

**SKRIPSI**

**Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk  
Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi  
di Amarterra Villas Bali Nusa Dua**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Diviana Putri Kamanika**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk  
Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi  
di Amarterra Villas Bali Nusa Dua**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Diviana Putri Kamanika**

**NIM. 1915834103**

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

# **SKRIPSI**

## **Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Diviana Putri Kamanika**

**NIM 1915834103**

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

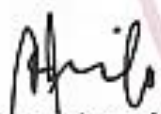
## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua


Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada hari Rabu, tanggal 26 Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

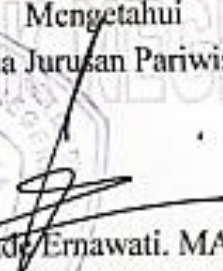



Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.  
NIP. 197203042005012001



Drs. I Ketut Suarja, M.Si  
NIP. 196212311993031013

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

**Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk  
Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi  
di Amarterra Villas Bali Nusa Dua**

Yang disusun oleh **Ni Kadek Diviana Putri Kamanika** (NIM 1915834103) telah  
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Rabu, tanggal 26 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. NIP. 197203042005012001	
<b>Anggota</b>	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par NIP. 196707141998032001	
<b>Anggota</b>	Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM NIP. 196801171993032001	

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata

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



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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Diviana Putri Kamanika

NIM : 1915834103

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Penerapan E-Reservation dengan Realta System  
untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi  
di Amarterra Villas Bali Nusa Dua**

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 26 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Diviana Putri Kamanika

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua”**. Penulisan Usulan Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Sejak dimulainya penulisan Usulan Penelitian ini hingga terselesaikannya tidak lepas dari adanya dukungan berbagai pihak yang selalu memberikan saran dan masukan kepada penulis. 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 Usulan Penelitian.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.

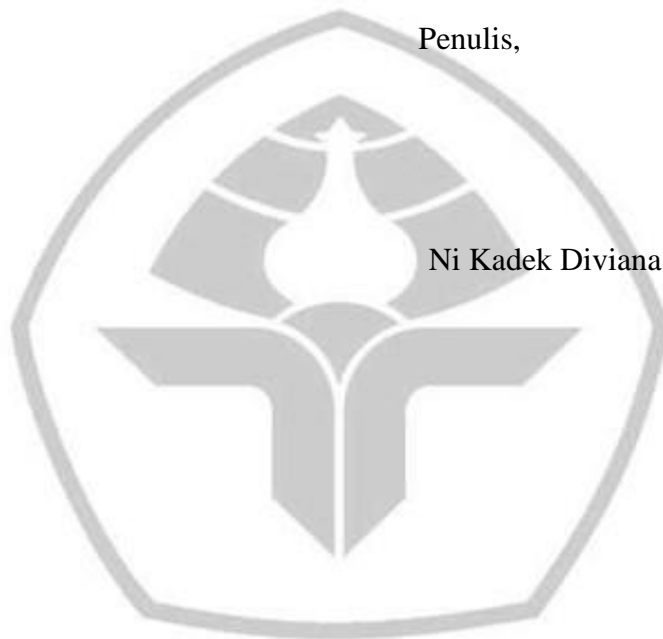
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Amarterra Villas Bali Nusa Dua khususnya di Sales & Marketing Department 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 Usulan Penelitian ini.
8. I Made Pustaka Ari Susila dan Wayan Endrayani sebagai 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 Usulan Penelitian.
9. Seluruh teman-teman di kelas MBP C angkatan 2019 yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Usulan Penelitian ini.



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

Penulis,

Ni Kadek Diviana Putri Kamanika



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Kamanika, Ni Kadek Diviana Putri. 2023. Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suaraja, M.Si.

