

# **TUGAS AKHIR**

## **PERAN PETUGAS RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR DI ADIWANA BISMA**



**Ni Wayan Sri Agustini**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PERAN PETUGAS RESERVASI DALAM  
MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR  
DI ADIWANA BISMA**



Oleh  
**Ni Wayan Sri Agustini**  
**2015823258**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**KAMPUS GIANYAR**  
**2023**

**PERAN PETUGAS RESERVASI DALAM  
MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR  
DI ADIWANA BISMA**

Oleh:  
**Ni Wayan Sri Agustini**  
2015823258

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 Meirejeki, MM**  
NIP. 196305261990031001

Pembimbing II,



**Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum**  
NIP.

Disahkan oleh,  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)**

---

### **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Sri Agustini  
NIM : 2015823258  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali dengan ini menyatakan tugas akhir saya yang berjudul

#### **“PERAN PETUGAS RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR DI ADIWANA BISMA”**

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.

Gianyar, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Wayan Sri  
Agustini  
NIM : 2025823258  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, penyusunan laporan tugas akhir yang berjudul “Peran Petugas Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Adiwana Bisma” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui peranan petugas reservasi dalam membantu tim *sales & marketing* untuk meningkatkan penjualan kamar di Hotel Adiwana Bisma.

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. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih atas arahan dan bimbingan yang diperoleh. Maka pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Kaprodi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.PD., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Bapak Drs. I Nyoman Meirejeki, MM, selaku Dosen Pembimbing Pertama Tugas Akhir, atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Laporan Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ibu Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Kedua Tugas Akhir, atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Laporan Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak Gusti Swijana selaku Resort Manager di Adiwana Bisma yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Adiwana Bisma untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

9. Ibu Risyah, selaku Reservasi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kegiatan kuliah industry sekaligus membantu mendapatkan data untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh staff Hotel Adiwana Bisma yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Ardana dan Ibu Ni Made Sukerti, selaku orangtua tercinta yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman, dan rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi, dorongan serta ide-ide selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan 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, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, 31 Maret 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

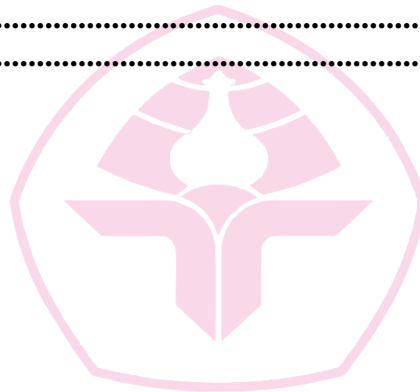
<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....</b>	<b>5</b>
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
<b>D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....</b>	<b>6</b>
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Hotel .....</b>	<b>10</b>
<b>B. Arti Peran.....</b>	<b>11</b>
<b>C. Reservasi .....</b>	<b>12</b>
1. Jenis – Jenis Reservasi .....	13
2. Media Reservasi.....	16
3. Sumber Reservasi .....	16
4. Jenis Laporan Reservasi .....	19
5. Manfaat Reservasi.....	20
<b>D. Penjualan Jasa Kamar.....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>23</b>
<b>A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....</b>	<b>23</b>
1. Lokasi Hotel .....	23
2. Sejarah Hotel .....	24
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....</b>	<b>25</b>
1. Bidang Usaha Hotel .....	25



2. Fasilitas Hotel .....	25
<b>C. Struktur Organisasi Hotel .....</b>	<b>33</b>
1. Struktur Organisasi Departemen <i>Sales &amp; Marketing</i> .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
<b>A. Kegiatan Petugas Reservasi di Adiwana Bisma .....</b>	<b>37</b>
1. Tahap Persiapan .....	37
2. Tahap Pelaksanaan .....	41
3. Tahap Akhir .....	46
B. Jenis – Jenis Media Reservasi di Adiwana Bisma .....	46
<b>C. Perkembangan Reservasi di Adiwana Bisma.....</b>	<b>49</b>
<b>D. Kendala – Kendala yang Dihadapi Penulis Sebagai Petugas Reservasi .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
<b>A. SIMPULAN.....</b>	<b>52</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>53</b>

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel Adiwana Bisma .....	23
Gambar 3. 2 Logo Hotel Adiwana Bisma .....	24
Gambar 3. 3 Kamar tipe <i>Grand Deluxe</i> .....	25
Gambar 3. 4 Kamar Tipe <i>Bisma Room Garden View</i> .....	26
Gambar 3. 5 Kamar Tipe <i>Adiwana Rice Field</i> .....	27
Gambar 3. 6 Kamar Tipe <i>Bisma Room Jungle View</i> .....	28
Gambar 3. 7 <i>Pistachio Restaurant</i> .....	29
Gambar 3. 8 <i>Tejas Spa</i> .....	30
Gambar 3. 9 <i>Rooftop/Infinity Pool</i> .....	31
Gambar 3. 10 <i>Pool Bar</i> .....	32
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi <i>Sales &amp; Marketing Department</i> .....	33
Gambar 4. 1 <i>Finger print</i> .....	38
Gambar 4. 2 Standar <i>Grooming</i> Petugas Reservasi.....	40



