

**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**

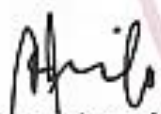
## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### 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




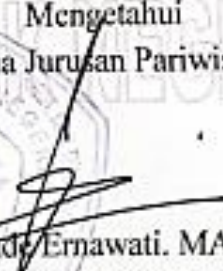
Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.  
NIP. 197203042005012001



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

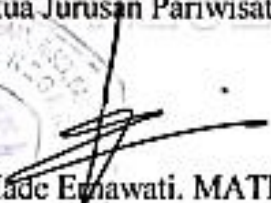
Skripsi berjudul

### **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

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<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.

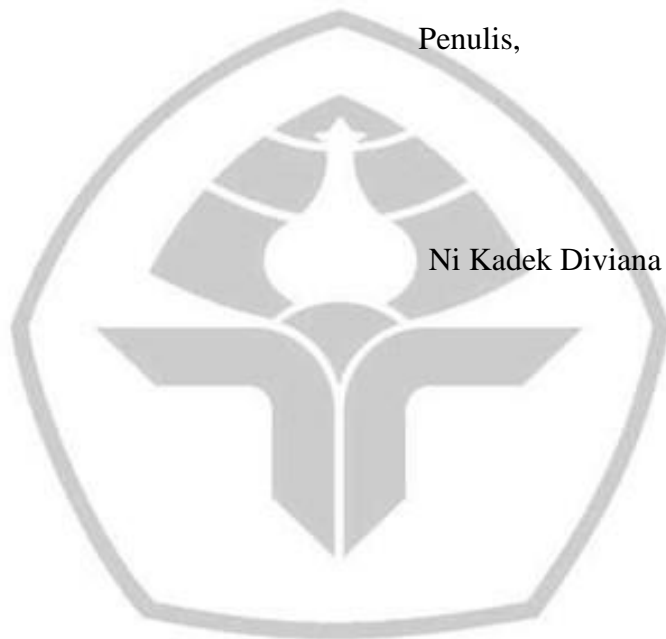
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi 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 II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Kajian pustaka ini merupakan rangkuman informasi penting dari beberapa sumber yang akan digunakan sebagai pedoman untuk mendukung penelitian ini. Tinjauan pustaka sangat penting dalam menyusun penelitian ini karena dalam bab ini penulis juga akan memaparkan pemikiran, definisi dan teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Definisi dan teorinya adalah sebagai berikut:

##### **2.1.1 Reservasi**

Reservasi adalah suatu permintaan oleh seorang tamu untuk memperoleh sejumlah kamar yang diinginkan, yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui beberapa sumber dan dengan berbagai cara pemesanan dengan tujuan untuk memastikan bahwa tamu tersebut akan mendapatkan kamar pada saat tiba atau *check-in* (Kartika Dewi, 2022). Reservasi dalam bahasa Inggris adalah *reservation* yang berasal dari kata "*to reserve*" yang memiliki arti menyediakan atau mempersiapkan tempat. Sehingga reservasi adalah sebuah pemesanan suatu tempat fasilitas. Jadi secara umum reservasi yaitu pemesanan fasilitas seperti akomodasi, restoran, tempat duduk pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, dan sebagainya. Kata reservasi dalam dunia pariwisata disebut juga *booking* (Maita, 2017). Dalam hal ini, reservasi merupakan sebuah system yang digunakan untuk membuat pesanan pada fasilitas yang disediakan hotel seperti kamar, spa, maupun restoran sebelum tamu

datang untuk menikmati fasilitas tersebut. Saat ini terdapat banyak cara untuk melakukan reservasi kamar yang nantinya akan berdampak pada tingkat hunian kamar (Kadek et al., 2022). Dari penjelasan di atas, kesimpulan yang dapat ditarik adalah reservasi merupakan sebuah kegiatan untuk memesan dan menyediakan tempat maupun fasilitas yang dilakukan di awal sebelum tiba di lokasi sehingga pemesan tidak kehilangan fasilitas tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan reservasi adalah hotel, restoran, spa, dan lain sebagainya.

### **2.1.2 Jenis-jenis Reservasi**

Menurut (Rabbani et al., 2023) terdapat beberapa jenis reservasi, antara lain:

1. *New Reservation*

Reservasi yang baru dibuat dan dilakukan untuk pertama kali

2. *Amended Reservation*

Reservasi yang telah dilakukan perubahan, dan perubahan yang paling sering terjadi adalah perubahan periode menginap.

3. *Cancelled Reservation*

Pembatalan yang terjadi kepada reservasi yang masuk.

4. *Confirm Reservation*

Reservasi yang masuk sudah terkonfirmasi dan biasanya sudah tidak akan ada lagi perubahan maupun pembatalan.

5. *Individual Reservation*

Reservasi yang dibuat oleh individu atau perseorangan yang biasanya langsung dibuat oleh tamu yang bersangkutan

6. *Group Reservation*

Reservasi yang dibuat ketika yang akan datang secara bergerombol dan memesan banyak kamar.

7. *Confrence Reservation*

Reservasi yang dibuat khusus untuk mengadakan konfresi atau seminar.

### 2.1.3 Sumber Reservasi

Sumber reservasi adalah asal datangnya reservasi yang dibuat oleh berbagai pihak (Fransisca, 2018). Sumber-sumber reservasi tersebut adalah:

1. *Perusahaan/company*

Perusahaan yang bisa dijadikan sumber reservasi disini adalah perusahaan swasta, perusahaan asing dan perusahaan gabungan

2. *Agent pergalanan/travel agent*

*Travel agent* dapat dijadikan sumber reservasi karena mereka dapat membawa tamu ketika tamu memesan akomodasi pada *travel agent* tersebut.

Sumber pemesanan kamar melalui *travel agent* dibagi menjadi dua yaitu:

a. *FIT (Free Independent Traveler)*

Wisatawan yang akan menginap sendiri, atau tidak berada dalam group

b. *GIT (Group Inclusive Tour)*



Wisatawan yang datang dengan grup atau berkelompok, biasanya akan memesan lebih dari 2 kamar.

Meningkatnya minat kunjungan wisatawan ke Bali menyebabkan pihak akomodasi mulai melakukan kerjasama dengan perusahaan untuk meningkatkan hunian kamar di hotel. Kerjasama dengan agen perjalanan menjadi salah satu kerjasama yang bertujuan untuk meningkatkan reservasi karena wisatawan menjadi lebih praktis untuk membuat reservasi kamar dan memudahkan wisatawan menemukan akomodasi tersebut (Novi Cipta Dewi et al., 2018).

3. *Perusahaan Penerbangan/Airlines Companies*

Perusahaan yang memiliki kerja sama dengan hotel dan tamu yang menginap adalah awak kabin atau pegawai perusahaan penerbangan tersebut.

4. *Pemerintahan/Government*

Pemerintah sangat sering melakukan perjalanan dinas, jadi tamu yang datang menginap merupakan pejabat pemerintahan yang berasal dari perusahaan negara atau BUMN.

5. *Individu*

Tamu yang datang memesan kamar melalui dirinya langsung. Pemesanan yang dilakukan dapat melalui telpon, email, fax dan lain sebagainya.

6. *Central Reservation System*

Sistem pemesanan kamar yang terhubung melalui internet. Biasanya dipasarkan melalui situs *website*.

#### **2.1.4 Media Reservasi**

Menurut Putri yang dikutip dalam (Kartika Dewi, 2022) Media reservasi merupakan alat, atau metode yang digunakan pengunjung dalam membuat reservasi kamar, yang termasuk media reservasi adalah telepon, surat, faksimili, email, terminal komputer, dan pribadi.

#### **2.1.5 E-reservation**

*E-reservation* adalah sistem untuk merekam suatu proses penjualan tanpa memerlukan bukti fisik. *E-reservation* merupakan salah satu bagian *e-commerce* yang biasa digunakan pada sektor pariwisata. Semua data yang disimpan akan tercatat pada sistem secara otomatis maka akan lebih meminimalisir kesalahan (Cahyaningsih, 2014).

Pemanfaatan kemajuan internet dan teknologi dalam industri perhotelan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap cara hotel berinteraksi dengan konsumen dan menyediakan layanan pelanggan yang lebih interaktif. Pemanfaatan kemajuan internet dan teknologi dalam industri perhotelan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap cara hotel berinteraksi dengan konsumen dan menyediakan layanan pelanggan yang lebih interaktif. Penerapan layanan jasa elektronik dalam industri perhotelan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, memperkuat

hubungan dengan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengoptimalkan proses pemesanan dan pengelolaan data. Namun, penting bagi hotel untuk menjaga keamanan data konsumen dan memberikan dukungan pelanggan yang baik untuk memastikan keberhasilan penerapan teknologi ini. (Septiani, 2017)

Reservasi menurut Bagyono yang dikutip dalam (Eni Mahawati, 2021):

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.

#### **2.1.6 Hotel Management System**

Sistem Manajemen Hotel adalah sistem perangkat lunak, di mana sistem seluruh hotel terkomputerisasi (Ezenwobodo & Samuel, 2022).

Sistem Manajemen Hotel adalah sistem untuk menangani semua aspek informasi dan pemesanan hotel. Sistem ini berusaha untuk mencakup semua operasi yang terjadi di hotel. Mulai dari manajemen karyawan hingga pemesanan kamar, informasi setiap lantai di hotel, kantor, tipe kamar manajemen, dan lain – lain (S & Joy, 2021).

Pelanggan ditawarkan berbagai fasilitas seperti *check-in*, *check-out*, serta pembayaran. Pelanggan memiliki opsi untuk membatalkan reservasinya jika dia melakukannya keinginan. Sistem Manajemen Hotel juga menginformasikan tentang ruang yang tersedia. Ini akan menghasilkan laporan untuk pelanggan, karyawan (yang bekerja di hotel), dan tagihan untuk pelanggan ketika pelanggan *check-out* (S & Joy, 2021). Laporan dapat diamati sepenuhnya dan kepala manajemen harian atau mingguan atau bulanan dapat meninjaunya. Untuk audit perusahaan akan lebih Membantu. Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa penjelasan diatas adalah *hotel management system* merupakan *system* yang berisi seluruh data tamu yang menginap di hotel tersebut dan dapat mengoprasikan seluruh *department* dengan berkomunikasi di dalamnya tanpa harus selalu menghubungi *department* terkait.

Jenis *Hotel Management System* menurut (Ezenwobodo & Samuel, 2022)

1. *Rooms Service*
2. *Check In*
3. *Check Out*
4. *Staff Master*
5. *Staff Attendance*
6. *Login*

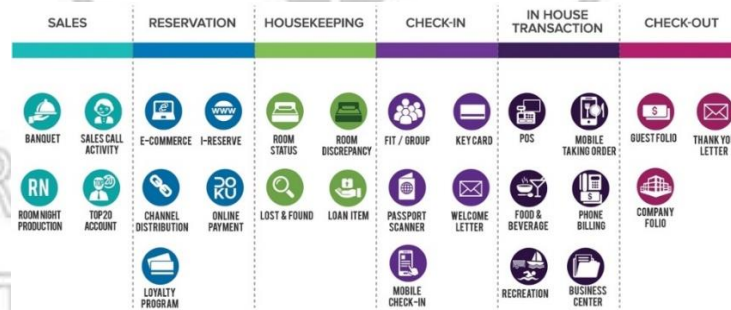
### **2.1.7 Realta System**

*Realta system* merupakan salah satu hotel management system yang memiliki nama lain *rhapsody*, *realta system* digunakan di berbagai hotel besar di bali khususnya

Accor group. Amarterra Villas Bali Nusa Dua merupakan salah satu resor bintang lima yang menggunakan system Realta sebagai sarana pendukung pengoperasiannya.



**Gambar 2.1** Pengguna sistem realta  
Sumber: *Rhapsody website*



**Gambar 2.2** Product overview  
Sumber: *Rhapsody website*

### 2.1.8 Efektivitas kerja

Efektivitas kerja memiliki arti yaitu penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan, yang dimana semakin cepat pekerjaan itu

terselesaikan dengan baik sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, maka semakin baik efektivitas kerja yang akan dicapai. Demikian sebaliknya, jika semakin lamanya pekerjaan tersebut terselesaikan, maka semakin jauh pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif (Masyita, 2019)

Menurut Gibson et.al (1996) yang dikutip dalam (Bungkaes et al., 2013) efektivitas merupakan sebuah penilaian yang dibuat berhubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi pekerja terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka akan lebih efektif dalam menilai pekerja tersebut. Dari pengertian di atas dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi menjadi tiga tingkatan analisis yaitu: (1) individu, (2) kelompok, dan (3) organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yang berarti bahwa para manajer bertanggung jawab atas efektivitas individu, kelompok dan organisasi.

Efektifitas kerja adalah suatu keberhasilan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, selain itu efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektifitas dapat diukur berdasarkan seberapa jauh output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa memikirkan beberapa factor seperti tenaga, waktu, biaya, pikiran dan alat-alat yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan beberapa pengertian yang sudah diutarakan diatas, Efektivitas kerja mengacu pada tingkat keberhasilan dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan dalam lingkungan kerja. Ini melibatkan penerapan keterampilan, pengetahuan, dan upaya dengan cara yang tepat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas kerja menjadi sangat penting bagi organisasi atau individu yang ingin mencapai hasil yang lebih baik dan lebih produktif.

Pengukuran efektivitas kerja merupakan proses untuk menilai sejauh mana individu, tim, atau organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengumpulan data dan informasi yang relevan tentang kinerja dan hasil kerja, kemudian menganalisisnya untuk menilai apakah tujuan telah tercapai dan sejauh mana efektivitas kerja telah terjadi. Pengukuran efektivitas kerja merupakan alat penting untuk mengelola kinerja dan mencapai tujuan dengan lebih baik. Ini juga membantu dalam mengidentifikasi peluang dan tantangan yang dihadapi sehingga tindakan perbaikan dapat diambil untuk mencapai hasil yang lebih baik di masa depan.

Indikator-indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Steers (1980) yang dikutip dalam (Akmaliyah, 2013): Kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja pegawai dan kepuasan kerja pegawai.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dimaksudkan untuk membahas penelitian yang relevan dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya akan mendeskripsikan dan menemukan perbedaan dan kesamaan antara penelitian sebelumnya yang relevan.

1. Penelitian dengan judul "**Design and Implementation of an Automated Hotel Management System**" yang dilakukan oleh (S & Joy, 2021) Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka dengan teknik analisa data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif, analisis kualitatif serta statistik deskriptif dari data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan situs web dan database yang sukses dalam pengelolaan.

2. Penelitian dengan judul "**Rancang bangun sistem e-reservation pada usaha kecil dan menengah (ukm) (studi kasus: Sdr tour & travel)**" yang dilakukan oleh (Aulia, 2018) Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, observasi dan studi pustaka. Kemudian, metode berorientasi objek menggunakan pendekatan *Rapid Application Development (RAD)* dan *tools Unified Modelling Language (UML)*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *system* tersebut dapat melakukan pemasaran yang mampu menjangkau pasar dengan luas, pelanggan dapat mengetahui informasi mengenai jasa tour and travel dan system ini mampu merekap data pemesanan.