Kata Kunci: Reservasi, sistem realta, efektifitas

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Implementasi E-Reservasi dengan Sistem Realta untuk Meningkatkan Efektivitas Staf Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini terdiri dari direktur pendapatan dan reservasi, dan agen reservasi. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pendekatan general non-probability sampling. Responden yang dipercaya dalam penelitian ini adalah *revenue analyst* dan staff reservasi sebanyak dua orang karena dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini. Hasil kajian pertama adalah Amarterra Villas Bali Nusa Dua telah menerapkan penerapan e-reservasi dengan sistem realta. Namun implementasi e-reservasi dengan sistem realta belum optimal terutama dalam pembenahan program aplikasi sistem realta. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa penerapan e-reservasi dengan sistem realta telah meningkatkan efektivitas staf reservasi dibandingkan sebelum menerapkan penggunaan sistem reservasi. Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penerapan E-reservasi dengan sistem realta untuk meningkatkan efektivitas staf. Pemesanan kamar melalui reservasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan tingkat hunian kamar dan penggunaan sistem manajemen hotel serta dapat membantu meringankan pekerjaan staf sehingga staf menjadi lebih efektif.

## ABSTRACT

*Kamanika, Ni Kadek Diviana Putri. 2023. Application of E-Reseravation with Realta System to Increase Reservation Staff Productivity at Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

*This undergraduate thesis has been supervised and approved by supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti,SH., M.H. and supervisor II: Drs. I Ketut Suaraja, M.Si.*

*Keywords: reservation, realta system, effectiveness*

*This study aims to analyze how the Implementation of E-reservations with the Realta System to Increase the Effectiveness of Reservation Staff at Amarterra Villas Bali Nusa Dua. The research method used is a qualitative descriptive analysis method. Data collection techniques in this study are using observation, interviews, documentation and literature study. Informants in this study consisted of the director of revenue and reservation, and reservation agent. In this study the sample used is the general non-probability sampling approach. Respondents who were trusted in this study were the Revenue analyst and Reservation and Reservation staff of two people because they were considered able to provide the information needed to complete this research. The results of the first study are that Amarterra Villas Bali Nusa Dua has implemented the implementation of e-reservation with the realta system. However, the implementation of e-reservation with the realta system is not optimal, especially in revamping the realta system application program. The results of subsequent research indicate that the implementation of e-reservation with the realta system has increased the productivity of reservation staff compared to before implementing the use of the reservation system. These findings provide a better understanding of the implementation of E-reservations with realta systems to increase staff effectiveness. Booking rooms through reservations is very influential in increasing room occupancy rates and the use of the hotel management system and can help ease the work of staff so that staff become more effective.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Reservasi.....	6
2.1.2 Jenis-jenis Reservasi.....	7
2.1.3 Sumber Reservasi .....	8
2.1.4 Media Reservasi .....	10
2.1.5 E-reservation.....	10
2.1.6 Hotel Management System.....	11
2.1.7 Realta System .....	12
2.1.8 Efektivitas kerja.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	22

3.2	Objek Penelitian .....	22
3.3	Identifikasi Variabel .....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	23
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.6	Penentuan Informan Penelitian.....	28
3.7	Pengumpulan Data.....	29
3.8	Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	34
4.2	Penyajian Hasil-hasil Penelitian .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>81</b>
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>87</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian sebelumnya.....	18
<b>Tabel 3. 1</b> Definisi Operasional Variabel.....	25
<b>Tabel 3. 2</b> Data Informan .....	29
<b>Tabel 4. 1</b> Informasi Kamar Amarterra Villas Bali Nusa Dua.....	37
<b>Tabel 4. 2</b> Informasi kasur Amarterra Villas Bali Nusa Dua .....	37
<b>Tabel 4. 3</b> Keterkatitan penggunaan sistem realta dengan efektivitas kerja pegawai .....	75



