

SKRIPSI

**PENERAPAN SISTEM RESERVASI
WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR
DI HANGING GARDENS OF BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I MADE SUPARTA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

PENERAPAN SISTEM RESERVASI WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR DI HANGING GARDENS OF BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I MADE SUPARTA
NIM 1915834144

**MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PERIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI
PENERAPAN SISTEM RESERVASI
WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR
DI HANGING GARDENS OF BALI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
I MADE SUPARTA
NIM 1915834144

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PERIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENERAPAN SISTEM RESERVASI
WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR
DI HANGING GARDENS OF BALI**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Selasa 25 Juli 2023



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dr. Gede Ginaya, M.Si
NIP. 196609191993031002

Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par
NIP. 196707141998032001



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul :
**PENERAPAN SISTEM RESERVASI
WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR
DI HANGING GARDENS OF BALI**

Disusun oleh : **I Made Suparta (1915834144)** telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Pengudi

Pada hari Selasa, 25 Juli 2023

	Nama Tim Pengudi	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Gede Ginaya, M.Si NIP. 196609191993031002	
Anggota	Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM NIP. 1962208071990031001	
Anggota	Drs. I Nyoman Meirejeki, MM NIP. 196305261990031001	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D
NIP.19631228199012001



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 ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Suparta

NIM : 1915834144

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul :

"PENERAPAN SISTEM RESERVASI WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR DI HANGING GARDENS OF BALI" benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

JURUSAN PARIWISATA
Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan.

I Made Suparta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Penerapan Sistem Reservasi Website Siteminder Untuk Penjualan Kamar Di Hanging Gardens Of Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali

Di mulai nya penulisan Skripsi ini hingga dapat terselesaikan nya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati. MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis. Dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu

penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Seluruh senior di Hanging Gardens Of Bali khususnya di bagian *Sales and Marketing Department* (Reservasi) yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
7. I Wayan Widiana dan Ni Wayan Sumiati sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
8. Teman-teman kelas MBP VIII D yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis
I Made Suparta

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENERAPAN SISTEM RESERVASI
WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR
DI HANGING GARDENS OF BALI**

**I MADE SUPARTA
1915834144**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai Penerapan Sistem Reservasi Website Siteminder Untuk Penjualan Kamar Di Hanging Gardens Of Bali. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem reservasi *website* siteminder untuk penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali dan untuk menganalisis kontribusi sistem reservasi *website* siteminder dalam meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa deskriptif kualitatif (teknik triangulasi), informasi yang didapat dari lima informan yaitu Reservation Manager, Assitant Reservation Manager, Reservation Supervisor, dan dua staf Reservation. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 7 indikator dengan 21 subindikator Sistem Reservasi *Website* siteminder sudah diterapkan dengan baik oleh *staf Sales and Marketing Department (section reservation)* pada Hanging Gardens of Bali. Penerapan sistem reservasi *website* siteminder, dapat berperan secara langsung dalam meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali dengan total booking-an sebanyak 512 atau dengan persentase 14,30% dari seluruh booking-an yang masuk ke Hanging Gardens of Bali.

Kata kunci : Sistem Reservasi, *Website* Siteminder, Penjualan Kamar

**PENERAPAN SISTEM RESERVASI
WEBSITE SITEMINDER UNTUK PENJUALAN KAMAR
DI HANGING GARDENS OF BALI**

**I MADE SUPARTA
1915834144**

ABSTRACT

This research discusses the Implementation of Siteminder's Website Reservation System for Room Sales in Hanging Gardens of Bali. The purpose of this study is to analyze the application of the siteminder website reservation system for room sales at Hanging Gardens of Bali and to analyze the contribution of the siteminder website reservation system to increase room sales at Hanging Gardens of Bali. The method used in collecting data is in the form of observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used was descriptive qualitative (triangulation technique). Information was obtained from five informants, namely the Reservation Manager, Assistant Reservation Manager, Reservation Supervisor, and two Reservation staff. The results of this study indicate that out of a total of 7 indicators with 21 sub-indicators, the Siteminder Website Reservation System has been properly implemented by the Sales and Marketing Department staff (section reservation) at Hanging Gardens of Bali. The application of the siteminder website reservation system, can play a direct role in increasing room sales at Hanging Gardens of Bali with a total of 512 bookings or a percentage of 14.30% of all bookings that enter Hanging Gardens of Bali.