3. Penelitian dengan judul "**Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Kegunaan Terhadap Intensi Untuk Menggunakan Sistem Layanan**



**Reservasi Tiket Kereta Api Secara Daring”** yang dilakukan oleh (Cahyaningsih, 2014) Metode penelitian yang digunakan untuk skripsi ini adalah deskriptif kualitatif. Metode statistic menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap niat menggunakan reservasi kereta api online. Sehingga dapat disimpulkan bahwa niat menggunakan reservasi kereta api online dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan banyak dan beragam.

4. Penelitian dengan judul "**Effect of e-wom factors towards e-reservation: a case study on ereceivers of hotel services in Bangkok”** yang dilakukan oleh (Saleh & Utomo, 2018) Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, teknik dianalisis menggunakan uji korelasi dan analisis static deskriptif kualitatif dan menggunakan kusioner. Metode pengumpulan data yang diterapkan untuk ini penelitian berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil menunjukkan adanya hubungan antara dua variabel tersebut moderat positif. Ini mencerminkan fakta bahwa penelitian ini dapat dicapai tujuan pertamanya yang dibuat untuk mengetahui bagaimana faktor *e-receiver* seperti pengetahuan sebelumnya terkait dengan e-reservasi hotel produk di Bangkok, Thailand. Korelasi seperti itu pasti datang dari kualitas yang diharapkan yang dibentuk berdasarkan berbagai cara publisitas seperti iklan, *e-word-of-mouth*, katalog dan brosur.

5. Penelitian dengan judul "**Impact of WEBQUAL Dimensions on Customers Attitudes toward E-Reservation Services Adoption (ERSA) in Jordanian Hotels”**

yang dilakukan oleh (Al-Majali, 2015) Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kusioner, dan studi dokumentasi. menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* (versi.18) dan *Structural Equation Model (SEM)* (AMOS.8). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sepuluh hubungan langsung yang signifikan dan satu tidak signifikan hubungan. Pertama, signifikansi langsung dari ERSA adalah sikap. Kedua, sembilan pengaruh langsung faktor signifikan dari sikap selanjutnya adalah akurasi informasi, kepercayaan, tampilan web, interaktivitas, dan kehandalan, dan kegunaan, kemudahan penggunaan, daya tanggap dan inovasi. Sedangkan komunikasi terpadu tidak signifikan berpengaruh pada sikap pelanggan terhadap ERSA di Yordania. Implikasi dan rekomendasi masa depan dibahas.

**Tabel 2. 1** Penelitian sebelumnya

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	<b>"Design and Implementation of an Automated Hotel Management System"</b>	<p>Kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah membahas tentang <i>hotel management system</i>. Menggunakan analisis kualitatif serta statistik deskriptif</p>	<p>Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini adalah penelitian sebelumnya memiliki tujuan utama proyek membuat hotel kerangka manajemen untuk digunakan di hotel sedangkan penelitian ini</p>

			membahas tentang implementasi sistem realta terikait efektivitas staf reservasi.
2.	<b>“Rancang bangun sistem e-reservation pada usaha kecil dan menengah (ukm) (studi kasus: Sdr tour &amp; travel)”</b>	Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah menggunakan metode pengumpulan data yang sama dan membahas mengenai <i>E-reservation</i> .	Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan metode analisis data yang berbeda dan pembahasan mengenai efektivitas kerja dan system realta. Perbedaan juga terdapat pada lokasi pengambilan data.
3.	<b>"Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Kegunaan</b>	Kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pembahasan menggunakan reservasi online. Teknik	Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menggunakan metode

	<p><b>Terhadap Intensi Untuk Menggunakan Sistem Layanan Reservasi Tiket Kereta Api Secara Daring”</b></p>	<p>pengumpulan data pada penelitian sekarang dan penelitian dahulu sama-sama menggunakan teknik deskriptif kualitatif.</p>	<p>statistic SEM dan penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Memiliki perbedaan dalam lokasi penelitian serta variabel yang digunakan.</p>
4.	<p><b>"Effect of e-wom factors towards e-reservation: a case study on ereceivers of hotel services in Bangkok”</b></p>	<p>Kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang sama dan Persamaan lainnya adalah pembahasan <i>e-reservation</i> pada penjualan kamar di hotel.</p>	<p>Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dan static deskriptif sedangkan penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan analisis deskriptif.</p>
5.	<p><b>"Impact of WEBQUAL Dimensions on</b></p>	<p>Kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah</p>	<p>Persamaan lainnya adalah pembahasan <i>E-reservation</i>. Perbedaan</p>

	<p><b>Customers Attitudes toward E-Reservation Services Adoption (ERSA) in Jordanian Hotels”</b></p>	<p>menggunakan teknik analisa data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Serta pembahasan mengenai e-reservation.</p>	<p>antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya menggunakan analisis data kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Perbedaan lokasi pengambilan data juga berbeda serta subjek penelitian pada penelitian terdahulu adalah konsumen sedangkan penelitian sekarang adalah pekerja.</p>
--	--	--	---

Sumber: penelitian terdahulu (Al-Majali, 2015; Aulia, 2018; S & Joy, 2021; Sakipour, 2016; Saleh & Utomo, 2018)

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Periode Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua yang merupakan resort bintang lima dengan total 42 vila di bawah manajemen Accor Group Hotels. Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua berjarak sekitar 20 menit berkendara dari Bandara Internasional Ngurah Rai Bali melalui Tol Bali Mandara. Alamat dan rincian kontak hotel adalah sebagai berikut:

Alamat : Kawasan Pariwisata Nusa Dua ITDC Resort Area, Lot Block B, Nusa Dua, Bali 80363, Indonesia.

Telp. : (+62) 361 776400

E-mail : [info@amarterravilla.com](mailto:info@amarterravilla.com)

Web-site : <https://amarterravilla.com/>

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Juli 2022 sampai dengan bulan juni 2023 di Departemen Sales dan Marketing pada bagian reservasi.

#### 3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan *e-reservation* dengan *realta system* untuk meningkatkan produktivitas staff reservasi di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua.

#### 3.3 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu hal yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian dan mempunyai variasi antara satu objek dengan objek yang lain dalam

sebuah kelompok tertentu yang menarik untuk diteliti dan mendapatkan kesimpulannya (Kolaborasi Penulis, 2022). Variabel komponen yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas kerja.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel sangat penting untuk digunakan agar penelitian lebih mudah untuk diukur. Definisi variabel wajib dirumuskan dengan tepat agar tidak terjadi kekeliruan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

#### **3.4.1 E-Reservation dengan Penggunaan Realta System**

*E-Reservation* merupakan salah satu sistem yang dapat menaikkan tingkat hunian kamar di sebuah hotel. Penggunaan *e-reservation* akan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat dan mampu mendatangkan banyak wisatawan karena dirasa lebih memudahkan dalam pemesanan.

Penggunaan sistem menjadi trend masa kini dengan penggunaan teknologi yang canggih sehingga memudahkan para staf ketika meng-input reservasi yang datang. Karena di dalam satu sistem tersebut dapat memuat data tamu yang sudah lewat maupun yang akan datang sehingga dapat membuat pekerjaan lebih efisien dan praktis.

Indikator menurut Bagyono yang dikutip dalam (Eni Mahawati, 2021):

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.

#### **3.4.2 Efektivitas kerja**

Efektivitas kerja staf reservasi dalam penelitian ini adalah hasil yang dikeluarkan oleh staf reservasi ketika menggunakan *E-reservation* dengan *Realta sytem* untuk mengoprasikan reservasi-reservasi tersebut.

Indikator-indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Steers (1980) yang dikutip dalam (Akmaliyah, 2013): Kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja pegawai dan kepuasan kerja pegawai:

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri, yang memiliki pengertian bagaimana pegawai reservasi yang ada di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua dapat melakukan kinerja secara efektif dan optimal dengan cara menyesuaikan diri dalam menggunakan sistem realta.

2. Prestasi kerja Pegawai, yang memiliki pengertian bagaimana upaya pegawai dalam pencapaian prestasi kerja yang baik dalam penggunaan sistem realta. Hal ini merupakan hasil yang diperoleh dari pada proses pekerjaan yang telah dicapai di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua.



3. Kepuasan Kerja Pegawai, yang memiliki pengertian bagaimana pegawai dapat meraih kepuasan kerja dalam penggunaan sistem realta. yang dimaksudkan adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh pegawai di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua.

**Tabel 3. 1** Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Definisi Operasional
<i>E-reservation</i> dengan <i>realta</i> system	Menerima pemesanan kamar	Yaitu bagaimana proses penggunaan sistem realta dalam menerima pemesanan kamar yang masuk.
	Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk konfirmasi kedatangan dan keberangkatan	Yaitu bagaimana proses penggunaan sistem realta dalam mengonfirmasi pemesanan yang sudah ada di sistem.
	Melaksanakan proses penyimpanan arsip	Yaitu bagaimana proses sistem realta dalam penyimpanan arsip.
	Membuat evaluasi atas pemesanan kamar yang diterima khususnya untuk pesanan yang pasti	Yaitu bagaimana proses dari sistem realta dalam mengevaluasi pesanan yang sudah terkonfirmasi.
	Melakukan pengecekan situasi jumlah kamar dan	Yaitu bagaimana proses sistem realta dalam pengecekan ketersediaan kamar.

	jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual	
Efektivitas kerja	Kemampuan Menyesuaikan Diri	Interaksi yang berlangsung secara terus menerus dengan dengan penggunaan sistem realta. Dengan indikator pendukung: a. Merancang strategi manajemen perubahan b. Memahami teknologinya c. Melaksanakan pelatihan yang berkelanjutan
	Prestasi kerja Pegawai	Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan penggunaan sistem realta. Dengan indikator pendukung: b. Meningkatkan Skil atau keterampilan c. Meningkatkan loyalitas pekerjaan d. Kreatif, disiplin kerja.
	Kepuasan Kerja Pegawai	Kepuasan kerja yaitu bagaimana pegawai dapat meraih kepuasan kerja

		<p>dalam penggunaan sistem realta.</p> <p>Dengan indikator pendukung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyediakan lingkungan kerja yang terbaik untuk Pegawai.</li> <li>b. Menyediakan fasilitas pendukung untuk pegawai.</li> <li>c. Memberikan semangat kerja kepada pegawai.</li> </ol>
--	--	--

Sumber : (kmaliyah, 2013 & (Eni Mahawati, 2021)

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Terdapat beberapa jenis data dan beberapa sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis; data kualitatif dan kuantitatif, dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau lisan (Siyoto & Sodik, 2015). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah sejarah Amarterra Villas Bali Nusa Dua, produk dan fasilitas hotel, struktur organisasi, dan studi literatur tentang *e-reservation*, *realta system* dan produktifitas kinerja pegawai.

### 3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data langsung yang bersumber dari objek tempat penelitian (Nur HSB, 2020). Pada penelitian ini adalah jenis data yang diperoleh melalui wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat secara tidak langsung atau dengan perantara. Data sekunder dalam penelitian ini adalah sejarah Amarterra Villas Bali Nusa Dua, gambaran umum hotel, struktur umum Amarterra Villas Bali Nusa Dua, gambar dokumentasi jenis kamar, fasilitas Amarterra Villas Bali Nusa Dua, ulasan website.

### 3.6 Penentuan Informan Penelitian

Dalam menentukan informan penelitian ini, penulis menggunakan *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Menurut (Lenaini, 2021) *purposive sampling* adalah salah satu metode penentuan responden non random sampling dimana menemukan responden beridentitas spesial yang memiliki kecocokan dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan bisa menanggapi pertanyaan mengenai kasus penelitian. Responden yang dipercaya pada penelitian ini adalah Revenue analyst dan Reservation staff sebanyak dua orang karena dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.

**Tabel 3. 2** Data Informan

INFORMAN	KETERANGAN
<i>Revenue analyst</i>	Sebagai narasumber kunci dalam penelitian ini karena dianggap paling mengetahui secara rinci mengenai penggunaan aplikasi <i>Realta System</i> .
<i>Reservation Agent</i>	Informan dipilih karena dianggap paling mengetahui dan paling mengetahui bagaimana pengoperasian menggunakan sistem realta dan menjadi objek untuk menentukan apakah penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja staff reservasi.

Sumber : Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua

### 3.7 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.7.1 Observasi

Menurut Adler & Adler dalam (Hasanah, 2016) Observasi adalah suatu kegiatan yang melibatkan pendengaran, penglihatan, perasa, sentuhan, dan cita rasa berdasarkan pada fakta-fakta peristiwa empiris. Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengimplementasian *e-reservation* pada reservasi.

### **3.7.2 Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan menggunakan manusia sebagai medianya, dilakukan dengan proses percakapan antara penanya dan pembicara yang dapat dilakukan melalui tatap muka maupun media komunikasi demi mendapatkan tujuan yang diinginkan. Wawancara dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi implementasi penggunaan e-reservation pada reservasi.

### **3.7.3 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan cara untuk menyediakan beberapa dokumen yang memiliki bukti akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi yang bertujuan untuk memperoleh data yang langsung diambil dari tempat penelitian (Halin et al., 2017). Pada penelitian ini dilakukan dengan meneliti arsip pemesanan kamar pada tahun 2020-2022

### **3.7.4 Studi Literatur**

Studi literatur merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari data ataupun sumber penjelasan yang berhubungan dengan topik penelitian yang diangkat. Studi literatur dalam penelitian ini dilakukan untuk menemukan penelitian sebelumnya dan landasan teori menurut para ahli yang menyangkut penelitian yang dilakukan.

## **3.8 Analisis Data**

Terdapat beberapa teknik analisis data dan teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.8.1 Analisis Kualitatif**

Analisis Kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan biasanya menggunakan pendekatan induktif. Pemanfaatan landasan teori dan menonjolkan proses penelitian dilakukan demi membuat fokus penelitian sesuai dengan fakta yang berada di lapangan. Landasan teori juga bermanfaat memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan untuk membahas hasil penelitian (Rukin, 2019). Dalam penelitian ini digunakan analisis kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur yang berhubungan dengan objek penelitian. Menggunakan Analisis kualitatif untuk melengkapi dan mendukung hasil analisis kuantitatif sehingga kesimpulannya lebih akurat. Analisis kualitatif dalam penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

### **3.8.2 Analisis Deskriptif**

Teknik analisis deskriptif kualitatif dipaparkan sebagai berikut:

1. Penyajian data dalam bentuk tabel.

Akan diketahui hasil penelitian, apakah termasuk dalam kategori rendah, sedang, dan tinggi, menurun atau meningkat.

2. Representasi visual seperti bagan batang, lingkaran, atau garis.

Analisis ini digunakan untuk menemukan pola dan hubungan antar variabel dalam penelitian.