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Pengguna sistem realta .....	13
<b>Gambar 2.2</b> Product overview .....	13
<b>Gambar 3.1</b> Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1992) .....	32
<b>Gambar 4.1</b> Logo Amarterra Villas Bali Nusa Dua .....	34
<b>Gambar 4. 2</b> One Bedroom Deluxe Villa .....	38
<b>Gambar 4. 3</b> Two Bedroom Private Pool Villa .....	39
<b>Gambar 4. 4</b> Three Bedroom Private Pool Villa .....	39
<b>Gambar 4. 5</b> Maja Restaurant .....	40
<b>Gambar 4. 6</b> Amarta SPA .....	41
<b>Gambar 4. 7</b> GYM .....	41
<b>Gambar 4. 8</b> Main Pool .....	42
<b>Gambar 4. 9</b> Pantai .....	42
<b>Gambar 4. 10</b> Taman Maja .....	43
<b>Gambar 4. 11</b> Meeting Room .....	43
<b>Gambar 4. 12</b> Struktur Organisasi Sales & Marketing di Amarterra Villas Bali Nusa Dua .....	44
<b>Gambar 4. 14</b> Tampilan sistem mode reservation guest .....	53
<b>Gambar 4. 15</b> Tampilan sistem mode find reservation .....	53
<b>Gambar 4. 16</b> Tampilan sistem mode pengisian notes .....	54
<b>Gambar 4. 17</b> Tampilan sistem mode pengisian tracing .....	55
<b>Gambar 4. 18</b> Tampilan reservation confirmation .....	56
<b>Gambar 4. 19</b> Tampilan konfirmasi kepada tamu .....	56
<b>Gambar 4. 20</b> Tampilan sistem mode ketersediaan kamar .....	57
<b>Gambar 4. 21</b> Tampilan pada website ketika sudah tidak ada kamar tersedia ....	58
<b>Gambar 4. 22</b> Tampilan sistem mode guest history .....	58
<b>Gambar 4. 23</b> Tampilan sistem mode guest arrival .....	59
<b>Gambar 4. 24</b> Tampilan sistem mode guest arrival list .....	59
<b>Gambar 4. 25</b> Tampilan sistem mode tracing list .....	60
<b>Gambar 4. 26</b> Tampilan pengingat kepada departemen terkait (FNB) .....	61
<b>Gambar 4. 27</b> Tampilan sistem mode reservation tracing list .....	61
<b>Gambar 4. 28</b> Review pada Tripadvisor .....	68
<b>Gambar 4. 29</b> Review pada Tripadvisor .....	69
<b>Gambar 4. 30</b> Tampilan sistem ketika sedang eror .....	71
<b>Gambar 4. 31</b> Arsip manual .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata di Bali tidak bisa diragukan lagi keberhasilannya, tentu saja banyak hal yang menyebabkan hal tersebut terjadi hingga Bali dikenal hingga mancanegara dan membuat para wisatawan berlomba-lomba untuk datang berkunjung dan menikmati sendiri keindahan yang di tawarkan. Hal ini tentunya berimbas kepada penyedia akomodasi karena akomodasi menjadi salah satu hal terpenting ketika melakukan perjalanan. Banyaknya pesanan yang masuk terkadang dapat membuat para pekerja kewalahan terutama pada bagian operasional. Staf reservasi pun juga kewalahan ketika banyak reservasi online maupun langsung yang berdatangan.

Pada zaman teknologi seperti saat ini, semua sudah dikatakan menjadi lebih mudah dan efisien. Bahkan dapat dikatakan lebih ramah lingkungan karena jika sebelumnya akan menghabiskan banyak kertas untuk membuat reservasi yang masuk, namun untuk sekarang hanya tinggal memasukan data tamu kepada sistem yang sudah dipergunakan oleh sebagian besar hotel.

Menurut Bakar & Hashim, 2008 yang dikutip dalam (Al-Majali, 2015) penggunaan aplikasi tersebut mampu menekan biaya pemasaran dan meningkatkan volume penjualan. Selain itu, perusahaan perjalanan online dapat meningkatkan pendapatan mereka melalui strategi pemasaran dan menyajikan layanan yang lebih baik. Dengan adanya sistem yang dirasa mampu memudahkan pekerjaan staf reservasi dan peningkatkan penjualan produk hotel, maka hal tersebut akan mampu

menambah produktivitas karyawan yang bekerja langsung menggunakan sistem tersebut.