Keywords : Reservation System, Website Siteminder, Room Sales

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Penerapan	9
2.1.3 Website.....	10
2.1.4 Media Promosi	14
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	17
2.1.5 Reservasi	19

2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	22
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.2	Objek Penelitian	34
3.3	Variabel Penelitian	34
3.3.1	Definisi Variabel	35
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4	Jenis Data	38
3.5	Sumber Data	39
3.6	Metode Penentuan Sampel	40
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7.1	Observasi.....	40
3.7.2	Wawancara.....	41
3.7.3	Dokumentasi	41
3.7.4	Studi Pustaka.....	42
3.8	Teknik Analisis Data	42
BAB IV PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.1.1	Sejarah Singkat Hanging Gardens of Bali	46
4.1.2	Fasilitas hanging Gardens of Bali	49
4.1.3	Struktur Organisasi	60
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	65
4.2.1	Penerapan Sistem Reservasi Website Siteminder Untuk Penjualan Kamar di Hanging Gardens of Bali	66
4.2.2	Kontribusi sistem website siteminder dalam meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Simpulan.....	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

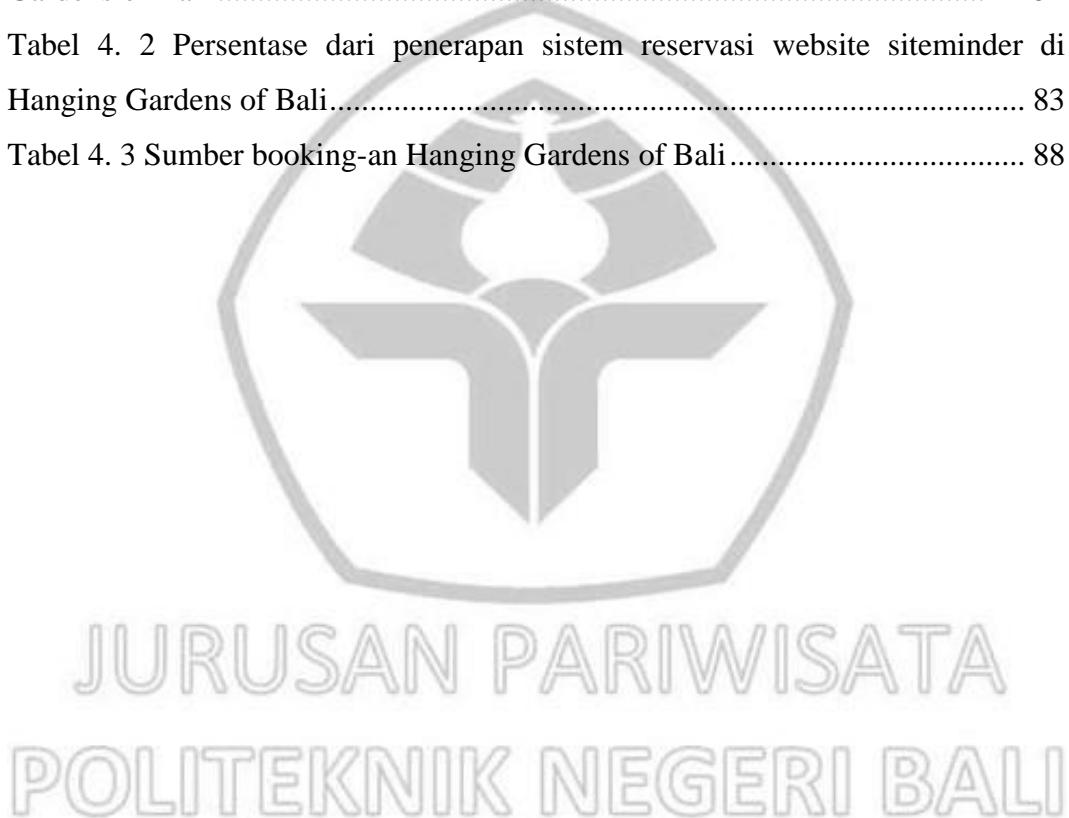
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	97
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	98
Lampiran 3 Hasil Wawancara	100
Lampiran 4 Sumber Data	113
Lampiran 5 Dokumentasi	114
Lampiran 6 Booking-an dari Website Siteminder.....	115



JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Kamar dari berbagai jenis E-commerce pada Hanging Gardens of Bali	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator sistem reservasi website siteminder untuk penjualan kamar	36
Tabel 4. 1 Model penerapan sistem reservasi website siteminder di Hanging Gardens of Bali	82
Tabel 4. 2 Persentase dari penerapan sistem reservasi website siteminder di Hanging Gardens of Bali.....	83
Tabel 4. 3 Sumber booking-an Hanging Gardens of Bali	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hanging Gardens of Bali	46
Gambar 4. 2 Riverside Pool Villa	51
Gambar 4. 3 Panoramic Pool Villa	52
Gambar 4. 4 Hanging Garden Villa	53
Gambar 4. 5 SPA Suites.....	54
Gambar 4. 6 Hidden Palace.....	55
Gambar 4. 7 Three Element Restaurant	56
Gambar 4. 8 The Lounge Bar.....	57
Gambar 4. 9 Spa by the River	57
Gambar 4. 10 Cuisine/ Gourmet Picnic by The River	58
Gambar 4. 11 Struktur Organisasi Sales and Marketing Department.....	61
Gambar 4. 12 Tampilan Website Hanging Gardens Of Bali	70
Gambar 4. 13 Tampilan Special Offer dari Produk Hotel	75
Gambar 4. 14 Pengembalian barang tamu yang tertinggal di hotel	80

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	97
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	98
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	100
Lampiran 4 Sumber Data	113
Lampiran 5 Dokumentasi.....	114
Lampiran 6 Booking-an dari Website Siteminder	115



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan suatu kegiatan perekonomian yang telah menjadi andalan untuk menambah pendapatan negara. Indonesia merupakan salah satu negara yang terkenal memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang melimpah. Bali yang memiliki potensi wisata yang sudah dikenal di Indonesia bahkan Dunia. Kepariwisataan di Bali sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai, mulai dari akomodasi, tempat rekreasi, transportasi, restoran dan lain-lain. Namun perkembangan Pariwisata di Bali menjadi terhambat semenjak mulai masuknya virus Corona (Covid-19) di Indonesia pada tahun 2020 yang membuat aktivitas pariwisata mulai menurun khususnya di Bali, dan Pandemi yang terjadi saat ini merupakan hambatan bagi pariwisata di Bali, yang mengakibatkan turunnya angka kunjungan wisatawan ke Bali, dan juga berdampak langsung terhadap kegiatan pariwisata yang dilakukan secara tatap muka menjadi berkurang, hal tersebut juga berdampak kepada kegiatan reservasi yang dilakukan secara tatap muka menjadi menurun.

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan kamar, makanan dan minuman yang disediakan bagi setiap orang, yang dikelola secara komersial (Krestanto, 2019). Salah satu hotel di wilayah Gianyar adalah Hanging Gardens of Bali yang bergerak di bidang jasa dan produk. Hotel ini juga melakukan strategi pemasaran yang sering disebut dengan pemasaran online khususnya melalui *website* yang merupakan inti dari kombinasi pemasaran yaitu

produk, harga,promosi dan distribusi untuk menjaring konsumennya. Untuk menghadapi persaingan dan memberikan nilai tambah, maka manajemen hotel mengarahkan strategi pemasaran dengan baik dalam memperkuat pemasaran dari pihak hotel itu sendiri. *Website* siteminder merupakan suatu jenis *website* yang digunakan di Hanging Gardens of Bali sebagai suatu sistem reservasi secara *online*, yaitu tamu dapat memilih sendiri produk atau jasa yang ingin dibeli serta tamu juga dapat secara langsung melakukan proses reservasi melalui *website* siteminder yang sudah terkoneksi dengan sistem yang ada di hotel, yang nantinya staf reservasi akan mengedit reservasi tamu pada bagian *guest comment* dan menambahkan bila ada spesial *request* dari tamu. Salah satu aktivitas yang diterapkan hotel dalam upaya *green tourism* yaitu dengan menerapkan sistem reservasi melalui *website* siteminder.