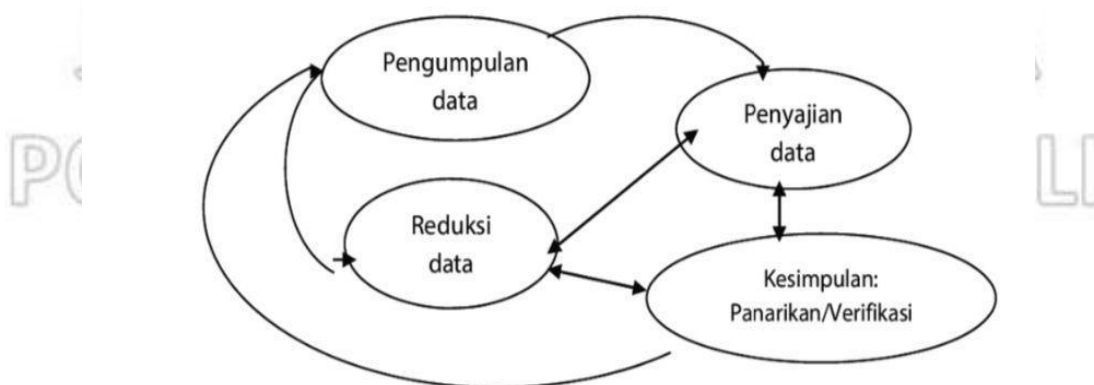
3. Perhitungan menggunakan teknik statistik dalam penelitian ini meliputi:

- a. Frekuensi yang dinyatakan dengan persentase pengembangan reservasi yang masuk, diagram batang adalah bentuk yang tepat untuk menampilkan data frekuensi dalam penelitian ini.
- b. Rata-rata merupakan rata-rata kontribusi yang dihitung.

Deskriptif, yaitu mendeskripsikan atau membuat kesimpulan dari hasil perhitungan yang diperoleh dan mendeskripsikan keadaan mengenai fakta-fakta yang terjadi dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik analisis deskriptif yang dikutip dari (Ayu Sri Indrayani, 2022), Miles dan Huberman (1992) mengemukakan analisis data kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya menjadi jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru (Huberman, 1992).

Dalam analisis interaktif model *Miles dan Huberman* meliputi :



**Gambar 3.1** Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1992)  
Sumber : Miles dan Huberman (1992)



## 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi serta dokumentasi di lapangan secara obyektif.

## 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.

## 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data terdapat variasi bentuk yaitu dalam bentuk matriks, chart, atau grafik, jaringan serta bagan-bagan yang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh.

## 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Kesimpulan ini disusun dalam bentuk pernyataan yang singkat dengan mencari hal-hal penting dan mudah dipahami dengan mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kesimpulan pada mulanya sangat *tentative*, kabur, dan diragukan dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu akan lebih akurat. Sehingga harus dilakukan verifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Amarterra Villas Bali Nusa Dua

Logo Perusahaan :



**Gambar 4.1** Logo Amarterra Villas Bali Nusa Dua  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

Kawasan Pariwisata Nusa Dua ITDC Resort Area, Lot Block B, Nusa Dua, Bali 80363, Indonesia.

Telp.: (+62) 361 776400

Fax: (+62) 361 776300

Email: [info@amarterravilla.com](mailto:info@amarterravilla.com)

Amarterra Villas Bali Nusa Dua terdiri dari 42 villa kolam renang pribadi mewah yang terletak di jantung Nusa Dua, dekat dengan pantai dan menawarkan pengalaman butik bintang lima yang tak tertandingi. Villa ini dibuat dengan bahan bertekstur mewah dan elegan, dekorasi villa dilengkapi dengan teknologi abad ke-21

untuk kehidupan modern. Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua menawarkan vila-vila yang luas dengan kolam renang pribadi dan *Wi-Fi* gratis di seluruh areanya. Dapat dicapai dalam 3 menit dengan berjalan kaki dari Pantai Nusa Dua, properti ini menawarkan pusat kebugaran dan restoran. Setiap villa memiliki kolam renang pribadi, ruang makan, dan area tempat duduk. Kamar tidurnya menyediakan AC, TV satelit layar datar, lemari pakaian, dan minibar. Kamar mandi pribadinya dilengkapi dengan *shower*, *bathtub*, dan toilet. Amarterra merupakan resort yang sempurna untuk berbulan madu, pasangan, dan berlibur bersama teman maupun keluarga

#### **4.1.2 Sejarah Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua**

Hotel yang memiliki nama Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua berasal dari kata “Amarta” yang artinya air dan “Terra” yang berarti tanah. Hotel ini terletak di jantung ITDC (*Pariwisata Indonesia Development Corporation*) merupakan kompleks resor terdiri dari 42 vila, kolam renang pribadi mewah serta menawarkan pengalaman menginap di resor bintang lima. Amarterra adalah akomodasi yang sempurna untuk pasangan, keluarga maupun mereka yang ingin melarikan diri dari keramaian dan hiruk pikuk kehidupan sehari-hari. Amarterra juga menjadi salah satu pilihan yang tepat bagi mereka yang ingin menginap dengan *special occasion* seperti berbulan madu, merayakan *anniversary* dan merayakan ulang tahun

Amaterterra *Villas* Bali Nusa Dua memiliki arsitektur dan design tradisional yang elegan dengan bahan berstuktur kaya. Dekorasi villa yang membuat siapapun nyaman untuk bersantai. Vila-vila dilengkapi dengan sistem hiburan seperti *living room*

terbuka, ruang makan, kolam renang pribadi, dan gazebo, ditambah dengan kamar mandi mewah bagi para tamu untuk berendam. Para tamu merasakan konsep terpesona ini sejak mereka tiba di gerbang Chandra Sanjaya yang indah seperti kehidupan yang harmonis, masing-masing menampilkan kolam renang pribadi yang dirancang dengan cermat untuk memberikan kemewahan dan kenyamanan.

Dengan pesona ala Prancis menggunakan selogan seperti “*Memorable Moments*” sangat membuat para tamu ingin mengetahui momen yang mengesankan saat berada di hotel di bawah manajemen MGallery Collection *by* Sofitel. Terinspirasi olehnya hotel ini menawarkan berbagai produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan para tamu.

MGallery Collection *by* Sofitel menciptakan pengalaman yang benar-benar unik, menawan, dan sangat mewah serta membuat tamu memiliki kenangan yang tak terlupakan. Pengalaman sekali seumur hidup bagi para tamu untuk merayakan momen spesial atau sekedar menikmati penawaran terbaik hotel. Dengan menawarkan akses mudah ke Bali convention center, olahraga air, golf, pusat perbelanjaan Bali Collection, dan dalam jarak berjalan kaki dari pantai berpasir putih di Nusa Dua sehingga menjadi penginapan yang ideal untuk bulan madu, liburan keluarga atau pelancong bisnis yang menginginkan layanan terbaik, ketenangan, dan pengalaman yang tak terlupakan.

#### **4.1.3 Bidang Usaha dan Fasilitas Amarterra Villas Bali Nusa Dua**

Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua menawarkan beberapa bidang usaha yang dimilikinya guna memenuhi kebutuhan tamu dan kepuasan tamu. Amarterra *Villas* Bali

Nusa Dua bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Bidang usaha yang dikelola oleh Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua di antaranya adalah sebagai berikut.

### 1. Bidang Usaha Penyewaan Kamar

Bidang usaha penyewaan kamar ini, Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua memiliki 42 Villa yang terdiri dari 1 unit *three bedroom villa*, 6 unit *two bedroom villa*, 32 unit *one bedroom villa*, dan 3 unit *one bedroom deluxe pool villa*. Akomodasi adalah salah satu hal yang terpenting ketika melakukan perjalanan. Fasilitas yang ditawarkan hotel ini juga diharapkan mampu untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi tamu yang akan menginap.

**Tabel 4. 1** Informasi Kamar Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua

<b>Tipe Kamar</b>	<b>Jumlah Kamar</b>	<b>Ukuran (SQM)</b>
<i>One bedroom private pool villa</i>	32	200
<i>Two bedroom private pool villa</i>	6	270
<i>Three bedroom private pool villa</i>	1	858,36

Sumber : Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua

**Tabel 4. 2** Informasi kasur Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua

<b>Tipe Kasur</b>	<b>Ukuran (CM)</b>
<i>Twin bed</i>	100 x 200
<i>King bed</i>	200 x 200
<i>Sofa bed</i>	65 x 185

Sumber : Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua

Jenis-jenis Vila beserta fasilitas yang ditawarkan di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua adalah sebagai berikut.

1. *One bedroom private pool villa*

Vila ini terletak di area seluas 216M2 dengan tema yang lebih *modern*, memiliki tempat tidur *king size*, kolam renang pribadi dan dilengkapi dengan 2 *sun lounge* serta payung di antaranya yang memberikan kesan seperti berjemur di pantai. Vila ini memiliki kamar mandi dengan *bathtub* dan *walk in closet*, 2 *smart TV* di ruang tamu & kamar tidur ditambah dengan adanya mini dapur yang dilengkapi dengan perlengkapan dapur seperti: *drawer*, *microwave*, *cutleris*, *mini bar* dan juga ketel elektrik.



**Gambar 4. 2** *One Bedroom Deluxe Villa*  
Sumber : Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua

2. *One bedroom private pool villa*

Vila dua kamar tidur menyediakan dua kamar tidur terpisah yang dilengkapi dengan *king size* dan *queen size*, ruang keluarga, sistem hiburan canggih seperti *smart television* yang bisa dihubungkan ke *youtube* ataupun ke dan *Smartphone*. Vila ini memiliki *private pool* dan dilengkapi gazebo di pinggir kolam. Seni langit-langit yang unik dan ubin kayu yang dibuat khusus melengkapi suasanaanya. Terletak di area seluas 270 meter persegi serta memiliki kamar mandi di setiap kamarnya. Tidak jauh berbeda

dengan *one bedroom private villa*, hanya saja yang menjadi perbedaan adalah *type* ini memiliki 2 kamar tidur dan kamar mandi pribadi di setiap kamarnya



**Gambar 4. 3** Two Bedroom Private Pool Villa  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

### 3. *Three bedroom private pool villa*

Vila keluarga yang luas ini menyediakan 3 kamar tidur terpisah dengan kamar mandi pribadi di dalam *suite*. Terletak di area 350 meter persegi, area ruang tamu dan ruang makan dalam ruangan yang luas dengan serambi dilengkapi dengan dapur kecil, menghadap ke kolam renang dan taman menjadikannya tempat yang sempurna untuk liburan keluarga yang ideal. Yang membedakan *three bedroom private villa* ini dengan *type* lainnya adalah memiliki area untuk parkir mobil, jadi tidak perlu berjalan jauh dari *lobby* untuk sampai ke area villa ini.



**Gambar 4. 4** Three Bedroom Private Pool Villa  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua memiliki berbagai fasilitas yang menunjang aktifitas tamu yang menginap di *resort* ini. Adapun fasilitas-fasilitas yang tersedia sebagai berikut:

### 1. Restaurant and Bar

Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua mempunyai *restaurant* yang terkenal dengan nama Maja Restaurant yang juga disertai dengan Bar. *Restaurant* ini menyediakan berbagai jenis makanan mulai dari *Asian food*, *Indian food*, hingga *western*. Maja Restaurant buka mulai dari pukul *06.30 am – 11.00 pm*.

- a. *Breakfast: 06.30 am – 11.00 am*
- b. *Lunch: 11.30 pm – 17.00 pm*
- c. *Dinner: 18.00 pm – 11.00 pm*



**Gambar 4.5** Maja Restaurant  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

### 2. SPA

Akomodasi ini juga memiliki fasilitas SPA yang menggunakan terapi Dharma Bali yang dapat meremajakan dan menyegarkan tubuh maupun pikiran. Perawatan SPA ini terinspirasi dari warisan dan tradisi Bali yang menggunakan produk alami, sebagian



besar dari ekstrak pohon kelapa. Perawatan unggulan yang tersedia di Amarta SPA adalah *Virgin Coconut Oil Body Scrub*, *Sadohara* dan *Balinese Massage*. Amarterra SPA beroperasi dari pukul *08.00 am – 22.00 pm*.



**Gambar 4. 6** Amarta SPA  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

### 3. Gym

Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua memiliki GYM yang berlokasi tepat bersebelahan dengan Amarta SPA. Para tamu yang senang berolahraga dapat menikmati fasilitas dari GYM tersebut.



**Gambar 4. 7** GYM  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

### 4. Main Pool

Selain memiliki kolam renang pribadi di setiap kamarnya, Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua juga mempunyai fasilitas kolam renang untuk umum yang dapat dinikmati

oleh seluruh tamu yang sedang menginap. Ukuran kolam renang ini jauh lebih luas jika dibandingkan dengan *private pool* yang berada di setiap kamarnya, sehingga bagi tamu yang ingin berenang lebih leluasa akan datang ke *main pool*.

Waktu operasional : 07.00 AM – 06.00 PM



**Gambar 4. 8** Main Pool  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

## 5. Pantai

Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua memiliki akses untuk ke Pantai Mengiat dengan waktu 10 menit yang dapat ditempuh dengan berjalan kaki dan dapat juga dikunjungi dengan *shuttle hotel*.



**Gambar 4. 9** Pantai  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

## 6. Taman Maja

Lokasinya yang romantis dan menghadap langsung ke *Chandra Suriya gate*, membuat Taman Maja menjadi salah satu *favorite venue* yang dimiliki Amarterra

*Villas* Bali Nusa Dua saat akan mengadakan sebuah *event*, seperti *group dinner*, *romantic dinner*, dan berbagai *event* lainnya. Lokasinya pun tampak sangat romantis saat di malam hari karena dikelilingi lampu-lampu besar yang bergantung cantik di atas pohon.



**Gambar 4. 10** Taman Maja  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

## 7. Meeting Room

Meeting room yang dimiliki Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua dapat diadakan di beberapa tempat tergantung dari permintaan para calon tamu. *Living room* yang terletak di *three bedroom villa* menjadi salah satu *venue* yang sangat memadai untuk melakukan pertemuan.