Efektivitas merupakan ukuran atau kualitas dari keberhasilan kerja yang dicapai oleh karyawan. Seseorang karyawan dinyatakan bekerja secara efektif jika mereka mampu mencapai tujuan dengan cara yang lebih baik dari standar yang telah ditentukan. Peningkatan efektivitas berfokus pada cara-cara untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan lebih baik dan lebih efisien. Efektivitas mengacu pada keberhasilan mencapai tujuan (Machmud, 2013)

Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua merupakan salah satu *luxury resort* yang berlokasi di kawasan pariwisata ITDC yang menggunakan sistem *Realta* (*Rhapsody*) sebagai alat untuk mengoperasikan hotel.

Pemesanan kamar melalui reservasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan tingkat hunian kamar dan penggunaan *hotel management system* seperti *Rhapsody* tersebut dikatakan dapat membantu meringankan pekerjaan para staf sehingga pekerjaan staf menjadi lebih efektif. Latar belakang tersebut membuat peneliti tertarik mengangkat judul "**Penerapan E-Reservation dengan**

**Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua**" untuk mengetahui apakah *hotel management system* *Rhapsody* dapat membantu meningkatkan Efektivitas kerja staf reservasi di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penerapan *E-reservation* dengan *realta system* di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua*
2. Bagaimanakah keterkaitan *E-reservation* dengan *realta system* dalam meningkatkan efektivitas kerja staf reservasi di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk menganalisis penerapan *e-reservation* dengan *realta system* di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua*
2. Untuk menganalisis keterkaitan *e-reservation* dengan *realta system* dalam meningkatkan efektivitas kerja staf reservasi di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua*

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai *e-reservation* serta efektivitas kerja di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua*

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta masukan untuk *Amarterra Villas Bali Nusa Dua* untuk mengambil keputusan demi untuk meningkatkan efektivitas karyawan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk penelitian selanjutnya serta dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

### 3. Bagi Mahasiswa

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai *e-reservation* dalam era industri saat ini serta menambah pengalaman bagi peneliti untuk mengetahui hal – hal yang berkaitan dengan *e-reservation* serta efektivitas kerja serta dapat mengetahui potensi diri, menganalisa, dan berpikir kritis.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Penerapan *e-reservation* dengan *Realta System* oleh staf reservasi dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja staf di *Amarterra Villas Bali Nusa Dua*. Adapun batasan penelitian yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah penerapan *e-reservation* dengan *realta system* dan efektivitas kerja.
2. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a) Penerapan *e-reservation* dengan *realta system*:
    1. Menerima pemesanan kamar,
    2. Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk konfirmasi kedatangan dan keberangkatan,
    3. Melaksanakan proses penyimpanan arsip,

4. Membuat evaluasi atas pemesanan kamar yang diterima khususnya untuk pesanan yang pasti,
  5. Melakukan pengecekan situasi jumlah kamar dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.
- b) efektifitas
1. Kemampuan menyesuaikan diri
  2. Prestasi kerja
  3. Kepuasan kerja



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penelitian ini tentang Penerapan E-reservation dengan Realta Sistem untuk Meningkatkan Produktivitas Staff Reservasi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Amarterra Villas Bali Nusa Dua sudah mengaplikasikan e-reservasi dengan menggunakan sistem informasi realta dengan cukup baik sesuai dengan tools yang disediakan, pemanfaatan akan fasilitas yang diberikan cukup membantu pengerjaan reservasi yang masuk dan membuat pengerjaan semakin cepat, namun terdapat beberapa *tools* yang jarang dipakai oleh tim reservasi seperti *tools cars, allt, comm, travel agent* dan masih banyak lagi. Komunikasi dengan departemen lain juga sangat terbatas, hanya melalui *payins* dan *remark*, karena departemen lain selain FO tidak dapat membaca *tracing* dan *notes* sehingga memerlukan bantuan dengan menggunakan email dan whatsapp.
2. Pengaruh penerapan *e-reservation* dengan sistem realta terhadap efektivitas departemen reservation di Amarterra Villas Bali Nusa Dua terlihat ketika para narasumber menyatakan sangat terbantu dengan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu beberapa narasumber menyatakan bahwa ketika menggunakan sistem realta pekerjaan menjadi lebih cepat, dan maksimal. Namun, beberapa masalah juga terkadang dapat menghambat produktivitas kerja ketika terjadi *error*