Website merupakan salah satu jenis layanan yang disediakan oleh internet. kelebihan dengan mampu menyajikan informasi berupa teks, gambar, suara ataupun video yang interaktif (Soejono et al., 2018). Dengan kondisi pariwisata yang baru pulih setelah dilanda pandemi pemanfaatan *website* menjadi sangat penting bagi *public relations* sebuah lembaga untuk, mempertahankan dan menjaga citra di mata *public*. Hampir semua bisnis, baik menengah maupun kecil, telah menggunakan teknologi untuk mempromosikan produk-produknya dengan berbagai cara termasuk dengan menggunakan media internet yaitu *website* (Siregar, 2018).

Website memiliki beberapa keunggulan bagi hotel dikarenakan pihak hotel dapat mendesain dengan bebas *website* yang diinginkannya, pihak hotel juga

bebas menjual produk dan jasanya dan juga membuat paketnya sendiri yang dapat dikemas dengan sedemikian rupa agar terlihat menarik, dan pengeluaran yang dikeluarkan lebih rendah dibandingkan dengan menggunakan *online travel agent* sehingga membuat pendapatan hotel lebih maksimal. Sehingga pergerakan bisnis melalui daringlah yang paling efektif untuk diterapkan sesuai dengan kondisi sekarang ini, seperti menggunakan *website* sebagai media promosi karena selain memanfaatkan akses internet, modalnya pun sangat sedikit, fleksibel, serta resiko kerugian yang sangat kecil dan juga sangat ramah lingkungan karena tidak menggunakan kertas pada saat melakukan promosi. Pada tabel 1.1 menjelaskan penjualan kamar dari berbagai jenis e-commerce di Hanging Garden of Bali.

Tabel 1.1 Penjualan Kamar dari berbagai jenis E-commerce pada Hanging Gardens of Bali

Jenis E-commerce	2020	2021	2022	Rata - Rata
Website	162	10	512	228
Tiket.com	0	9	15	8
Expedia	155	2	377	178
Trip.com	9	9	75	31
Goibibo	14	0	18	10
Traveloka	25	15	11	17

Sumber. Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 penjualan kamar melalui *website* selama 3 tahun terakhir adalah angka penjualan paling tinggi dibandingkan yang lain yaitu dengan rata – rata 228 penjualan selama 3 tahun terakhir. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem Reservasi Website Siteminder Untuk Penjualan Kamar Di Hangng Gardens Of Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Melalui uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan sistem reservasi *website* siteminder untuk penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali?
2. Seberapa besarkah kontribusi sistem *website* siteminder dalam meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem reservasi *website* siteminder untuk penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali.
2. Untuk menganalisis kontribusi sistem reservasi *website* siteminder dalam meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk mendukung penelitian lain dan menambah daftar pustaka di lingkungan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan masukan bagi yang membaca. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang

bagaimana penerapan sistem reservasi *website* siteminder sebagai media promosi untuk meningkatkan penjualan kamar di hotel.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukkan yang nantinya dapat memberikan kontribusi bagi pihak Hanging Gardens of Bali

