pada *indirect booking* diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan kamar. Kemudian, dari koefisien determinasi diperoleh hasil 0,674 yang artinya *indirect booking* yang meliputi reservasi melalui *offline travel agent* dan *online travel agent* mempengaruhi pendapatan sebesar 67,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
- 5.1.3 Hasil penghitungan regresi berganda menunjukkan bila *direct booking* (X_1) meningkat satu satuan skor, dan *indirect booking* tetap (X_2) maka pendapatan kamar (Y) akan berubah sebesar IDR 6,886,994. Kemudian, bila *indirect booking* (X_2) meningkat satu satuan skor sedangkan pada skor *direct booking* tetap (X_1), maka pendapatan kamar (Y) akan berubah sebesar IDR 6,565,502. Apabila di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali tidak

menerapkan sistem *direct booking* (X_1) dan tidak menerapkan *indirect booking* (X_2), maka pendapatan kamar (Y) tetap ada yaitu sebesar IDR 8,804,380,849. Hasil uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang menunjukkan hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, secara simultan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *direct booking* (X_1) dan *indirect booking* (X_2) terhadap pendapatan kamar (Y). Selanjutnya, dari uji determinasi diperoleh hasil sebesar 0,756 yang artinya *direct booking* dan *indirect booking* mempengaruhi pendapatan sebesar 75,6% dan sisanya sebesar 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, variabel saluran distribusi yang paling berpengaruh adalah *indirect booking* sebagai variabel yang memberikan kontribusi terbesar terhadap pendapatan kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dalam mengoptimalkan pendapatan kamar adalah sebagai berikut:

- 5.2.1 Mempertahankan saluran distribusi melalui *indirect booking* baik itu dari *travel agent*, *online travel agent*, *GDS*, maupun dari *corporate*, karena memberikan pengaruh lebih signifikan terhadap pendapatan kamar pada masa pandemi COVID-19.

5.2.2 Manajemen hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali diharapkan melakukan evaluasi terhadap aktivitas untuk meningkatkan penjualan kamar melalui saluran distribusi *direct booking*, yang kontribusinya masih belum signifikan terutama selama masa pandemi COVID 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2006). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hadi, W. (2014). Peranan dalam Membentuk Citra Positif di Dunia Perhotelan. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 1- 12.
- Kharisma, M., & PD S Pitanatri & Pramana, I. (2020). Pengaruh saluran distribusi offline dan online travel agent dan implikasinya terhadap revenue per available room di the anvaya beach resort bali. *Jurnal Kepariwisataaan Dan Hospitalitas*, 4(1), 1-8.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing management. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran. Erlangga: Jakarta.
- Masiero, L., & Law, R. (2016). Comparing reservation channels for hotel rooms: A behavioral perspective. *Journal of travel & tourism marketing*, 33(1), 1-13
- 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.
- Morisson. (2002). Manajemen Strategi Perusahaan. Media Grafika: Yogyakarta.
- Pendit, M. I. W., Nadra, N. M., & Sudiarta, I. M. (2018). Contribution Of Offline And Online Travel Agent Reservation To Room Revenue In Alila Villas Uluwatu. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 245.
- Riduwan. (2011). Dasar – dasar Statistika. Alfabeta: Bandung.
- Riduwan dan H. Sunarto. (2011). Metode Statistika. Alfabeta: Bandung.
- Sambodo, A. (2020). Dasar – dasar Kantor Depan Hotel. Nas Media Pustaka.
- Silalahi, U. (2006). Metode penelitian sosial. Unpar Press: Bandung.
- Sugiyono, S., & Susanto, A. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian. Alfabeta: Bandung.

- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono, A. (2007). Teknik dan Prosedur Divisi kamar pada bidang Hotel. Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta: Bandung.
- Sofjan, A. (2010). Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi. Penerbit PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa–prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi Offset: Yogyakarta.
- Yoeti, O. A. (2003). Manajemen Pemasaran Hotel. *Cetakan pertama*. PT. Perca: Jakarta.