atau *bug* yang membuat terjadinya kesalah pahaman antara tim reservasi dengan departemen lain yang terkait. Berdasarkan ketiga indikator efektivitas kerja yaitu kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja pegawai dan kepuasan kerja pegawai sudah sangat baik di Amarterra Viilas Bali Nusa Dua, karena hal tersebut juga didukung dengan penggunaan sistem realta yang tentunya dapat memudahkan segala pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai reservasi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dan kesimpulan maka terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian oleh pihak manajemen Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua berkaitan dengan penerapan e-reservasi dengan realta sistem. Pihak manajemen Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua perlu mengoptimalkan penerapan e-reservasi dengan realta system khususnya pada departemen reservasi mengingat departemen ini merupakan jantung perusahaan karena menjadi pusat segala data. Manajemen perlu mengatasi faktor yang dapat menghambat dalam penerapan operasi sistem agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal. Operasional perusahaan pun akan dapat berjalan lancar jika karyawan bekerja produktif dengan di bantu sistem informasi realta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, I. R. (2016). Pengembangan Sistem Informasi Desa Wisata Wonolopo Menggunakan Framework Laravel. November.
- Akmaliyah, M. (2013). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik Dikantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Al-Majali, M. (2015). Impact of WEBQUAL dimensions on customers attitudes toward e-reservation services adoption (ERSA) in Jordanian hotels. *European Journal of Business and Management*, 7(5), 85–96.
- Aulia, F. (2018). Rancang Bangun Sistem E-Reservation Pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Repository.Uinjkt.Ac.Id. [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48227%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/48227/1/FIKRI\\_AULIA-FST.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48227%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/48227/1/FIKRI_AULIA-FST.pdf)
- Ayu Sri Indrayani, P. (2022). IMPLEMENTASI GREEN MARKETING MIX UNTUK MENINGKATKAN HUNIAN KAMAR DI HOTEL ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN COVER PUTRI AYU SRI INDRAYANI JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI BADUNG 2022.
- Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai Bur, hanuddin. (2013). Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *Acta Diurna*, April, 1–23.
- Cahyaningsih, D. (2014). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Kegunaan Terhadap Intensi Untuk Menggunakan Sistem Layanan Reservasi Tiket Kereta Api Secara Daring.
- Eni Mahawati, D. (2021). Analisis Beban Kerja Dan Produktivitas Kerja. ed. Ronal Watrianthos. Yayasan Kita Menulis. In Yayasan Kita Menulis. [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=a-0UEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=beban+kerja+kinerja&ots=cg0fBAa1P4&sig=WsxShzuiEIIini82fKIwJz\\_VWJfM](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=a-0UEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=beban+kerja+kinerja&ots=cg0fBAa1P4&sig=WsxShzuiEIIini82fKIwJz_VWJfM)
- Ezenwobodo, & Samuel, S. (2022). International Journal of Research Publication and Reviews. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 04(01), 1806–1812. <https://doi.org/10.55248/gengpi.2023.4149>
- Fransisca, O. (2018). Peranan Online Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar



Oriza Hotels Perak Surabaya.