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Penulis

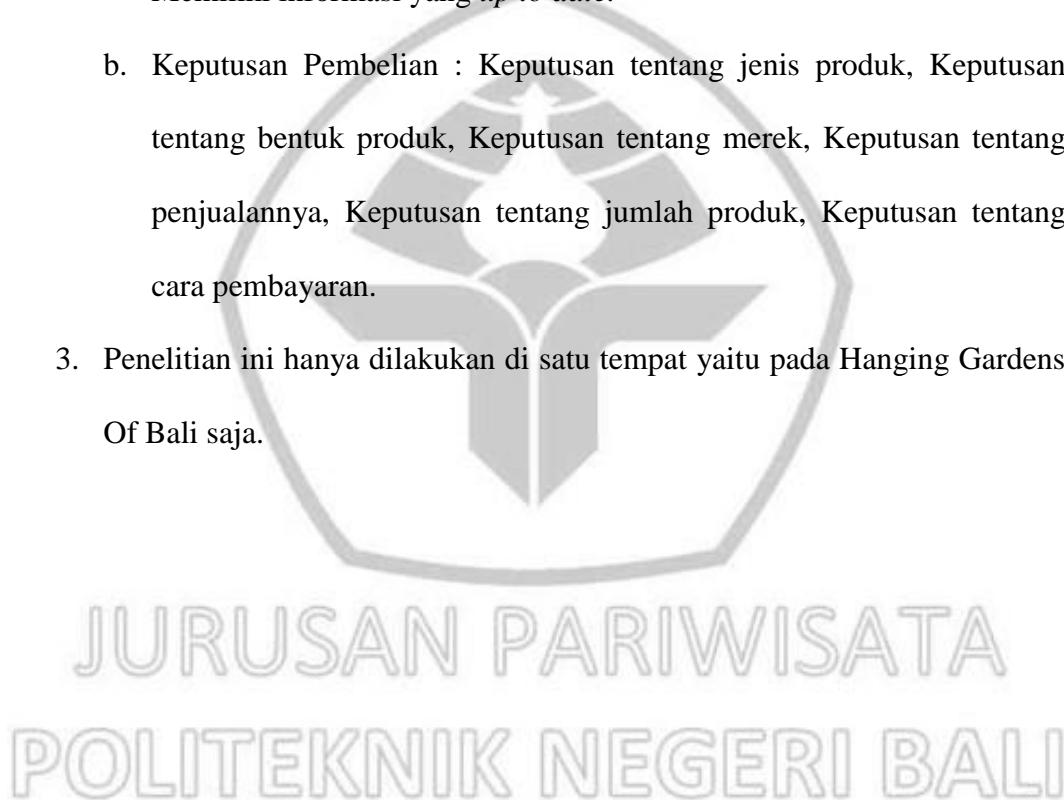
Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai pentingnya sistem reservasi *website* siteminder sebagai media promosi untuk meningkatkan penjualan kamar era industri sekarang ini, serta menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataan nya pada dunia industri dengan kritis.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem reservasi website siteminder untuk penjualan kamar di Hanging Gardens Of Bali.

Adapun batasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *website* sebagai media promosi dan keputusan pembelian.
2. Indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :
 - a. Website sebagai media promosi : User friendly (fungsional), *Website* memiliki identitas sebagai media promosi, Kelengkapan informasi, Memiliki konten yang informatif, Atraktif memiliki sifat yang dinamis, Memiliki informasi yang *up to date*.
 - b. Keputusan Pembelian : Keputusan tentang jenis produk, Keputusan tentang bentuk produk, Keputusan tentang merek, Keputusan tentang penjualannya, Keputusan tentang jumlah produk, Keputusan tentang cara pembayaran.
3. Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu pada Hanging Gardens Of Bali saja.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan telah diuraikan pengenai penerapan sistem reservasi website siteminder untuk penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali, maka ditemukan hasil penelitian dan dapat ditarik suatu kesimpulan pada penelitian ini. Hasil kesimpulan pada penelitian ini dapat penulis jabarkan sebagai berikut.

1. Penerapan sistem reservasi website siteminder

Penerapan sistem reservasi *website* siteminder yang diterapakan oleh *Sales and Marketing Department (section reservation)* di Hanging Gardens of Bali telah diterapkan dengan baik, berdasarkan 7 indikator dan 21 subindikator dari *website*. Dan Ke-7 indikator dan 21 subindikator tersebut sudah diterapkan dengan baik untuk mendukung dan juga memaksimalkan penerapan sistem reservasi *website* siteminder di Hanging Gardens of Bali. Dan juga hal tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi yang telah dilaksanakan penulis dan memiliki kesamaan dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan.