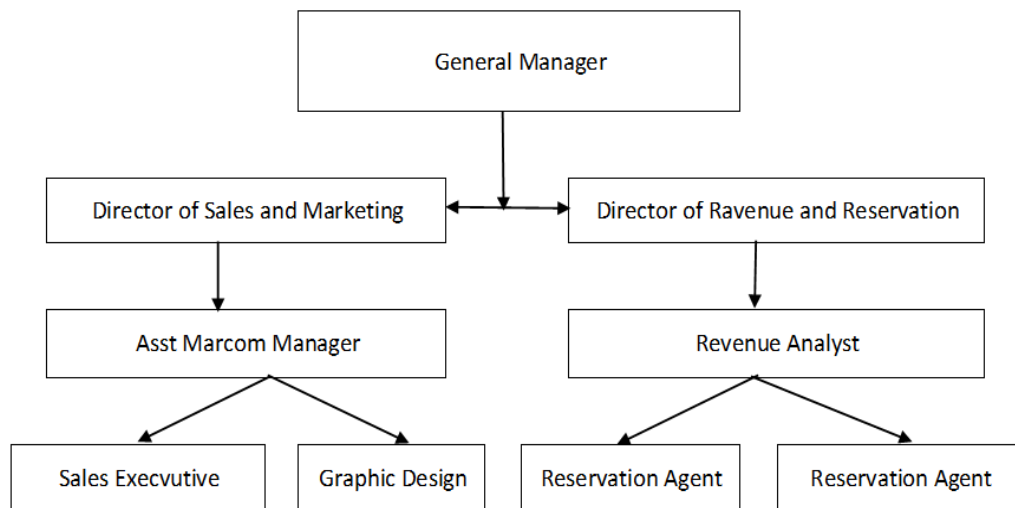


**Gambar 4. 11** Meeting Room  
Sumber : Amarterra Villas Bali Nusa Dua

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Sales and Marketing Departement

Struktur organisasi adalah susunan serta hubungan antara tiap bagian dalam organisasi, baik secara posisi maupun tugas, demi mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi bertujuan untuk memudahkan karyawan untuk lebih efisien dengan spesialisasi pekerjaan. Inti dari adanya struktur organisasi di dalam perusahaan adalah membagi pekerjaan karyawan untuk mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, sangat penting setiap perusahaan memiliki struktur organisasi, sehingga karyawan dapat menjalankan fungsinya masing-masing demi mencapai tujuan perusahaan.

Berikut merupakan struktur organisasi *Sales and Marketing Department* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua:



**Gambar 4. 12** Struktur Organisasi *Sales & Marketing* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua  
Sumber: Sales and Marketing Department, 2022

#### 4.1.5 Job Description Sales and Marketing Departement

##### 1. *General Manager*

*General Manager* merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap sebuah perusahaan dan memastikan segala pekerjaan serta kinerja perusahaan berjalan dengan baik sesuai Standar yang telah di tetapkan. Adapun tugas serta tanggung jawab seorang *General Manager*:

- a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- b. Mengelola operasional harian perusahaan.
- c. Merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengawasi, dan mengalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.
- d. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- e. Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran diperusahaan.
- f. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan degan maksimal.
- g. Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal.
- h. Mengelola anggaran keuangan perusahaan.
- i. Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusaahan.
- j. Membuat prosedur dan standar perusahaan
- k. Membuat putusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi, dan divestasi.
- l. Merencanakan dan mengeksekusi rencana startegis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan.

m. Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan.

## **2. *Director of Sales & Marketing***

*Director of Sales & Marketing* merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap sebuah perusahaan dan memastikan segala pekerjaan serta kinerja perusahaan berjalan dengan baik sesuai Standar yang telah ditetapkan. Adapun tugas serta tanggung jawab seorang *Director of Sales & Marketing*:

- a. Identifikasi potensi bisnis dan terus berhubungan dekat dengan mantan dan klien potensial melalui kunjungan pribadi, panggilan telepon dan korespondensi mengingat mengadakan kontrak dengan mereka.
- b. Mencapai tujuan dan mematuhi kuota sebagaimana ditetapkan dalam rencana pemasaran - Memastikan tim penjualan memenuhi persyaratan klien dan layanan klien yang ditawarkan sesuai secara efektif dengan permintaan mereka. Jika ada keluhan yang dibuat oleh klien, jika diperlukan, untuk memanfaatkan dirinya sebagai mediator antara hotel dan klien dan tamu.
- c. Memastikan ketersediaan layanan purna jual dan khususnya, menyangkut dirinya dengan klien yang telah mendaftarkan pengaduan.
- d. Mengadakan negosiasi atas nama perusahaan sebagaimana dan ketika diminta untuk melakukannya dengan hati-hati agar tidak melampaui batas kewenangannya.
- e. Selalu mengetahui program/promosi khusus hotel dan jadwal iklannya.

- f. Menghibur klien pendukung dan prospektif bila diperlukan untuk mempertahankan atau mengembangkan hubungan jangka panjang dan berkembang.
- g. Menyelenggarakan dan menghadiri pameran dagang jika diminta.

### **3. *Assistant Marketing Communication Manager***

Membantu Direktur Penjualan dalam menciptakan, melaksanakan dan menguk  
ur keberhasilan: Program pemasaran, komunikasi dan hubungan masyarakat yang  
komprehensif yang akan meningkatkan citra dan posisi Hotel di pasar dan masyarakat  
umum. Adapun tugas serta tanggung jawab seorang *Asst. Marketing Communication  
Manager*:

- d. Untuk memastikan artikulasi citra dan posisi Hotel yang diinginkan, memastikan komunikasi citra dan posisi yang konsisten di seluruh Hotel, dan memastikan komunikasi citra dan posisi ke semua konstituen, baik internal maupun eksternal.
- e. Membantu Direktur Penjualan dalam mengelola arah editorial, desain, produksi dan semua publikasi.
- f. Bertindak sebagai perwakilan Hotel dengan media.
- g. Mengkoordinir tampilan seluruh material cetak dan elektronik Hotel seperti kop surat , penggunaan logo, brosur, dll.
- h. Untuk memimpin seperti yang ditugaskan, seperti pemasaran terkait penyebab dan acara khusus.

- i. Untuk kepemilikan dan pengelolaan Pengalaman Pelanggan termasuk desain & Estetika, konten, navigasi, arsitektur informasi, branding/pemasaran, kinerja, fungsionalitas.
- j. Kepemilikan dan pengelolaan pemasaran internet termasuk integrasi media social.
- k. Menyediakan SEO/SEM/PPC dan pemasaran internet inisiatif pemikiran kepemimpinan, inovasi dan perbaikan proses.

#### **4. Director of Revenue and E-commerce**

- a. Menghadiri pertemuan dengan beberapa *online travel agent*.
- b. Membuat strategi untuk menaikkan *revenue* dari *online travel agent*.
- c. Melakukan penjualan kamar maupun promosi yang ada di hotel.
- d. Mengelola perubahan harga & alokasi kamar pada online travel agent
- e. Mengambil putusan terkait harga yang akan diterbitkan pada online travel agent.

#### **5. Revenue Analyst**

- a. Membantu *director of revenue and e-commerce*.
- b. Membuat jadwal kerja *reservation staff*.
- c. Membuat dashboard setiap pagi sebelum *morning breafing*.
- d. Mengawasi dan mengontrol pemblokiran kamar, terutama untuk kamar yang telah di reservasi.



## 6. *Sales Executive*

*Sales Executive* merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap sebuah perusahaan dan memastikan segala pekerjaan serta kinerja perusahaan berjalan dengan baik sesuai Standar yang telah di tetapkan. Adapun tugas serta tanggung jawab seorang *Sales Executive*:

- d. Untuk mengelola proses pengembangan bisnis dengan mengakuisisi akun baru dan mempertahankan akun yang ada.
- e. Untuk menangkap permintaan kamar dari segmentasi pasar yang ditetapkan.
- f. Menentukan dan menganalisa produksi perusahaan dan merencanakan tindakan selanjutnya untuk meningkatkan penjualan.
- g. Untuk menggunakan teknik penjualan langsung, panggilan dingin (telemarketing) dan kunjungan pemasaran bisnis ke bisnis untuk menangkap permintaan dan untuk memahami pola dan perilaku permintaan.
- h. Untuk melakukan presentasi profesional produk hotel dan nilai jualnya melalui inspeksi lokasi, *power point* dan presentasi foto.
- i. Atas nama hotel mengusulkan tarif untuk *FIT International* dan *Group Business/Leisure International* dan jika perlu untuk bernegosiasi.
- j. Untuk memantau aktivitas pesaing dan terus melakukan intelijen pasar di pasar yang ditugaskan.
- k. Berhubungan dengan manajer F&B untuk menghasilkan pesanan fungsi untuk acara apapun.

- l. Berhubungan dengan *Front Office Manager*, untuk memastikan pemesanan grup dikelola dengan baik dan dipesan berdasarkan perjanjian dan kontrak.
- m. Mempersiapkan materi presentasi dan jaminan untuk kegiatan promosi dan untuk mewakili hotel bila diperlukan.

#### **7. *Reservation Executive***

- a. Membuat reservasi yang masuk dari *online travel agent* maupun *offline travel agent* ke dalam sistem realta.
- b. Menerima telepon yang masuk dari luar maupun dari dalam hotel.
- c. Memberikan informasi dan promo yang dimiliki hotel.
- d. Mengerjakan *tracing list* atau pengingat pada sistem.
- e. Melakukan pengecekan daftar nama tamu yang akan datang dengan periode H-1 dan H-7.
- f. Membalas semua email yang masuk dan pesan dari *travel agent*.
- g. Menawari para tamu maupun calon tamu yang menginap untuk menjadi member Accor
- h. Memproses *confirmation letter* dan *invoice* untuk reservasi yang sudah terkonfirmasi.
- i. Menindaklanjuti pembatalan pemesanan dan *no-show guest*.
- j. Menindaklanjuti proses pembayaran travel agent.
- k. Membuat *daily report* sebelum *shift* berakhir.

#### **8. Graphic Design**

Mempunyai tanggung jawab mewujudkan komunikasi verbal jadi komunikasi visual yang menarik supaya seluruh pesan bisa dengan gampang diterima oleh konsumen.

- a. Melaksanakan komunikasi serta bertanya dengan klien buat membiasakan desain yang cocok dengan keinginannya. Memperkirakan waktu yang diperlukan buat menuntaskan pekerjaan.
- b. Mendesain suatu karya ilustrasi yang hendak ditampilkan di media, novel, pustaka, iklan, web, majalah, ataupun yang lain. Mempelajari desain grafis itu sendiri bisa melalui berbagai tutorial di internet, tidak hanya itu juga bisa lewat pelatihan desain grafis.

## **4.2 Penyajian Hasil-hasil Penelitian**

Penerapan *E-reservation* dengan *realta system* dengan *Realta System* untuk meningkatkan produktivitas staff reservasi dalam dunia perhotelan sangat penting karena dianggap dapat memudahkan dalam mengerjakan pekerjaan perhotelan yang sudah tentu memiliki banyak jenis pekerjaan. Efisiensi program aplikasi *Realta System* di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua.

### **4.2.1 Penerapan *E-reservation* dengan *realta system* di Amarterra *Villas* Bali Nusa Dua**

#### **Nusa Dua**

Reservasi merupakan suatu perjanjian berupa pemesanan barang maupun jasa namun belum ditutup dengan sebuah transaksi jual-beli. Proses reservasi tersebut ditandai dengan adanya tukar menukar informasi antara produsen dan konsumen yang

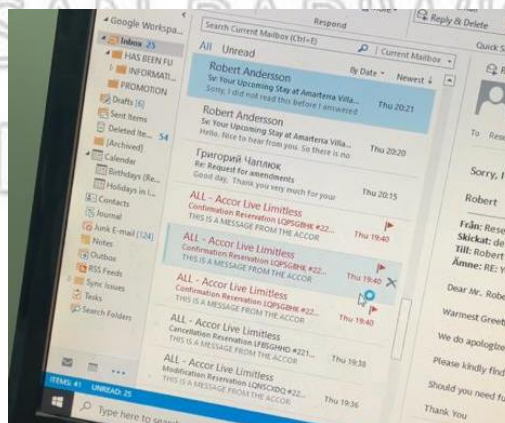
bertujuan untuk menciptakan kesepahaman mengenai produk ataupun jasa yang ingin dipesan (Abdillah, 2016).

Amarterra Villas Bali Nusa Dua merupakan salah satu *resort* yang telah mengimplementasikan *realta system* sebagai sistem e-reservasi sejak awal mulai beroperasi. Adapun penerapan *E-reservation* dengan *realta system* yang telah diterapkan di Amarterra Villas Bali Nusa Dua:

#### 1. Menerima pemesanan kamar.

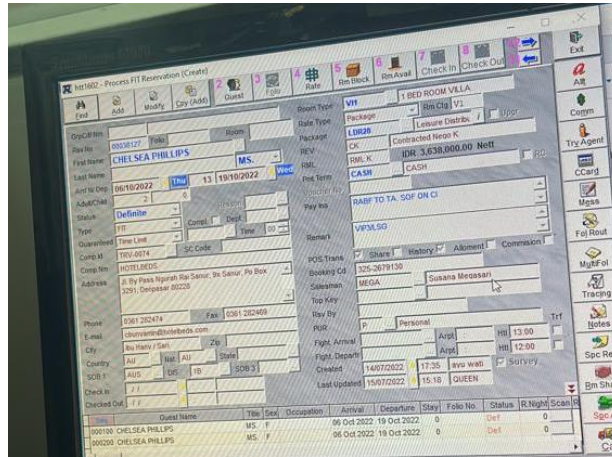
Informasi yang diperoleh terhadap pelaksanaan reservasi dengan sistem *realta* dalam upaya menerima pemesanan kamar yang masuk melalui *online travel agent*, *offline travel agent*, reservasi langsung (melalui email, telepon maupun *whatsapp*)

Para informan mengatakan bahwa data reservasi yang diterima kemudian dimasukan atau dipindahkan ke dalam sistem *realta*, semua dilengkapi dimulai dari nama, title,tanggal menginap, berapa orang, asal tamu, asal reservasi, jenis kamar, paket harga, jenis pembayaran, *payins*, remark, dan kode booking.



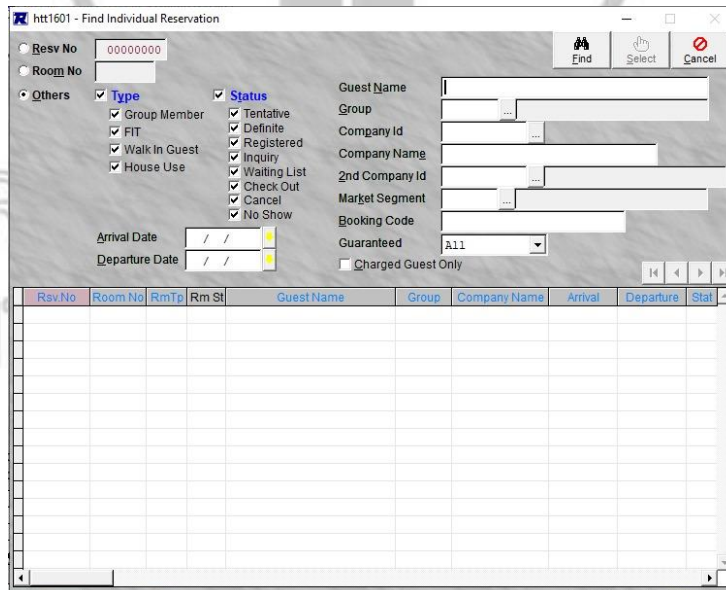
Gambar 4. 13 Bookingan yang masuk melalui email

Sumber: Surve Penelitian Reservasi, 2022



**Gambar 4. 14** Tampilan sistem mode *reservation guest*.  
 Sumber: Surve penelitian Reservation, 2022

Ketika bookingan sudah dimasukan dengan seluruh data tamu yang diterima, selanjutnya data tamu akan tersimpan dan memiliki nomor reservasi sesuai dengan sistem dan semua reservasi tamu akan mudah di cari menggunakan beberapa kata kunci seperti contoh dibawah ini.