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Harga Kamar di Adiwana Bisma .....	29
Table 3. 2 Waktu Makan di <i>Pistachio Restaurant</i> .....	30
Table 4. 1 Data Jumlah Penjualan Kamar di Adiwana Bisma .....	49



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Hotel Adiwana Bisma.....	56
Lampiran 2 Data Reservasi Tahun 2021 .....	57
Lampiran 3 Data Reservasi Tahun 2022 .....	57
Lampiran 4 Reservasi melalui <i>e-mail</i> .....	58
Lampiran 5 Membalas pesan melalui <i>extranet</i> .....	62
Lampiran 6 Reservasi tamu melalui <i>Whatsapp</i> .....	62
Lampiran 7 Menginput Reservasi ke Sistem.....	64
Lampiran 8 <i>Confirmation Letter</i> .....	65
Lampiran 9 <i>Cancellation Booking</i> dari Tamu OTA.....	67
Lampiran 10 Deposit Voucher.....	68
Lampiran 11 <i>Expected Arrival List</i> .....	69
Lampiran 12 <i>Daily Confirm January 2022</i> .....	70
Lampiran 13 <i>Daily Cancellation January 2022</i> .....	71
Lampiran 14 <i>Daily Reservation Report</i> .....	73
Lampiran 15 <i>Weekly Production Report 14 January – 20 January 2022</i> .....	75
Lampiran 16 <i>Weekly Production Report (Promocode)</i> .....	75
Lampiran 17 <i>Weekly Production Report (Stay Period)</i> .....	76

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata dapat didefinisikan perjalanan dari suatu tempat menuju tempat lain yang bersifat sementara, biasanya dilakukan oleh orang - orang yang ingin menyegarkan pikiran setelah bekerja dan memanfaatkan waktu libur dengan menghabiskan waktu bersama keluarga untuk berekreasi. Potensi objek wisata di tiap-tiap negara berbeda-beda tergantung dari keadaan geografis dan kebudayaannya. Hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata tersebut. Industri pariwisata di Indonesia tidak sedikit memberi peran penting bagi perekonomian Indonesia karena dapat memberikan tambahan devisa bagi negara sehingga pendapatan negara meningkat, selain itu dapat menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar objek wisata misalnya adanya pedagang-pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan dan penjual *souvenir* yang dapat mengurangi pengangguran dan kemiskinan.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal di Indonesia. Bali terletak diantara Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Bali memiliki beraneka ragam daya tarik wisata seperti budaya, adat-istiadat dan keindahan alamnya. Bali mempunyai beberapa daerah pariwisata yang dapat menjadi alternatif pilihan tempat untuk dikunjungi wistawan antara lain Sanur, Kuta, Canggu dan Ubud.

Kegiatan pariwisata di Bali ditunjang oleh adanya industri keramahtamahan salah satunya yaitu usaha perhotelan yang menyediakan akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, serta jasa pelayanan lainnya bagi wisatawan domestik maupun mancanegara sebagai tempat tinggal sementara saat sedang mengadakan perjalanan wisata. Hotel merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang industri pariwisata. Hotel merupakan akomodasi yang menyediakan pelayanan, penginapan, makan dan minum. Keputusan Menteri Parpostel No. KM 94/HK103/MPPT 1987 menjelaskan Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian yang dimilikinya, hotel akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan jasa-jasa lainnya yang diperuntukan oleh masyarakat umum. Hotel akan dikelola secara komersial.

Adiwana Hotels & Resort adalah salah satu akomodasi yang memiliki lokasi terbaik di Bali. Adiwana Hotels & Resort adalah bagian dari Jeevawasa, sebuah perusahaan Bali Swasta yang mengoperasikan banyak tempat menginap ternama di Bali, seperti Adiwana Arya Villas, Adiwana Monkey Forest, Adiwana Bisma dan deretan hunian eksotik lainnya. Adiwana Bisma merupakan hotel berbintang lima yang terletak di Jl. Bisma, Ubud, yaitu sekitar 1 jam perjalanan dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Hotel ini bernuansa modern dan terletak di lokasi yang strategis karena dekat dengan daya tarik wisata di Ubud. Produk-produk yang ditawarkan pada hotel yaitu; 28 kamar dengan 4 tipe yang berbeda, satu restoran, serta layanan tambahan seperti spa, *birthday package*, *wedding package*. Jadi produk yang berwujud (*tangible*) dan yang tidak berwujud (*intangible*) harus

seimbang. Tetapi hal yang paling utama dalam mempengaruhi pendapatan adalah penjualan kamar.

Salah satu departemen yang bertanggung jawab dalam penjualan dan meningkatkan hunian kamar adalah Departemen *Sales & Marketing*. Karena departemen ini memiliki tugas dalam penjualan kamar dan penjualan fasilitas lainnya di hotel. Di Hotel Adiwana Bisma departemen ini mencakup bagian reservasi dan *e-commerce*. Bagian Reservasi merupakan seksi yang bertanggung jawab dalam menerima pemesanan kamar dari para tamu. Secara umum reservasi berarti pemesanan fasilitas yang di antaranya akomodasi, *meal* dan *seat* pada pertunjukan di bioskop, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, *night club*, diskotek, dan sebagainya. Reservasi bertugas untuk mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan & menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Di hotel Adiwana Bisma selain tugas diatas reservasi juga bertugas membantu tim *sales & marketing* dalam melakukan promosi penjualan kamar baik melalui *website*, *offline travel agent* dan *online travel agent*, selain itu interaksi dengan tamu melalui *e-mail* atau telepon secara efektif sangat berperan terhadap peningkatan penjualan kamar hotel. Akan tetapi menjual produk – produk tidak semudah itu seperti pada Hotel Adiwana Bisma, karena ada 6 hotel Adiwana yang tersebar di Ubud. Dimana keenam hotel memiliki banyak kemiripan mulai dari fasilitas dan dekorasi kamar, selain itu Adiwana Bisma sendiri merupakan hotel baru dibandingkan dengan hotel Adiwana lainnya yang sudah berumur lima tahun lebih. Apalagi saat ini hotel adiwana lainnya semakin gencar mempromosikan

produk – produk maupun jasa yang mereka miliki dan mengeluarkan promo – promo agar wisatawan semakin tertarik untuk menginap. Maka dari itu peran petugas reservasi sangat penting disini dan harus mampu memanfaatkan nilai lebih yang dimiliki hotel Adiwana Bisma, menawarkan ciri khas hotel, mempromosikan semua produk dan jasa yang dimiliki dan juga rajin dalam melakukan promosi baik secara langsung maupun melalui sosial media agar tidak semakin tertinggal. Jadi agar bisa bertahan kita harus bisa menciptakan sesuatu yang mampu menarik minat tamu untuk berkunjung. Mulai dari aneka makanan dan minuman, fasilitas hiburan dan fasilitas lainnya yang menjadi ciri khas di mata tamu. Maka dari itu, penulis memfokuskan penelitian pada peran petugas reservasi dalam mempromosikan atau menawarkan produk dan jasa yang dimiliki hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar di hotel Adiwana Bisma Ubud. Dengan inilah yang melatarbelakangi penulis untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Peran Petugas Reservasi dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Adiwana Bisma”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran petugas reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di Hotel Adiwana Bisma?
2. Apa saja kendala yang penulis hadapi sebagai petugas reservasi dalam melakukan penjualan kamar di hotel Adiwana Bisma?



## 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. Untuk mengetahui peranan petugas reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh penulis sebagai petugas reservasi saat melakukan kegiatan pemasaran/penjualan kamar.

### 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan Penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Penulis
  - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam Bidang Reservasi.
  - 2) Mengetahui secara detail tentang tugas – tugas dari reservasi dan upaya yang mereka lakukan dalam meningkatkan penjualan kamar.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang reservasi.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu khususnya di bidang reservasi.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

a. Metode Observasi

Pengertian paling sederhana dari metode observasi adalah melihat dan mendengarkan peristiwa atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang diamati, kemudian merekam hasil pengamatannya dengan catatan atau alat bantu lainnya. Observasi berarti pula mengamati, menyaksikan, memperhatikan sebagai metode pengumpulan data penelitian. Sanafiah Faisal mengklasifikasikan observasi menjadi

observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang – terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*). Metode observasi yang penulis lakukan untuk memperoleh data yaitu metode observasi berpartisipasi, penulis terlibat dengan kegiatan sehari – hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Metode Wawancara

Teknik wawancara atau *interview* merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informen. Wawancara (*Interview*) yaitu melakukan tanya jawab atau mengkonfirmasi kepada *sample* peneliti dengan sistematis (struktur). Wawancara diartikan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan, sepihak, bertatap muka secara langsung dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan. Adapun beberapa pertanyaan yang akan penulis ajukan kepada Petugas Reservasi di Hotel Adiwana Bisma, sebagai berikut:

- 1) Apa peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar?
- 2) Apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas reservasi dalam melakukan pemasaran/penjualan kamar hotel?
- 3) Apa saja upaya reservasi dalam memberikan harga terjangkau dan fasilitas yang baik kepada para tamu?