2. Kontribusi sistem reservasi website siteminder

Kontribusi sistem reservasi *website* siteminder, dapat berkontribusi dengan cukup baik dalam penjualan kamar dengan menyumbang 512 bookingan dengan persentase sebesar 14,30%. Selain untuk penjualan kamar *website* juga memiliki beberapa manfaat yang secara langsung berkontribusi dalam meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali, selain itu *website* juga dijadikan

media promosi online yang digunakan untuk menjangkau pasar yang lebih luas guna meningkatkan penjualan kamar di Hanging Gardens of Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka saran yang dapat diberikan kepada *Sales and Marketing Department (section reservation)* di Hanging Gardens of Bali. Dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

1. Bagi *Sales and Marketing Department (section reservation)*

Beberapa bidang kegiatan *digital promotion* perlu diperbarui seperti cover website dan juga beberapa foto atau video singkat dari produk hotel sudah harus diperbarui, supaya *website* terkesan mengikuti perkembangan zaman. Selain itu penyebaran promosi berbasis online bisa disebarluaskan dengan menyantumkan *flyer* atau animasi yang menarik perhatian, serta dengan menggunakan *background* yang sedang *trending*, sehingga pulikasi promosi bisa menjangkau pasar yang lebih luas.

2. Bagi perusahaan Hanging Gardens of Bali

Diharapkan perusahaan mampu mengembangkan wilayahnya seperti menambah kegiatan – kegiatan dengan mengadakan *party*, *event*, *game playing zone*, atau sebagainya. Tentunya hal tersebut akan dapat meningkatkan kunjungan tamu untuk berkunjung dan menginap sekaligus sebagai pembaharuan bekal promosi yang nantinya dilakukan *Sales and Marketing Department (section reservation)*. Selain pengembangan kegiatan diharapkan juga perusahaan mampu mengembangkan fasilitas yang lebih diprioritaskan seperti membuat *kids club*, GYM, serta ruang *meeting* dengan menawarkan *view jungle*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjis, K. . (2016). Penerapan 5C dalam pembiayaan Murabahah Di BMT Mitra Reksa Bakti. *Jurnal Akuntansi*, 1–59.
- Ageeva, E., Melewar, T. C., Foroudi, P., & Dennis, C. (2019). Evaluating the factors of corporate website favorability: a case of UK and Russia. *Qualitative Market Research*, 22(5), 687–715. <https://doi.org/10.1108/QMR-09-2017-0122>
- Ajeng, L., Ersy, K., Sos, S., Par, M. M., Octaviany, V., Par, S., & Par, M. M. (2018). Efektivitas Website Sebagai Media Reservasi Kamar Di Crowne Plaza Hotel Bandung Tahun 2018 Effectiveness Of The Website As The Media Room Reservation In Crowne Plaza Hotel Bandung At 2018 Data Reservasi Online Crowne Plaza Hotel Bandung Tingkat Hunian Kam. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(3), 2312–2318.
- Alvin, V., Tjahjo, J. D. W., & Goenawan, F. (2020). Efektivitas Website Auto2000 Sebagai Media Promosi Pada Masyarakat Kota Surabaya. *E-Komunikasi*, 8(2), 1–11.
- Anastya. (2021). *Penerapan Akad Wadiyah Pada Tabungan IB Hijrah Haji PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*.
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *No analisis Pemilihan Metode Reservasi Di Hotel Mercure Batame*. 21(1), 1–9. <Http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Index.Php/JKM/Article/View/2203>
- Fendya, W. T., & Wibawa, S. C. (2018). Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer. *It-Edu*, 3(01), 48. https://kebudayaan.denpasarkota.go.id/uploads/download/download_193006110602_E-Book.pdf
- Fitriyanti, D. A. (2016). Perancangan Company Profile dan Media Promosi Pariwisata Pabrik Gula Cepiring Kabupaten Kendal. *Journal ARTY*, 5(1), 1–9.
- Ge, Z., Chen, D., Zhang, J., Rao, J., Yin, J., Wang, D., Wan, X., Shi, W., & Liu,