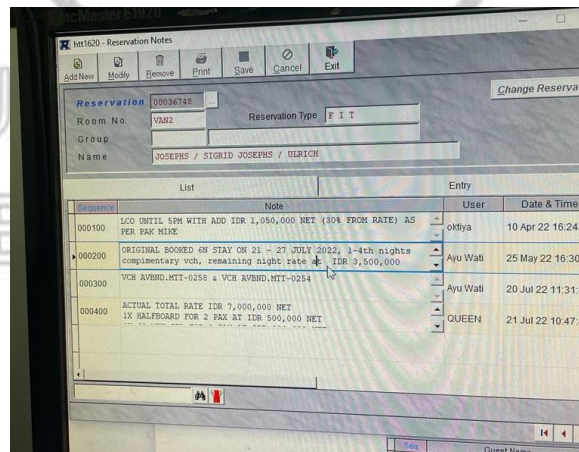


**Gambar 4. 15** Tampilan sistem mode *find reservation*  
 Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Mencari reservasi yang akan akan check-in atau reservasi yang sudah dibuat, guest in house, dan tamu yang check-out pada hari tersebut. Biasanya pencarian menggunakan kode booking, nomor reservasi, nomor kamar, tanggal check-in dan check-out, nama tamu, asal reservasi, kode booking dan lainnya. Namun, kekurangan disini adalah tidak dapat mencari tamu yang lama atau history guest.

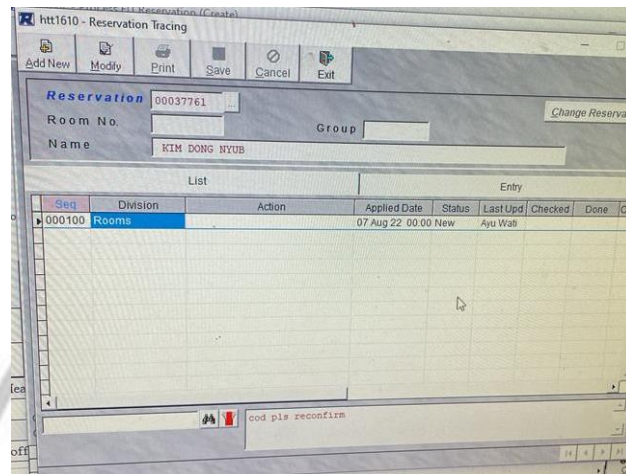
2. Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk konfirmasi kedatangan dan keberangkatan.

Setelah memasukan seluruh data tamu dengan benar dan detail, seperti menambahkan tracing dan notes secara lengkap agar tidak ada yang terlewatkan. Konfirmasi dengan tamu dapat dilakukan dengan mengirimkan email seperti konfirmasi waktu kedatangan, konfirmasi apakah akan adanya penjemputan di bandara ataupun konfirmasi untuk menyesuaikan permintaan tamu lalu menambahkannya di notes dan tracing agar tidak ada yang terlewatkan.



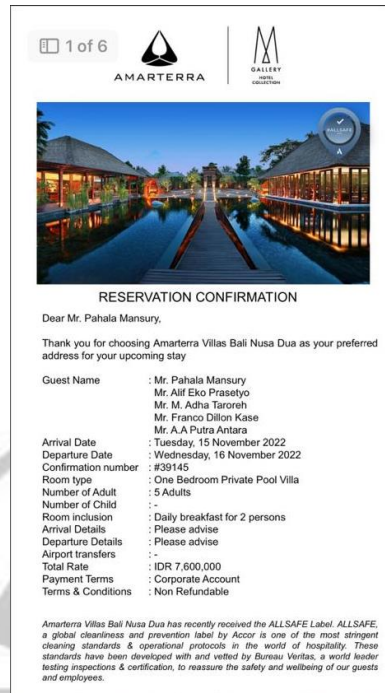
**Gambar 4. 16** Tampilan sistem mode pengisian notes  
Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Pengisian notes seperti diatas berfungsi sebagai tempat untuk mencatat segala informasi yang dimiliki tamu, pencatatan harus sedetail mungkin agar tidak terjadi salah tangkap dengan departemen lainnya.



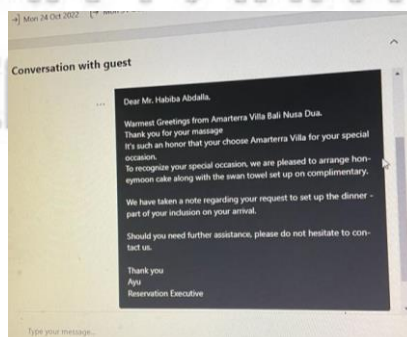
**Gambar 4. 17** Tampilan sistem mode pengisian *tracing*  
Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Pengisian tracing seperti tampilan diatas memiliki fungsi yang kurang lebih sama dengan notes, namun tracing memiliki fungsi lainnya sebagai pengingat karena tracing bisa mengingatkan tentang apapun mengenai reservasi tersebut di tanggal yang telah ditetapkan oleh user tersebut. Seperti contoh diatas yaitu mengingatkan kepada divisi rooms yang berarti disini adalah reservasi untuk melakukan konfirmasi ulang terkait COD atau cut off date yang dimiliki oleh suatu travel agent untuk melakukan pembayaran pada tanggal 7 Agustus.



**Gambar 4. 18** Tampilan *reservation confirmation*  
 Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Konfirmasi ulang kepada tamu yang akan menginap dilakukan dengan cara membuat reservation confirmation letter kepada tamu yang memiliki reservasi pasti dan sudah melakukan pembayaran. Sehingga, ketika tamu datang, tamu hanya perlu menunjukkan confirmation letter yang sudah diberikan.



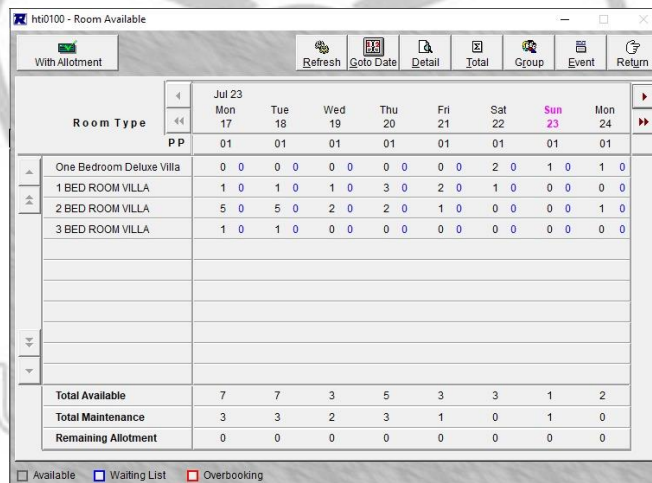
**Gambar 4. 19** Tampilan konfirmasi kepada tamu  
 Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022



Melakukan konfirmasi kepada tamu juga dilakukan menggunakan email atau pesan yang berada di extranet, biasanya konfirmasi dilakukan untuk memastikan apa saja yang tamu butuhkan atau inginkan saat menginap misalnya seperti perjalanan spesial.

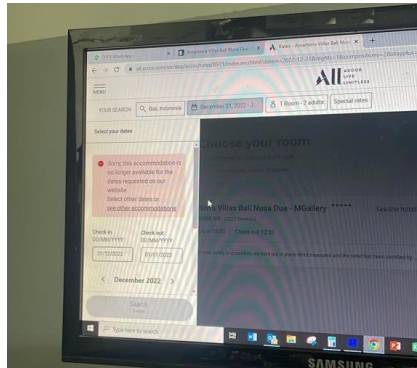
3. Melakukan pengecekan situasi jumlah kamar dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

Mengetahui kamar apa saja yang masih tersedia pada semua periode. Gunanya untuk dapat menjual kamar dan menentukan harga kamarnya ataupun untuk menentukan apakah kamar bisa dijual atau tidak.



Room Type	Jul 23								
	Mon 17	Tue 18	Wed 19	Thu 20	Fri 21	Sat 22	Sun 23	Mon 24	
PP	01	01	01	01	01	01	01	01	
One Bedroom Deluxe Villa	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	2 0	1 0	1 0	
1 BED ROOM VILLA	1 0	1 0	1 0	3 0	2 0	1 0	0 0	0 0	
2 BED ROOM VILLA	5 0	5 0	2 0	2 0	1 0	0 0	0 0	1 0	
3 BED ROOM VILLA	1 0	1 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
Total Available	7	7	3	5	3	3	1	2	
Total Maintenance	3	3	2	3	1	0	1	0	
Remaining Allotment	0	0	0	0	0	0	0	0	

**Gambar 4. 20** Tampilan sistem mode ketersediaan kamar  
Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

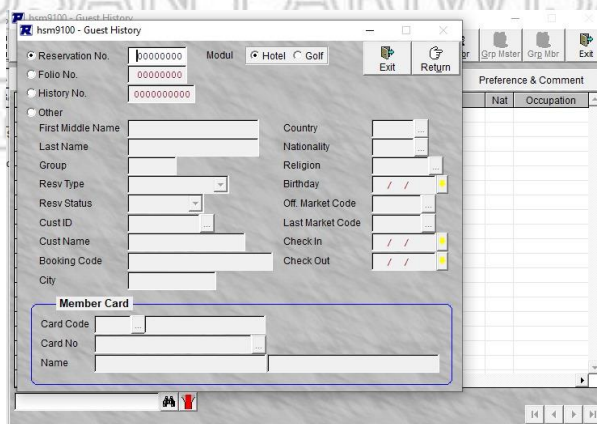


**Gambar 4. 21** Tampilan pada website ketika sudah tidak ada kamar tersedia  
 Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Biasanya jika kamar sudah mulai full, maka kamar tidak bisa dijual dan penjualan pada online website akan ditutup.

4. Melaksanakan proses penyimpanan arsip.

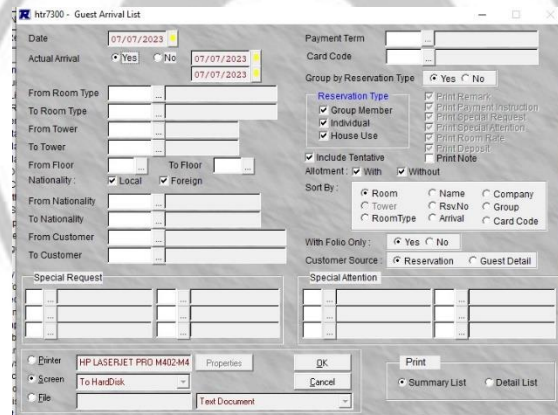
Untuk mencari reservasi yang sudah lewat menggunakan history guest dan dapat dicari menggunakan kode reservasi, nomor konfirmasi hotel, check-in dan check-out date, nama tamu dan sebagainya. Namun, terkadang sedikit kesulitan mencari karena nama sering tidak muncul dan harus mencoba dengan menggunakan data tamu yang lainnya.



**Gambar 4. 22** Tampilan sistem mode guest history  
 Sumber: Surve penelitian Reservation, 2022

5. Membuat evaluasi atas pemesanan kamar yang diterima khususnya untuk pesanan yang pasti.

Evaluasi pemesanan kamar dapat dilakukan dengan pengecekan terhadap guest arrival list. Pengecekan yang dilakukan pada 7 hari dan 1 hari sebelum kedatangan tamu, hal ini dilakukan agar tidak terjadinya kesalahan saat tamu menginap dan memaksimalkan segala kebutuhan atau keinginan tamu. Pengecekan menggunakan EA (Estimated Arrival) list untuk mengetahui berapa tamu yang akan menginap besok dan 7 hari lagi.

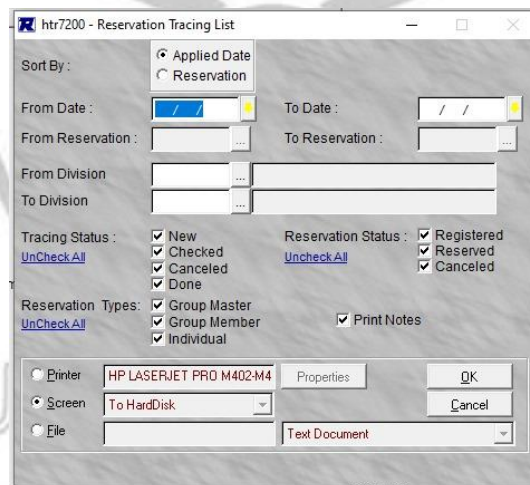


Gambar 4. 23 Tampilan sistem mode guest arrival  
Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Room	Room Type	Name	Arrival	City	Departure	DOB	Sex	REV	Nat	Customer	Expected Arrival	SPxGroup	Rev St	Payment Instruction	Remark	Rate Cd	Rate	Sphtn
00041405	ADE1	VH1	CLAIRE FLETT, MRS.	18/07/23	14/10/2007/23	AUS	F	PL	AU	LUXURY ESCAPE		2	VN	RABF+ISARU+12CLUN VPSL500, CH+200BMY		LUX-ES	282.000.000.000	2
00040545	ANZ1	VH1	MIGUEL BERRAO, MR.	18/07/23	15/00/2307/23	SPN	M	CK	ES	HOTELBEO5		2	CO	RABF+ADD DAILY LUNCH AT 8 440.000NET*DAY TO TA,CL	HM, 80 ON 21 JULY, 21/07/23	LDK28	4.845.000.000.000	4
00042407	IRH1	VH1	GRUJA OHEORGHIS, MR.	18/07/23	13/00/2807/23	UK	M	CK	GB	TUI Dauting		2	OG	RABF TO TA, CL RT USD 320, L50/VIP1		LDK28	320.000.000.000	1
00041905	E01	VH1	NEL WARWICK, MR.	18/07/23	15/00/2507/23	CHN	M	CK	CN	TRIP.com		2	OG	RABF TO TA, ADD SB L50/VIP2 2A+1C 11 YO WITH CHD REF AT 0R 212 NETN TO PA		LDK28	4.845.000.000.000	2
00042050	E02	VH1	ALLIANG, MR.	18/07/23	15/00/1907/23	CHN	M	CK	CN	DESTINATION OF THE WORLD		2	OG	RABF TO TA, 80R ON OI EXTEND STAY		LDK28	4.845.000.000.000	4
00040054	SAX3	V1D	CEORIC BAECHEP, MR.	18/07/23	20/30/2107/23	FRA	M	CK	FR	ACCOR LIVE LIMITLESS		2	VCI	RABF TO PA, S0F VIP1 PLATINUM 2A+2C CH, BU P, SB, ORI 1BR VILLA		R64	4.700.000.000.000	1
00040064	VAN2	VH1	YEDONJEUHONG, SM.	18/07/23	15/00/2207/23	KOR	M	CK	KR	WATAHARI KORIN TOURS & TRAVEL		2	OG	RABF+ISARU+12CLUNC HSE H0120RNET DINNER+1200BMY TSPA TO TA		LDK28	4.212.000.000.000	4
00041801	ZN1	VH1	LEAH WHITE, MR.	18/07/23	15/00/2207/23	SPN	M	CK	ES	BOOKING.COM		2	OG	RABF TO TA, S0F CH		FLR54	4.801.070.000.000	4
00041805	ZN3	VH1	AKIHO SUBANO AKHO SUBANO MR.	18/07/23	15/00/2007/23	JAP	M	CK	ID	TRIP.com		2	OG	RABF TO TA, FLOATING DEPOSIT		FLR53	4.104.000.000.000	4
Total Room:			9	Total Pkx:	18	Total HU:	0	Total Compliment:	0	Total Minu May (00):	0							

Gambar 4. 24 Tampilan sistem mode guest arrival list  
Sumber: Surve penelitian Reservation, 2022

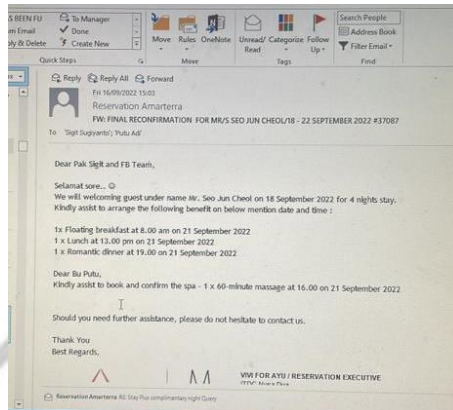
Mengevaluasi juga dilakukan untuk dapat memenuhi dan memaksimalkan apa yang tamu inginkan dan butuhkan selama menginap. Misalnya, berkomunikasi dengan housekeeping dan restaurant jika ada tamu yang memiliki special occasion seperti honeymoon, ulang tahun maupun anniversary melalui payins dan remark, sehingga data akan mudah diketahui dan permintaan tamu akan dilakukan seperti menghias kamar, memberi kartu ucapan dan memberikan kue. Namun, payins dan remark memiliki kata yang terbatas sehingga kami harus mencatat di notes dan membuat tracing yang ditujukan kepada FO maupun reservasi itu sendiri untuk mengingatkan team lain untuk mempersiapkan special request tamu tersebut.



**Gambar 4. 25** Tampilan sistem mode tracing list  
Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

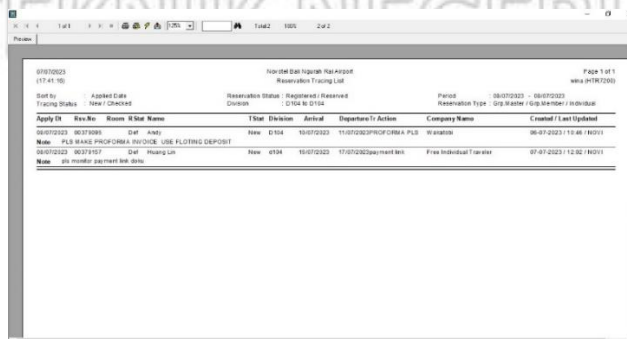
Komunikasi dapat dilakukan menggunakan sistem tersebut untuk menyebarkan informasi mengenai tamu maupun permintaan tamu. Namun terkadang terdapat beberapa informasi tamu yang harus disebarkan melalui email maupun pesan lainnya kepada departemen terkait agar tidak terjadi kesalahan maupun kekeliruan seperti

contoh dibawah ini, mengingatkan kepada departemen FNB terkait inclusion tamu selama menginap.



**Gambar 4. 26** Tampilan pengingat kepada departemen terkait (*FNB*)  
 Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Tracing list merupakan pengingat yang dibuat oleh staff untuk mengingatkan dirinya maupun teman kerjanya jika memiliki pesan penting karena dengan banyaknya reservasi sehingga kami tidak perlu menghupal. Contoh tracing adalah, mengingatkan tim reservasi untuk menagih pembayaran kepada offline travel agent, meningkatkan untuk menarik payment D-3 atau yang harus ditagihkan 3 hari sebelum kedatangan. Mengingatkan tim front office untuk menjemput tamu di bandara bagi tamu yang memesan jasa penjemputan bandara, dan lain sebagainya.



**Gambar 4. 27** Tampilan sistem mode *reservation tracing list*  
 Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-reservation dengan sistem realta di Amarterra Villas Bali Nusa Dua sudah terlaksanakan dengan cukup baik. Dilihat dari penjelasan yang diberikan oleh ketiga informan, bahwa Amarterra Villas Bali Nusa Dua sudah mengimplementasikan sistem realta dengan sangat baik. Semua tools yang diberikan sudah cukup dan dipergunakan dengan baik. Dimulai dari penerimaan reservasi melalui email dan penginputan reservasi ke dalam sistem realta yang harus dilakukan secara detail agar tidak adanya permintaan tamu yang terlewat, kemudian mengkonfirmasi reservasi tamu yang dapat dilakukan pengingat menggunakan tracing dan mencatat semua informasi dan permintaan tamu pada notes.

Melakukan pengarsipan kepada data kamu yang memiliki reservasi prepaid atau pembayaran diawal. Pengecekan kepada ketersediaan kamar agar dapat mengetahui status kamar terjual dan belum terjual. Yang terakhir dilakukan adalah melakukan evaluasi kepada reservasi yang aktif pada sistem dan biasanya dilakukan pengecekan melalui guest arrival list agar dapat mengetahui secara detail tamu yang akan datang pada periode tertentu. Semua hal tersebut berkaitan erat dengan sistem realta sebagai alat untuk memudahkan pekerjaan staff reservasi.

#### **4.2.2 Penerapan E-reservasi dengan Realta Sistem untuk Meningkatkan**

##### **Efektivitas Kerja Staff Reservasi.**

Suatu keadaan yang menunjukkan seberapa jauh manajemen telah mencapai suatu target, seperti kualitas, kuantitas, dan waktu, yang telah ditentukan sebelumnya

disebut efektifitas. Semakin banyak tujuan yang dapat dicapai, semakin efektif kegiatan tersebut. Selain itu, kata "efektifitas" dapat berarti usaha tertentu atau tingkat keberhasilan yang dapat dicapai oleh seseorang atau suatu perusahaan (Syam, 2020). Berdasarkan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh M.Steers (1980) mengemukakan bahwa ada 3 indikator yang mempengaruhi pencapaian efektivitas kinerja yaitu kemampuan menyesuaikan diri pegawai, prestasi kerja pegawai, kepuasan kerja pegawai. Dan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Kemampuan menyesuaikan diri pegawai.

Kemampuan Menyesuaikan Diri yaitu bagaimana pegawai reservasi yang ada di Amarterra Villas Bali Nusa Dua dapat melakukan kinerja secara efektif dan optimal dengan cara menyesuaikan diri dalam menggunakan sistem realta. Kemampuan menyesuaikan diri bukanlah hal yang statis, tetapi kemampuan yang dapat dikembangkan dan ditingkatkan dengan pengalaman, pembelajaran, dan kesediaan untuk terus beradaptasi dengan tantangan baru. Terkait dalam pencapaian efektivitas kinerja pegawai dalam kemampuan menyesuaikan diri yaitu bagaimana pegawai yang ada di Amarterra Villas Bali Nusa Dua dapat efektif, dan optimal dengan menyesuaikan dirinya dalam menggunakan sistem arsip elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan I selaku revenue analyst, mengatakan bahwa:

“memang benar awal-awal penggunaan sistem tersebut sangat membutuhkan penyesuaian diri, karena sebelumnya saya belum pernah menggunakan sistem realta ini. Namun penyesuaian yang saya lakukan tidak memerlukan waktu yang lama

karena memiliki tools dan tampilan yang sangat sederhana dan mudah untuk dipahami.”

Untuk pengertian menyesuaikan diri ini dapat dilihat dari beberapa indikator pendukung yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Merancang sistem manajemen perubahan

Perubahan bertujuan agar organisasi tidak menjadi statis melainkan tetap dinamis dalam menghadapi perkembangan jaman dan kemajuan teknologi (Helmi, 2023). Merancang strategi manajemen perubahan merupakan langkah penting untuk mengelola perubahan secara efektif di dalam organisasi. Perubahan bisa berupa perubahan proses, struktur organisasi, budaya perusahaan, teknologi, atau strategi bisnis. Dalam hal ini merancang strategi manajemen perubahan di Amarterra Villas Bali Nusa Dua melakukan perubahan sistem yang sebelumnya menggunakan sistem VHP menjadi sistem realta. Tentu saja dengan adanya perubahan ini membuat para pekerja akan sedikit kewalahan karena harus mempelajari hal baru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan I selaku revenue analyst, mengatakan bahwa:

“Perubahan tentu saja akan terjadi, kita sendiri tidak bisa menahan perubahan yang terjadi tersebut, kita hanya bisa mengikuti dan berusaha agar dapat mengikuti perubahan tersebut. Tentu saja perubahan sistem yang terjadi sebelumnya disini sangat membuat adanya proses yang mengharuskan kami untuk melewati perubahan tersebut. Dengan adanya perubahan tersebut lebih mendorong kami untuk mau belajar demi pemanfaatan sistem tersebut agar lebih berguna lagi.”



Begitu pula dengan informan II dan III selaku reservation agent menambahkan penjelasan bahwa:

“Terdapat beberapa perbedaan yang dimiliki oleh kedua sistem tersebut, namun tidak memerlukan waktu yang lama untuk perubahan yang terjadi karena sistem realta sendiri memiliki tampilan dan tools yang mudah dan jelas sehingga tidak sulit untuk mempelajari dan memahaminya. pelatihan juga dilakukan secara terus menerus dan secara perlahan sehingga sangat memudahkan dalam memahami sistem realta tersebut.”

Dalam hal ini dari beberapa informan yang dimintai informasi oleh peneliti maka pada merancang strategi manajemen perubahan pada Amarterra Villas Bali Nusa Dua dalam menggunakan sistem realta sudah sangat cukup baik walau harus melakukan adaptasi dengan sistem yang baru. Perubahan dari satu sistem ke sistem lainnya tentu akan memakan waktu karena setiap sistem pasti mempunyai tampilan dan tools yang berbeda-beda, namun dengan memiliki tampilan yang sederhana dan tools yang mudah dipahami membuat para informan tidak memiliki kesulitan dalam hal perubahan yang terjadi.

#### b. Memahami teknologinya

Pada dasarnya, teknologi adalah hasil dari rekayasa perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), yang masing-masing membantu pekerjaan pengguna saat ini menjadi lebih cepat dan membuat tugas yang sulit menjadi lebih mudah (Taufik et al., 2016). Teknologi terus berkembang pesat, dan penting bagi individu dan organisasi untuk tetap mendapatkan pemahaman yang baik tentang teknologi

terkini agar dapat memanfaatkannya secara efektif. Dengan upaya dan kesediaan untuk belajar, memahami teknologi secara lebih mendalam akan memberi Anda keunggulan dalam dunia yang semakin tergantung pada teknologi ini. Dalam penelitian ini yaitu pegawai berupaya memahami teknologi yang berhubungan dengan pemesanan kamar maupun pemesanan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Kondisi ini sesuai dengan pernyataan dari narasumber atau responden penelitian yang menyatakan sebagai berikut:

“Tentu saja, teknologi akan membantu semua pekerjaan semakin mudah, namun dengan tidak memahami semua tools yang dimiliki oleh teknologi tersebut, maka akan menghambat segala pekerjaan yang ada dan membuat pekerjaan menjadi tidak efektif dan produktif. Misalnya, kami tidak memahami setiap tools yang dimiliki oleh sistem realta tersebut, maka pemanfaatan sistem tersebut akan menjadi kurang efektif.”

c. Melaksanakan pelatihan yang berkelanjutan

Melaksanakan pelatihan yang berkelanjutan merupakan suatu proses untuk terus memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada karyawan atau individu dengan cara yang berkesinambungan dan terus-menerus. Pendekatan ini memungkinkan individu atau karyawan untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka seiring berjalannya waktu, sehingga mereka tetap relevan dan efektif dalam pekerjaan atau bidang keahlian mereka. Pelatihan yang berkelanjutan merupakan investasi penting bagi perkembangan sumber daya manusia dan peningkatan produktivitas dalam organisasi. Ini juga membantu karyawan untuk merasa didukung dalam pengembangan karier mereka dan memotivasi mereka untuk

terus belajar dan berkembang. Dengan pendekatan pelatihan yang berkelanjutan, organisasi dapat menciptakan budaya pembelajaran yang positif dan berorientasi masa depan. Kondisi ini sesuai dengan pernyataan dari narasumber atau responden penelitian yang menyatakan sebagai berikut:

“Pelatihan yang berkelanjutan sangatlah penting untuk menunjang keterampilan yang kami miliki, karena belum tentu kami dapat memanfaatkan semua tools yang berada di dalam sistem realta tersebut. Namun sayangnya, perusahaan ini tidak menyediakan training bagi pegawai baru maupun trainee yang akan bekerja disana sehingga kami sebagai pegawai yang akan mengajarkan secara langsung kepada pegawai baru tersebut dan menurut kami itu sangat kurang efektif karena akan bertabrakan dengan jam kerja kami maupun ada beberapa hal yang belum sepenuhnya kami pahami.”

## 2. Prestasi kerja pegawai

Prestasi kerja pada dasarnya lebih menekankan pada hasil yang dicapai dari pekerjaan sebagai kontribusi dari perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja. Sasaran penilaiannya meliputi keahlian, kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, kinerja dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut, cara membuat laporan tentang kinerja tersebut, dan ketegaran fisik dan mental selama bekerja. Prestasi kerja pegawai mengacu pada hasil yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Prestasi kerja mencerminkan kualitas, kuantitas, dan dampak dari pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai. Penerapan penggunaan sistem realta ini sendiri sudah cukup

maksimal menurut (Surihatingrum & Bodroastuti, 2019) yang mengatakan jika prestasi kerja dilihat melalui hasil yang di dapatkan dari penampilan atau pekerjaan seorang pegawai dan hal tersebut dapat dilihat dari dari review yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah menginap sebelumnya di Amarterra Villas Bali Nusa Dua karena review dari tamu merupakan salah satu prestasi kerja yang dicapai oleh pegawai karena merupakan sebuah pengakuan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini didukung dengan pernyataan narasumber penelitian yang sekaligus menunjukkan beberapa review Amarterra Villas Bali Nusa Dua yang baik pada internet sembari memberikan statement berikut:

“Review sangatlah penting untuk membuktikan bagaimana kinerja dari pegawai tersebut, review juga bisa menjadi prestasi kerja yang dimiliki oleh pegawai. Review yang diberikan oleh tamu rata-rata memiliki rating yang baik sehingga dapat membuktikan bagaimana prestasi kerja dari pegawai tersebut.”



**Gambar 4. 28** Review pada Tripadvistor  
Sumber: website tripadvistor



### Happy Birthday Trip

I was staying at this beautiful villa for my girlfriend's birthday. Before our arrival, I communicated with the **reservation** department of this villa so many time via email for preparation of celebrating and giving surprise. The **reservation** representative offered what amenities or decoration are going to be set up, which already made me to look forward them. I arrived to Denpasar on 1st Aug, as for some flight delay; I arrived to the airport around 1 hour late and I saw the pick up service representative was waiting for us patiently and showed warm greeting to our arrival. It took just around 30mins safety driving journey from

[Read more](#) ▼

**Gambar 4. 29** Review pada Tripadvisor  
Sumber: website tripadvisor

#### a. Meningkatkan skill atau keterampilan

Meningkatkan skill dan keterampilan adalah langkah penting untuk terus tumbuh dan berkembang baik dalam karier maupun kehidupan pribadi. Meningkatkan skill dan keterampilan adalah proses yang berkelanjutan. Tetap berkomitmen untuk belajar dan mengembangkan diri secara terus-menerus akan membantu menjadi lebih efektif, kompeten, dan relevan dalam dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari. Meningkatkan skill dan keterampilan adalah langkah penting untuk terus tumbuh dan berkembang baik dalam karier maupun kehidupan pribadi. Pegawai yang memiliki kualifikasi yang baik dan keterampilan yang diperlukan cenderung lebih efektif dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Seperti samahalnya dengan yang sudah di sampaikan sebelumnya bahwasanya tidak terdapatnya pelatihan berkelanjutan sehingga para pegawai kesulitan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki dan biasanya mereka akan mengasah kemampuan dan keterampilan mereka secara autodidak.

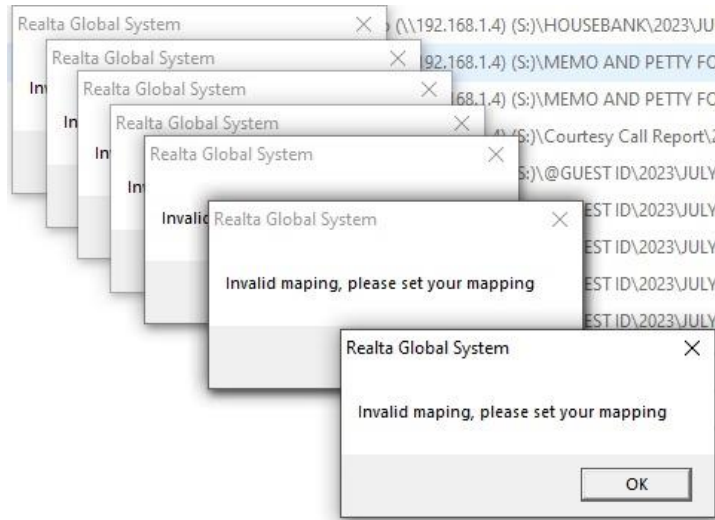
#### b. Meningkatkan loyalitas pekerjaan

Loyalitas karyawan adalah kecenderungan karyawan untuk menyelesaikan tugas perusahaan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai sepenuhnya (Sondak et al., 2019). Karyawan yang loyal akan bekerja dengan penuh kesadaran, tanggung jawab, dan komitmen untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan II selaku reservation agent menjelaskan bahwa:

“Untuk membuktikan bahwa kami memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan adalah dengan cara beberapa kali kami akan lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang kami miliki pada hari tersebut. Biasanya hal tersebut juga terjadi dikarenakan sistem yang beberapa kali mengalami eror sehingga kami perlu menunggu beberapa saat untuk sistem tersebut dapat kembali berjalan dengan normal yang pastinya akan membuat kami harus menunggu dikarenakan seluruh pusat pekerjaan reservasi berada di dalam sistem tersebut.”

Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan mungkin menghabiskan lebih banyak jam kerja (lembur) untuk menyelesaikan pekerjaan yang mereka miliki karena terkadang sistem yang eror akan menghambat pekerjaan seperti contoh yang diberikan dibawah ini.



**Gambar 4. 30** Tampilan sistem ketika sedang eror  
Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

### c. Kreatif dan disiplin kerja

Kreatifitas adalah proses mental yang dilakukan oleh seseorang untuk menghasilkan ide, proses, metode, produk, atau diskontinuitas baru yang berguna untuk memecahkan masalah. Ide-ide ini harus imajinatif, indah, fleksibel, integrasi, diskontinuitas, dan berbeda. Sedangkan disiplin kerja adalah keadaan yang diciptakan dan dibentuk melalui perilaku yang mengikuti prinsip-prinsip seperti ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketentraman, keteraturan, dan ketertiban (Pratama, 2016).

Dari hasil wawancara maka peneliti menilai bahwa yang berhubungan dengan kreatif dan disiplin kerja pada Amarterra Villas Bali Nusa Dua sudah baik dan efektif karena pegawai sudah dengan kreatif dalam menjalankan tugasnya untuk mempersiapkan segala hal yang telah ditetapkan untuk menjalankan pekerjaannya seperti menghidupkan semua computer, mempersiapkan printer dan mnegecek semua hal yang diperlukan seperti ketersediaan kamar pada hari itu serta harga kamarnya.

Serta memiliki disiplin kerja dengan cara selalu disiplin menjalankan tugas tersebut sesuai ketentuan yang ada agar pekerjaan dapat berjalan secara structural.

### 3. Kepuasan kerja pegawai

Kepuasan kerja adalah perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya di sebuah organisasi atau instansi, apakah senang atau tidak. Perasaan ini dibentuk oleh interaksi karyawan dengan lingkungan kerja mereka dan penilaian karyawan terhadap pekerjaan mereka. Perasaan ini mencerminkan sikap dan perilaku karyawan saat bekerja di tempat kerja (Rosmaini & Tanjung, 2019). Kepuasan kerja pegawai merujuk pada tingkat kepuasan atau kebahagiaan yang dirasakan oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya dan lingkungannya. Perusahaan yang berupaya meningkatkan kepuasan kerja pegawainya seringkali akan mendapatkan manfaat dalam bentuk karyawan yang lebih berdedikasi, berkinerja tinggi, dan berkomitmen, serta tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah.

#### a. Menyediakan lingkungan kerja yang terbaik untuk pegawai

Menyediakan lingkungan kerja yang terbaik untuk pegawai adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan, produktivitas, dan kinerja karyawan. Penting untuk diingat bahwa setiap perusahaan unik, dan lingkungan kerja yang terbaik akan berbeda-beda tergantung pada budaya perusahaan, industri, dan kebutuhan karyawan. Terus berinteraksi dengan karyawan, mendengarkan umpan balik mereka, dan melakukan perbaikan berkelanjutan adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang menginspirasi dan mendukung karyawan.



Berdasarkan hasil wawancara dengan informan II selaku reservation agent, menerangkan bahwa:

“Perusahaan telah memberikan fasilitas dan lingkungan yang nyaman bagi pekerja, seperti ruang kerja yang nyaman, serta membuat ruangan reservasi dan IT menjadi satu sehingga dapat membuat pekerjaan yang lebih efektif dikarenakan jika sistem realta mengalami bug atau eror maka akan dengan cepat dapat diketahui dan diselesaikan masalahnya.”

Begitu pun dengan informan III selaku reservation agent mengatakan bahwa:

“Menyediakan lingkungan kerja yang terbaik juga menjadi salah satu faktor pendukung yang sangat penting untuk mencapai keefektivan kerja pegawai itu sendiri dan kita juga sebagai pekerja sangagt dapat merasakan atau menikmati suasana lingkungan yang baik tersebut.”

Dari hasil wawancara terkait menyediakan lingkungan kerja yang baik untuk pegawai maka peneliti menilai bahwa Amarterra Villas Bali Nusa Dua telah memberi fasilitas kepada pegawai berupa gedung atau kantor yang dilengkapi pendingin ruangan, terjaganya kebersihan lingkungan kantor, serta membuat layout kantor agar dapat digunakan secara makssimal, dan semua sarana dan prasarana lainnya yang dapat menunjang kinerja pegawai yang optimal.

#### b. Menyediakan fasilitas pendukung untuk pegawai

Penting untuk mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi karyawan dalam menyediakan fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan serta membantu perusahaan dalam mempertahankan

dan menarik bakat terbaik. Menyediakan fasilitas pendukung yang baik untuk pegawai adalah salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan, kenyamanan, dan efektivitas mereka di lingkungan kerja. Hasil wawancara yang terkait dengan penyediaan fasilitas pendukung ke pegawai maka peneliti menunjukkan bahwa pegawai sangat membutuhkan dukungan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka. Beberapa fasilitas pendukung seperti tersedianya sarana ATK seperti pulpen, pensil, penggaris, buku folio dan yang lainnya serta memberikan arsip manual sebagai back-up dokumen reservasi seperti slip pembayaran seperti contoh dibawah ini agar fisik dari pembayaran tersebut tidak hilang ataupun berantakan.



**Gambar 4. 31** Arsip manual

Sumber: Surve Penelitian Reservation, 2022

c. Memberikan semangat kerja kepada pegawai

Memberikan semangat kerja kepada pegawai merupakan langkah penting untuk meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan kinerja karyawan. Memberikan semangat kerja adalah upaya yang berkelanjutan dan berarti untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Mendengarkan karyawan, memahami kebutuhan

mereka, dan merespon secara positif adalah kunci untuk menciptakan semangat kerja yang tinggi dan karyawan yang termotivasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan I selaku revenue analyst Menjelaskan bahwa:

“Semangat kerja diberikan tidak hanya dengan kata-kata motivasi, namun semangat kerja disini juga diberikan dengan mendukung segala pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dan selalu memberikan respon yang positif sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai.”

Dari hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan memberikan semangat kerja kepada pegawai peneliti menilai sudah baik karena dilakukan dengan cara pemberian apresiasi secara personal maupun team setiap diadakannya breifing pagi sehingga para pekerja mengetahui pekerjaannya secara detail sehingga mendapat semangat untuk mengerjakannya.

**Tabel 4. 3** Keterkatitan penggunaan sistem realta dengan efektivitas kerja pegawai

Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Efektivitas kerja	Kemampuan Menyesuaikan Diri	Interaksi yang berlangsung secara terus menerus dengan dengan penggunaan sistem realta. Terkait dalam pencapaian efektivitas kinerja pegawai dalam kemampuan menyesuaikan diri yaitu bagaimana pegawai reservasi di Amarterra <i>Villas</i> bali Nusa Dua dapat secara efektif, dan optimal untuk menyesuaikan

		<p>dirinya dalam menggunakan sistem realta sebagai alat untuk memproses pemesanan kamar. Sedangkan peneliti menemukan bahwa pada merancang strategi manajemen perubahan dalam menggunakan sistem realta sudah baik namun hanya terjadi hambatan ketika harus beradaptasi kembali dan mempelajari sistem baru. Kemudian jika dilihat dari pemahaman teknologinya yaitu dalam penggunaan sistem realta tersebut sudah dirasa cukup baik dan hal ini dianggap sangat penting karena pemahaman teknologi sangat diperlukan agar bisa memanfaatkan segala manfaat yang disediakan oleh teknologi tersebut. Serta diperlukannya untuk melaksanakan pleelatihan berkala untuk penggunaan sistem agar seperti yang sudah disampaikan sebelumnya yaitu dapat memanfaatkan segala manfaat yang dimiliki sistem realta secara maksimal.</p> <p>Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan menyesuaikan diri yang dilakukan oleh pegawai reservasi di Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua menurut penulis sudah baik karena proses reservasi</p>
--	--	--

		<p>menggunakan sistem realta sudah berjalan dengan sangat baik dengan dilihatnya memiliki sedikit kendala saja seperti sistem yang terkadang eror dan perlu waktu untuk memuat ulang namun tetap tidak menghambat ke-efektivitasan kerja pegawai reservasi</p>
	<p>Prestasi kerja Pegawai</p>	<p>Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan penggunaan sistem realta. Penerapan penggunaan sistem realta ini sendiri sudah cukup maksimal dan dapat dilihat dari review yang diberikan oleh tamu yang sudah pernah menginap sebelumnya di Amarterra Villas Bali Nusa Dua karena review dari tamu merupakan salah satu prestasi kerja yang dicapai oleh pegawai karena merupakan sebuah pengakuan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Tentu aja hal tersebut juga didukung oleh penggunaan sistem realta yang maksimal sehingga semua pekerjaan akan dapat dengan mudah dilakukan. Pegawai yang memiliki kualifikasi yang baik dan keterampilan yang diperlukan cenderung lebih efektif dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Seperti sama</p>

	<p>halnya dengan yang sudah di sampaikan sebelumnya bahwasanya tidak terdapatnya pelatihan berkelanjutan sehingga para pegawai kesulitan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki dan biasanya mereka akan mengasah kemampuan dan keterampilan mereka secara autodidak. Hasil wawancara menunjukkan juga bahwa terdapat loyalitas pegawai yang didukung bahwa karyawan mungkin menghabiskan lebih banyak jam kerja (lembur) untuk menyelesaikan pekerjaan yang mereka miliki karena terkadang sistem yang eror akan menghambat pekerjaan karena seluruh pusat reservasi berada di dalam sistem realta tersebut. Peneliti menilai bahwa yang berhubungan dengan kreatif dan disiplin kerja pada Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua sudah baik dan efektif karena pegawai sudah dengan kreatif dalam menjalankan tugasnya untuk mempersiapkan segala hal yang telah ditetapkan dan memiliki rasa disiplin kerja kerja dengan cara selalu disiplin menjalankan tugas tersebut sesuai ketentuan yang ada agar pekerjaan dapat berjalan secara structural.</p>
--	--

		Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa prestasi kinerja pegawai dalam penggunaan sistem realta di Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua.
	Kepuasan Kerja Pegawai	Kepuasan kerja yaitu bagaimana pegawai dapat meraih kepuasan kerja dalam penggunaan sistem realta dalam penggunaan sistem realta yang dimaksudkan adalah tingkat kesenangan yang dirasakan, kemudahan yang diperoleh pada saat sudah menggunakan sistem realta dan dengan adanya sistem ini bisa mengefektifkan kerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara untuk menyediakan lingkungan kerja yang baik sudah dilakukan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dengan penerapan <i>layout</i> dari kantor yang membuat IT harus dekat dengan reservasi karena jika terjadi ke-eroran oleh sistem realta agar bisa dengan cepat diatas. Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua juga sudah memberikan fasilitas yang sudah sangat lengkap sebagai alat untuk menunjang fasilitas pendukung yang baik kepada pegawai dalam hal ini termasuk arsip penyimpanan untuk <i>back-up</i> dokumen di reservasi ( <i>hardcopy</i> ) yang juga kita

	<p>masuk ke dalam sistem realta. Kemudian dengan memberikan semangat kerja kepada pegawai peneliti menilai sudah baik karena dilakukan dengan cara pemberian apresiasi secara personal maupun <i>team</i> setiap diadakannya <i>breifing</i> pagi sehingga para pekerja mengetahui pekerjaannya secara detail sehingga mendapat semangat untuk mengerjakannya. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pegawai sudah baik dalam menunjang efektif kerja pegawai dalam penggunaan sistem realta di Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua.</p>
--	--

Sumber : Hasil olah data, 2023

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 Penejualan 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). Sistem 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., Budiyantara, A., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2016). Pengantar Teknologi Informasi.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Efektivitas kerja	Kemampuan Menyesuaikan Diri	a. Bagaimana cara pegawai reservasi merancang strategi manajemen perubahan? b. Bagaimana cara pegawai reservasi memahami teknologi sistem realta? c. Apakah terdapat pelatihan yang berkelanjutan penggunaan sistem realta?
	Prestasi kerja Pegawai	a. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Skill atau keterampilan penggunaan sistem realta? b. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan loyalitas pekerjaan?

		c. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Kreatifitas, disiplin kerja.
	Kepuasan Kerja Pegawai	<p>a. Bagaimana cara Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua menyediakan lingkungan kerja yang terbaik untuk Pegawai?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua menyediakan fasilitas pendukung untuk pegawai?</p> <p>c. Bagaimana cara pegawai Amarterra <i>Villas</i> Bali Nusa Dua memberikan semangat kerja kepada pegawai?</p>

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Lampiran 2 Hasil Wawancara**  
Informan 1

**A. Identitas Informan**

Nama Informan : Queen Gitta

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Revenue analyst*

**B. Daftar pertanyaan**

Variabel	Pertanyaan	Jawaban
Kemampuan menyesuaikan diri.	a. Bagaimana cara pegawai reservasi merancang strategi manajemen perubahan? b. Bagaimana cara pegawai reservasi memahami teknologi sistem realta? c. Apakah terdapat pelatihan yang berkelanjutan	a. Perubahan tentu saja akan terjadi, kita sendiri tidak bisa menahan perubahan yang terjadi tersebut, kita hanya bisa mengikuti dan berusaha agar dapat mengikuti perubahan tersebut. Tentu saja perubahan sistem yang terjadi sebelumnya disini sangat membuat adanya proses yang mengharuskan kami untuk melewati perubahan tersebut. Dengan adanya perubahan tersebut lebih mendorong kami untuk mau

	<p>pengunaan sistem realta?</p>	<p>belajar demi pemanfaatan sistem tersebut agar lebih berguna lagi.</p> <p>b. Tentu saja, teknologi akan membantu semua pekerjaan semakin mudah, namun dengan tidak memahami semua tools yang dimiliki oleh teknologi tersebut, maka akan menghambat segala pekerjaan yang ada dan membuat pekerjaan menjadi tidak efektif dan produktif. Misalnya, kami tidak memahami setiap tools yang dimiliki oleh sistem realta tersebut, maka pemanfaatan sistem tersebut akan menjadi kurang efektif.</p> <p>c. Pelatihan yang berkelanjutan sangatlah penting untuk menunjang keterampilan yang kami miliki, karena belum tentu kami dapat memanfaatkan semua tools yang berada di dalam sistem realta</p>
--	---------------------------------	--

		<p>tersebut. Namun sayangnya, perusahaan ini tidak menyediakan training bagi pegawai baru maupun trainee yang akan bekerja disana sehingga kami sebagai pegawai yang akan mengajarkan secara langsung kepada pegawai baru tersebut dan menurut kami itu sangat kurang efektif karena akan bertabrakan dengan jam kerja kami maupun ada beberapa hal yang belum sepenuhnya kami pahami.</p>
	<p>a. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Skill atau keterampilan penggunaan sistem realta?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai reservasi</p>	<p>a. Dengan cara tetap berkomitmen untuk belajar dan mengembangkan diri secara terus-menerus akan membantu menjadi lebih efektif, kompeten, dan relevan dalam dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari. Peningkatan skill dan keterampilan harus didasari oleh niat yang tumbuh dari diri sendiri.</p>

	<p>meningkatkan loyalitas pekerjaan?</p> <p>c. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Kreativitas, disiplin kerja.</p>	<p>b. Untuk membuktikan loyalitas pegawai kami biasanya melakukannya dengan menambah jam pekerjaan kami disaat terdapat pekerjaan yang belum terselesaikan.</p> <p>c. Meningkatkan kreatifitas kerja dilakukan dengan cara menghidupkan semua computer, mempersiapkan printer dan mnegecek semua hal yang diperlukan seperti ketersediaan kamar pada hari itu serta harga kamarnya. Serta memiliki disiplin kerja dengan cara selalu disiplin menjalankan tugas tersebut sesuai ketentuan yang ada agar pekerjaan dapat berjalan secara structural.</p>
	<p>a. Bagaimana cara Amarterra Villas Bali Nusa Dua menyediakan</p>	<p>a. Dilihat dari lingkungan pekerjaan kami, perusahaan sudah menyediakan lingkungan pekerjaan yang nyaman seperti layout kantor</p>

	<p>lingkungan kerja yang terbaik untuk Pegawai?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai Amarterra Villas Bali Nusa Dua menyediakan fasilitas pendukung untuk pegawai?</p> <p>c. Bagaimana cara pegawai Amarterra Villas Bali Nusa Dua memberikan semangat kerja kepada pegawai?</p>	<p>yang sudah sangat tertata sehingga membuat pekerjaan semakin nyaman dengan dilengkapi perlengkapan yang lengkap serta sirkulasi udara yang baik.</p> <p>b. Pekerjaan didukung dengan fasilitas pendukung yang memadai sangat dapat menambah kenyamanan para pegawai untuk bekerja sehingga membuat pegawai dapat meningkatkan prestasi kerja.</p> <p>c. Semangat kerja diberikan tidak hanya dengan kata-kata motivasi, namun semangat kerja disini juga diberikan dengan mendukung segala pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dan selalu memberikan respon yang positif sehingga dapat meningkatkan semangat kerja pegawai.</p>
--	--	---

## Informan 2

### A. Identitas Informan

Nama Informan : Ayu Saraswati

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Reservation Agent

### B. Daftar pertanyaan

Variabel	Pertanyaan	Jawaban
Efektivitas kerja	a. Bagaimana cara pegawai reservasi merancang strategi manajemen perubahan? b. Bagaimana cara pegawai reservasi memahami teknologi sistem realta? c. Apakah terdapat pelatihan yang berkelanjutan penggunaan sistem realta?	a. Terdapat beberapa perbedaan yang dimiliki oleh kedua sistem tersebut, namun tidak memerlukan waktu yang lama untuk perubahan yang terjadi karena sistem realta sendiri memiliki tampilan dan tools yang mudah dan jelas sehingga tidak sulit untuk mempelajari dan memahaminya. pelatihan juga dilakukan secara terus menerus dan secara perlahan sehingga sangat memudahkan dalam memahami sistem realta tersebut.

		<p>b. Dengan upaya dan kesediaan untuk belajar, memahami teknologi secara lebih mendalam akan memberi kami keunggulan dalam dunia yang semakin tergantung pada teknologi ini. Kami akan melakukan pelatihan secara mandiri untuk memahami sistem realta tersebut.</p> <p>c. Pelatihan hanya dapat dilakukan secara autodidak karena perusahaan tidak menyediakan training untuk pembelajaran sistem tersebut, padahal menurut saya hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan keahlian kami dalam memahami sistem tersebut.</p>
	<p>a. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Skil atau keterampilan</p>	<p>a. Kalau untuk saya sendiri biasanya saat waktu senggang akan digunakan untuk mempelajari sistem tersebut secara mandiri, misalnya seperti mencari tahu</p>

	<p>penggunaan sistem realta?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan loyalitas pekerjaan?</p> <p>c. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Kreatifitas, disiplin kerja.</p>	<p>beberapa tools yang tersedia namun jarang digunakan.</p> <p>b. Untuk membuktikan bahwa kami memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan adalah dengan cara beberapa kali kami akan lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang kami miliki pada hari tersebut. Biasanya hal tersebut juga terjadi dikarenakan sistem yang beberapa kali mengalami eror sehingga kami perlu menunggu beberapa saat untuk sistem tersebut dapat kembali berjalan dengan normal yang pastinya akan membuat kami harus menunggu dikarenakan seluruh pusat pekerjaan reservasi berada di dalam sistem tersebut.</p> <p>c. Pekerjaan yang kami lakukan di reservasi sebenarnya sangat monoton, jadi setiap harinya kami</p>
--	--	---



		<p>akan melakukan pekerjaan yang sama ssecara berulang sehingga kami biasanya akan melakukan pekerjaan sesuai dengan urutan dan tidak akan pernah berubah. Pada setiap harinya kami akan terus melakukan pekerjaan yang sama secara disiplin agar pekerjaan akan selesai tepat waktu.</p>
	<p>a. Bagaimana cara Amarterra Villas Bali Nusa Dua menyediakan lingkungan kerja yang terbaik untuk Pegawai?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai Amarterra Villas Bali Nusa Dua menyediakan fasilitas</p>	<p>a. Perusahaan telah memberikan fasilitas dan lingkungan yang nyaman bagi pekerja, seperti ruang kerja yang nyaman, serta membuat ruangan reservasi dan IT menjadi satu sehingga dapat membuat pekerjaan yang lebih efektif dikarenakan jika sistem realta mengalami bug atau eror maka akan dengan cepat dapat diketahui dan diselesaikan masalahnya.</p>

	<p>pendukung untuk pegawai?</p> <p>c. Bagaimana cara pegawai Amarterra Villas Bali Nusa Dua memberikan semangat kerja kepada pegawai?</p>	<p>b. Fasilitas pendukung disediakan dengan cara mempersiapkan segala kebutuhan staff resrvasi dengan cepat, biasanya ketika kami kekurangan bahan yang diperlukan kami akan memesan barang tersebut dan perusahaan dengan cepat menanggapi sehingga tidak memerlukan waktu yang lama.</p> <p>c. Semangat kerja yang diberikan disini tidak hanya dengan imbalan seperti insentif maupun gaji namun juga dengan respon positif yang diberikan oleh senior maupun atas kami sehingga hal tersebut juga memacu kami untuk semangat bekerja, dan juga dengan diberikannya semangat oleh atasan yang lebih memahami sistem tersebut sehingga tentu dapat</p>
--	---	--

		membuat kami semakin memahami sistem tersebut.
--	--	--



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

### Informan 3

#### A. Identitas Informan

Nama Informan : Luh Putu Mira Indah Pratiwi

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Reservation Agent*

#### B. Daftar pertanyaan

Variabel	Pertanyaan	Jawaban
Efektivitas kerja	<p>a. Bagaimana cara pegawai reservasi merancang strategi manajemen perubahan?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai reservasi memahami teknologi sistem realta?</p> <p>c. Apakah terdapat pelatihan yang berkelanjutan penggunaan sistem realta?</p>	<p>a. Perubahan tentu saja akan terjadi, kita sendiri tidak bisa menahan perubahan yang terjadi tersebut, kita hanya bisa mengikuti dan berusaha agar dapat mengikuti perubahan tersebut. Tentu saja perubahan sistem yang terjadi sebelumnya disini sangat membuat adanya proses yang mengharuskan kami untuk melewati perubahan tersebut.</p> <p>Dengan adanya perubahan tersebut lebih mendorong kami untuk mau belajar demi pemanfaatan sistem tersebut agar lebih berguna lagi.</p>

		<p>b. Pegawai melakukan pemahan sistem realta dengan cara mempelajari sistem tersebut secara autodidak karena perusahaan tidak menyediakan pelatihan yang menurut saya itu sangat penting untuk keberlangsungan pegawai. Saya memahami sistem tersebut secara mandiri karena sistem tersebut juga memiliki design yang mudah untuk dipahami dan tolls yang mudah untuk dimengerti.</p> <p>c. Seperti yang saya katakana seblumnya bahwa perusahaan tidak menyediakan pelatihan secara mendalam kepada sitem tersebut sehingga sebelumnya kami agak sedikit kesulitan untuk memahaminya, untung saja sistem ini sangat mudah untuk dipahami.</p>
--	--	---

	<p>a. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Skill atau keterampilan penggunaan sistem realta?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan loyalitas pekerjaan?</p> <p>c. Bagaimana cara pegawai reservasi meningkatkan Kreatifitas, disiplin kerja.</p>	<p>a. Meningkatkan skill dan keterampilan adalah langkah penting untuk terus tumbuh dan berkembang baik dalam karier maupun kehidupan pribadi. Pegawai yang memiliki kualifikasi yang baik dan keterampilan yang diperlukan cenderung lebih efektif dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Kami melaukan pembaruan setiap harinya demi untuk mempelajari sistem tersebut agar dapat lebih baik dalam penggunaannya.</p> <p>b. Kami biasanya akan mengerjakan pekerjaan sebaik-baiknya bahkan jika kami memerlukan waktu tambahan untuk mempelajari sistem tersebut maupun untuk menyelesaikan pekerjaan, itu bukanlah hal berat.</p>
--	---	---

		<p>c. Biasanya kami akan melakukan pekerjaan yang sama berulang kali dan selalu melakukannya sesuai langkah-langkah agar tidak ada pekerjaan yang terlewatkan. Dan memotivasi diri sendiri untuk selalu mengerjakannya dengan baik an disiplin.</p>
	<p>a. Bagaimana cara Amarterra Villas Bali Nusa Dua menyediakan lingkungan kerja yang terbaik untuk Pegawai?</p> <p>b. Bagaimana cara pegawai Amarterra Villas Bali Nusa Dua menyediakan fasilitas pendukung untuk pegawai?</p>	<p>a. Menyediakan lingkungan kerja yang terbaik juga menjadi salah satu faktor pendukung yang sangat penting untuk mencapai keefektivan kerja pegawai itu sendiri dan kita juga sebagai pekerja sangagt dapat merasakan atau menikmati suasana lingkungan yang baik tersebut.</p> <p>b. Fasilitas pendukung disediakan dengan cara mempersiapkan segala kebutuhan staff reservasi dengan cepat dan memberikan pembaharuan barang kepada para staff. Seperti</p>

	<p>c. Bagaimana cara pegawai Amarterra Villas Bali Nusa Dua memberikan semangat kerja kepada pegawai?</p>	<p>memberikan kursi baru yang lebih nyaman. sehingga para staff dapat bekerja dengan baik.</p> <p>c. Semangat kerja yang diberikan disini meliputi insentif serta motivasi yang dapat menambah semangat kerja oleh para senior. Sehingga hal tersebut dapat memacu kami untuk bekerja dengan baik dan lebih baik lagi.</p>
--	---	--



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara**



Wawancara dengan *revenue analyst*



Wawancara dengan *reservation agent*



Wawancara dengan *reservation agent*

PARIWISATA  
K NEGERI BALI