4) Apa saja kegiatan yang biasanya dilakukan oleh petugas reservasi?

c. Studi Kepustakaan

Pengertian studi pustaka atau studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi dengan mempelajari dan membaca dokumen-dokumen dan buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir Peran Petugas Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Hotel Adiwana Bisma.

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018), dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, dan juga gambar. Tulisan dapat berbentuk sejarah, biografi, peraturan, kebijakan dan lain – lain. Sedangkan gambar dapat berupa foto, sketsa, dan lainnya. Dokumentasi yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data, yaitu berupa catatan – catatan dan foto selama training sebagai petugas reservasi di Hotel Adiwana Bisma.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Adapun Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan data kualitatif dan statistic deskriptif. Deskriptif dengan data kualitatif yaitu dengan menguraikan atau memaparkan permasalahan yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, dicatat, dan diuraikan secara sistematis sehingga memperoleh kesimpulan yang rasional. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan

bagaimana peran petugas reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di Hotel Adiwana Bisma. Sedangkan metode statistic deskriptif, yaitu ilmu atau metode pengumpulan atau penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan data perkembangan reservasi yang terjadi di hotel Adiwana Bisma.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data**

Penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu formal dan informal. Penyajian hasil analisis data secara formal, disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan penyajian hasil analisis data secara informal dilakukan dengan penjelasan-penjelasan atau dalam bentuk naratif. Metode dan Teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah keduanya formal dan informal.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab 4, dapat disimpulkan bahwa peran petugas reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di Adiwana Bisma sangat penting. Peran petugas reservasi mampu untuk membalas *email*, membalas pesan tamu di *extranet*, menerima *bookingan tamu melalui whatsapp, telepon* dan *online travel agent*, menjelaskan tentang produk atau jasa yang dijual hotel kepada tamu, *meng-input data tamu ke room charting*, mengirim *confirmation letter*, *meng-cancel bookingan kamar tamu*, memposting foto di social media Adiwana Bisma, membuat *daily confirm* dan *cancellation report* sampai mengirim *daily reservation report* dan membuat *weekly report*. Tugas reservasi juga menjelaskan tentang *benefit* yang akan didapat selama menginap di Adiwana Bisma kalau booking lewat telepon, *whatsapp*, dan *e-mail* sehingga tamu tertarik untuk menginap di Adiwana Bisma. Perkembangan jumlah penjualan kamar di Adiwana Bisma selama 2 tahun mengalami kenaikan sebesar 23% dimana kenaikan paling tinggi terjadi di bulan Desember 2022 karena wisatawan banyak menginap untuk liburan natal dan tahun baru. Sementara penjualan kamar terendah terjadi di bulan July 2021 karena masa *pandemic*.

Kendala yang dihadapi oleh petugas reservasi yaitu tidak disediakannya alat kerja seperti laptop, perubahan system reservasi yang menghambat jalannya proses atau kegiatan reservasi, dan jaringan internet yang buruk dapat menghambat pekerjaan.

## **B. Saran**

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk petugas reservasi di Adiwana Bisma, yaitu:

1. Pihak hotel setidaknya menyiapkan satu laptop yang bisa digunakan oleh training dalam bekerja sehingga kalau ada training yang tidak mempunyai laptop atau laptop pribadi mengalami kerusakan bisa menggunakan laptop yang dimiliki hotel.
2. Melakukan training untuk mempelajari *system* yang baru agar petugas reservasi dapat dengan mudah menggunakan *system* tersebut.
3. Rutin mengecek jaringan wifi bila bermasalah dan IT supaya selalu bersiaga bila jaringan wifi *down*.
4. Melakukan training rutin mengenai SOP dan *product knowledge* hotel agar saat memberikan informasi tidak ragu dan tamu tidak menunggu terlalu lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwi Cahya, Muinah Fadhilah, Sahilah, & Karyaningsih. (2021). Transformasi Manageria Transformasi Manageria. *Journal Of Islamic Education Management*, 2(1), 57–72.  
<https://doi.org/10.47476/manageria.v3i2.3062>
- Agusnawar. (2013). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.  
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Kisaran, P. K. memberikan kontribusi atas total penjualan hotel dengan. (2014). *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*. 2(2), 85–97.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37.  
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Nurhayati, N., & Rinjani, D. (2021). Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 2597–5323.  
<https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Bagyono, a.s. (2006). Dasar dasar kantor depan. Yogyakarta:cv andi offset.
- Daliansyah (2021). Melirik Bisnis Usaha Perjalanan:Andi