- S. (2019). Facile synthesis of dumbbell-shaped dendritic-linear-dendritic triblock copolymer via reversible addition-fragmentation chain transfer polymerization. *Journal of Polymer Science, Part A: Polymer Chemistry*, 45(8), 1432–1445. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Harahap, S. Z. (2018). *Syaiful Zuhri Harahap 1), Muhammad Halmi Dar 2)*. 6(3), 24–27.
- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik Observasi*. 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hutagaol, C. D. (2018). *Masalah, Latar Belakang. 2015*.
- Ismail. (2018). Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1), 82–86.
- Krestanto, H. (2019). *Strategi dan usaha reservasi untuk meningkatkan tingkat hunian di grand orchid hotel yogyakarta.* 17(November). <https://doi.org/10.36276/mws/v17i1>
- Marlius, D. (2017). *Keputusan Pembelian Berdasarkan Faktor Psikologis Dan Bauran Pemasaran Pt. Intercom Mobilindo Padang.* 01(01), 66.
- Menteri, P. (2013). www.jdih.kemenparekraf.go.id. 1–11.
- Muharam, M., & Persada, A. G. (2020). Implementasi Penggunaan Website Sebagai Media Informasi dan Media Pemasaran Hasil Pertanian dan Peternakan Desa Sumberejo. *Automata*, 1(2), 22–29.
- Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 05(02), 1–9. <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>
- Ningsih, Y. A., & Oemar, E. A. B. (2021). Perancangan Company Profile PT Wiradecon Multi Berkah Sebagai Media Promosi. *Jurnal Barik*, 2(3), 97–110. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JDKV/>
- Nurmalasari, Y., & Erdiantoro, R. (2020). Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier. *Quanta*, 4(1), 44–51. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Oktapiyah, T., & Hasti, N. (2020). *Sistem Informasi Reservasi Paket Wisata*. 12(1), 1–7.
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknодик*,

- 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putra, F. K. K. (2017). Analisis Informasi Situs Web Hotel Bintang 4 di Kota Bandung. *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 7(1), 7. <https://doi.org/10.17509/thej.v7i1.6842>
- Ratna, S., Astuti, E. S., Utami, H. N., Rahardjo, K., & Arifin, Z. (2018). Characteristics of tasks and technology as a driver of task-technology fit and the use of the hotel reservation information system. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(4), 579–595. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2018-0035>
- Rizki, M. (n.d.). Tujuan. 2019, 279–296.
- Sari, N. M. R. W., Triyuni, N. N., Sari, I. G. A. M. K. K., & Bali, P. N. (2021). *Pada Wapa Di Ume Resort Pariwisata , Politeknik Negeri Bali , Jimbaran , 80361 Pariwisata , Politeknik Negeri Bali , Jimbaran , 80361 Pendahuluan Pariwisata adalah salah satu sektor utama dalam perekonomian internasional dengan pertumbuhan tercepat yang m. 7, 111–118.*
- Siregar, V. M. M. (2018). *Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Produk*. 9, 15–21.
- Siti, & Vilda. (2019). Sistem Informasi Pariwisata Provinsi Papua Berbasis Web. *Seminar Nasional Aptikom (Semnastikom)*, November, 302–308. www.merdeka.com,
- Soejono, A. W., Setyanto, A., & Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO). *Respati*, 13(1), 29–37. <https://doi.org/10.35842/jtir.v13i1.213>
- Sugiyono. (2013a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Sugiyono. (2013b). Pengembangan Metodelogi Penelitian. *Jurnal IKA*, 11(1), 16. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IKA/article/view/1145>
- Sugiyono. (2016). Klasifikasi Jenis Data. *Academia Teknologi Pendidikan Dan Fakultas Ilmu Pendidikan*.
- Sugiyono. (2018). *Dinamika Hukum Volume 9, No.2, Juli 2018*. 9(2).
- Thoha, M, M. (2015). *Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D* ’

Griya Serang. 2(2).

Virgianne, Nasution; Hasyim, H. (2019). *Tata Kelola Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.* 7.

Wanda, S. S. (2017). Efektivitas Pemanfaatan Website dalam Rangka Promosi Produk dan Peningkatan Penjualan Studi Kasus PT Amonindo Utama. *PROSISKO (Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer)*, 4(2), 107–117.
<https://repository.nusamandiri.ac.id/index.php/repo/viewitem/14763>

Wulandari, D. (2019). No Pengaruh Media Promosi Terhadap Minat Anggota Koperasi Bmt Al-Hasanah Mandiri Sejahtera Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timurtitle. *Carbohydrate Polymers*, 6(1), 5–10.