- Halin, H., Wijaya, H., & Yusilpi, R. (2017). Pengaruh Harga Jual Kaca Patri Jenis Silver Terhadap Nilai Pnejualan pada CV. Karunia Kaca Palembang Tahun 2004-2015.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial).
- Helmi, H. (2023). Proses Manajemen Perubahan Dan Tujuannya Bagi Perusahaan. 1(2).
- Kadek, N., Hardiani, M., Susanto, B., Ketut Astawa, I., Nadra, N. M., & Sudarmini, N. M. (2022). Analysis of Online and Offline Travel Agents' Contribution to Room Occupancy. In *International Journal of Travel* (Vol. 1).
- Kartika Dewi, N. K. (2022). Contribution of Online Platform Reservation to Increase Room Occupancy at The Apurva Kempinski Bali. [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)
- Kolaborasi Penulis, T. (2022). Metodologi Penelitian.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling. 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Machmud, R. (2013). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemsayarakatan narkotika (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar*, 9(3), 409–421.
- Maita, I. (2017). Sisitem Informasi Reservasi Online pada Guest House UIN Suska Riau Berbasiskan Web.
- Masyita, S. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, ISSN : 190(Xix), 236–249.
- Novi Cipta Dewi, N. M., Nyoman, Rajin Aryana, Ernawati, N. M., Nyoman, N., Astuti, S., & Ketut Suarta, I. (2018). Contribution of Reservation Through Travel Agent to Room Occupancy at Le Grande Bali. In *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality* (Vol. 1, Issue 4).
- Nur HSB, F. (2020). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Manajemen dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kominfo di LabuhanBatu Utara.
- Pratama, A. Y. (2016). Pengaruh Disiplin, Kreativitas dan Motivasi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kutai Timur.

- Journal Pemerintahan Integratif, 4(4), 462–476.
- Rabbani, M. A., Komarudin, M., Budiyanto, D., Teknik, J., Lampung, E. U., Lampung, B., Sumantri, J., & No, B. (2023). Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran Resto Berbasis QR Code (Vol. 17, Issue 1).
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai 1,2. 2(1), 1–15.
- Rukin. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif .  
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GyWyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=pengertian+teknik+analisis+kualitatif&ots=E9AurMsqD2&sig=6Z-mihbLXXkOLag5iZ2j\\_x8kCos&redir\\_esc=y#v=onepage&q=pengertian teknik analisis kualitatif&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GyWyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=pengertian+teknik+analisis+kualitatif&ots=E9AurMsqD2&sig=6Z-mihbLXXkOLag5iZ2j_x8kCos&redir_esc=y#v=onepage&q=pengertian teknik analisis kualitatif&f=false)
- S, P., & Joy, R. C. (2021). Design and Implementation of an Automated Hotel Management System. International Journal of Engineering and Advanced Technology, 10(5), 37–42. <https://doi.org/10.35940/ijeat.e2569.0610521>
- Sakipour, S. (2016). Effect of e-wom factors towards e-reservation: a case study on e-receivers of 4 and 5 stars hotel services in Bangkok. 3(1), 49–66. <https://repository.au.edu/bitstream/handle/6623004553/19694/AU-Thesis-Fulltext-19694.pdf?sequence=2>
- Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang. Among Makarti, 11(1), 28–50. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>
- Septiani, S. (2017). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU YANG MENGGUNAKAN SWISS-BELHOTEL WEBSITE (IBE) ARION SWISS-BELHOTEL BANDUNG.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=QPhFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=dasar+metodologi+penelitian&ots=Ic0vtL\\_51e&sig=lKQyYw8DGHAnNVEJjpLfMJB8h5I&redir\\_esc=y#v=onepage&q=dasar metodologi penelitian&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=QPhFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=dasar+metodologi+penelitian&ots=Ic0vtL_51e&sig=lKQyYw8DGHAnNVEJjpLfMJB8h5I&redir_esc=y#v=onepage&q=dasar metodologi penelitian&f=false)
- Sondak, S. H., N. Taroreh, R., & Uhing, Y. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(1), 676.
- Surihatingrum, H., & Bodroastuti, T. (2019). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja ( Studi Pada Karyawan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa

Tengah ). Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis, 1–23.

Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. Jurnal Ilmu Manajemen Profitability, 4(2), 128–152. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>

Taufik, A., Sudarsono, B. G., Budiyantra, A., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2016). Pengantar Teknologi Informasi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI