

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR
DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Made Raisa Wahyu Ananda

NIM. 2015713030

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR
DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



Oleh :

Made Raisa Wahyu Ananda

NIM. 2015713030

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Made Raisa Wahyu Ananda
NIM : 2015713030
Prodi/Jurusan : DIII Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Reservasi Kamar Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023



Made Raisa Wahyu Ananda

NIM. 2015713030

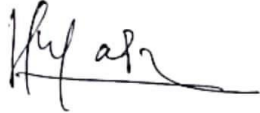
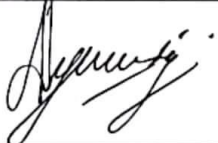

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PENANGANAN RESERVASI KAMAR DI HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BALI
NUSA DUA**

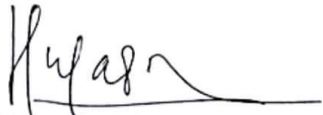
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(Made Raisa Wahyu Ananda)
NIM 2015713030

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Nyoman Sukayasa, SH., M.H NIP. 196312311992031015	
Dosen Penguji 1, Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM NIP. 196808271993031002	
Dosen Penguji 2, Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM NIP. 0004119601	

Dosen Pembimbing 1,



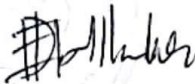
(I Nyoman Sukayasa, SH., M.H)
NIP. 196312311992031015

Dosen Pembimbing 2.



(Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB)
NIP. 199201312019031011

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKARTA

Puji syukur dihadapan *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*, Tuhan Yang Mahaesa karena atas Asung Kertha Wara Nugraha-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Reservasi Kamar Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”**. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini yaitu sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian Tugas Akhir ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

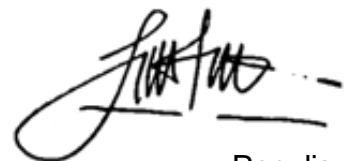
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan ijin dalam tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini sehingga mampu terselesaikan tepat pada waktunya.

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani, SE selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama praktek kerja lapangan.
5. Bapak I Nyoman Sukayasa, S.H., M.H., dan Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan saran yang bermanfaat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Kurniawati, sebagai Manajer Reservasi Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dan selaku pembimbing penulis pada bidang Reservasi yang telah banyak memberikan bimbingan serta banyak memberikan motivasi sehingga penulis dapat melaksanakan PKL serta menyelesaikan laporan ini dengan baik.
8. Seluruh Staff *Sales and Marketing* Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dan yang lainnya yang sudah banyak memberikan bantuan dan dukungan.
9. Orang tua, teman - teman, serta pihak – pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik untuk pelaksanaan PKL maupun dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.
10. Akhir tapi bukan yang terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang tetap berjuang dan bekerja keras untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Ucapan terima kasih ini peneliti sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 26 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, positioned above a horizontal line.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
PRAKARTA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Customer Service	14
B. Penanganan.....	15
C. Reservasi	16

D. Hotel	20
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	27
A. Sejarah Perusahaan.....	29
B. Bidang Usaha	30
C. Struktur Organisasi dan Jabatan	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
A. Simpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Tingkat Hunian Kamar.....	5
Table 3.1 Daftar Tipe Kamar Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.....	32
Table 4.1 Hasil Fokus Peneletian.....	66
Table 4.2 Hasil Fokus Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol Flowchart	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sales and Marketing	45
Gambar 4.1 Flowchart Input Data	63
Gambar 4.2 Flowchart Offline Reservation	73
Gambar 4.3 Flowchart Online Reservation	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3. Tampilan Sistem Opera

Lampiran 4. Tampilan *Confirmation Letter*

Lampiran 5. Tampilan *Payment link* dan *Receipt Payment*

Lampiran 6. Tampilan *Invoice*

Lampiran 7. Tampilan *Receipt SOF*

Lampiran 8. SOP Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang baik secara perorangan maupun berkelompok di dalam wilayah negara lain. Kegiatan tersebut menggunakan kemudahan atas jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah dan masyarakat agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan. Perkembangan industri pariwisata di Indonesia kini semakin pesat dengan didukungnya berbagai sarana dan prasarana juga obyek wisata yang semakin dikembangkan oleh Kementerian Pariwisata Indonesia. Berbagai sarana dan prasarana dibangun untuk mendukung berkembang dan berpotensi suatu obyek wisata di wilayah Indonesia. Salah satunya adalah sarana akomodasi yang telah ada dan dibangun semakin baik dari waktu ke waktu. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya permintaan untuk jasa akomodasi sebagai

penunjang dunia pariwisata di Indonesia. Tidak hanya semata mata untuk dibangun saja tetapi hotel juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang membuat para pengunjung menjadi nyaman dan senang ketika memutuskan untuk tinggal.

Saat ini hotel menjadi salah satu kebutuhan yang paling penting untuk para wisatawan. Hotel secara umum merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas-fasilitas berupa jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa pelayanan kamar serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun bagi mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel tersebut. Seiring dengan berkembangnya zaman, hotel tidak hanya difungsikan sebagai tempat menginap saja namun juga sebagai sarana pertemuan seminar dan juga untuk tujuan bisnis. Hotel merupakan akomodasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata dan membutuhkan tempat untuk menginap sementara dalam waktu tertentu. Hotel juga memiliki banyak klasifikasi, seperti banyaknya tingkat lantai, fasilitas yang disediakan, jenis-jenis kamar, dan juga harga kamarnya. Adapun beberapa kategori hotel untuk menginap, yaitu hotel melati, hotel berbintang dua, hotel berbintang tiga, hotel berbintang empat, dan yang paling mewah adalah hotel berbintang lima.

Di dalam dunia perhotelan terdapat beberapa departemen yang memiliki fungsi dan tugas-tugas khusus dalam memberikan penanganan terhadap tamu, salah satunya adalah reservasi. Reservasi merupakan suatu kegiatan pemesanan yang dilakukan oleh calon tamu baik pemesanan suatu kamar atau fasilitas yang lainnya, reservasi dilakukan beberapa waktu sebelumnya dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam cara pemesanan. Reservasi sangat erat kaitannya dengan bagian *Front Office*. Bagian reservasi bekerja sama dengan *Front Office* begitu juga sebaliknya dalam menangani pemesanan kamar maupun permasalahan dalam pemesanan kamar.

Pemesanan kamar merupakan suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai macam cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu dapat memperoleh kamar tersebut di waktu kedatangannya atau pada saat *check-in*. Menurut Bagyono (2018) reservasi merupakan bagian yang memiliki fungsi yang sangat vital. Ini dikarenakan tinggi rendahnya tingkat hunian kamar dan pendapatan kamar sangat ditentukan oleh kemampuan bagian reservasi dalam menangani pemesanan kamar.

Dalam pemesanan reservasi juga terdapat orang ataupun pihak-pihak yang menjadi sumber datanya reservasi. Sumber reservasi bagi hotel meliputi perorangan, perusahaan, penerbangan, biro perjalanan, company, pemerintahan, kantor pemesanan pusat, perusahaan.

Sambodo dan Bagyono (2006:75) menyebutkan bahwa “Setiap orang yang mengadakan reservasi merupakan sumber pemesanan bagi hotel, baik pesanan untuk perorangan maupun rombongan”. Penanganan pemesanan kamar harus dilakukan secara teliti untuk mencegah terjadinya kesalahan karena sangat berpengaruh pada saat tamu datang ke hotel untuk melakukan *check-in* sebab calon tamu berharap permintaan yang mereka inginkan ketika melakukan pemesanan kamar dapat terpenuhi, hal ini harus dilakukan dengan baik karena sangat berpengaruh pada tingkat huni kamar dan keuntungan hotel tersebut.

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua merupakan *resort* berbintang lima yang berlokasi di Jalan Pratama No. 86, Benoa, Kuta Selatan, terletak di bagian selatan pulau Bali tepatnya di tepi pantai Tanjung Benoa yang berjarak sekitar 15 menit jika berkendara dari Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan lima menit dari tujuan wisata populer di Nusa Dua. Holiday Inn Resort diresmikan pada tahun 1991 dan resmi dibuka pada 1 April 2015 oleh Surjantoro Siswantoro selaku owner dari Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dibawah perusahaan PT. Tanjung Benoa Indonesia yang memiliki konsep resort untuk keluarga. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua tergabung berada di bawah naungan *Intercontinental Hotels Group* (IHG). IHG didirikan pada tahun 2003 dan saat ini memiliki 17 brand yang mana 7 dari brand-

brand tersebut terdapat di Indonesia diantaranya yaitu *Inter Continental, Crowne Plaza, Holiday Inn dan Holiday Inn Express*.

Adapun hasil data hunian kamar pada Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua pada tiga bulan mendatang (April – Juni 2023) dengan data sebagai berikut:

Table 1.1 Data Tingkat Hunian Kamar
Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua
Pada Bulan April-Juni 2023

Bulan	Jumlah Tingkat Hunian	Individu	Group	Jumlah Kamar	Jumlah Persentase
April 2023	2362	2303	59	591	46.04%
Mei 2023	1262	1208	54	243	23.81%
Juni 2023	1887	1589	296	401	36.74%

Sumber: Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

Dilihat dari data table 1.1 di atas maka dapat diketahui bahwa bulan April merupakan tingkat hunian kamar yang paling tinggi, sedangkan bulan Mei merupakan tingkat hunian kamar yang terendah dari ketiga bulan yang telah dicantumkan pada data tersebut.

Penanganan reservasi dalam pemesanan kamar melalui *online* maupun *offline* tentunya tidak lepas dari berbagai kendala dan permasalahan yang terkadang dihadapi setiap saat. Hal tersebut tentunya akan membawa banyak pengaruh dalam pencapaian

kepuasan tamu untuk penanganan pemesanan kamar di hotel tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang sering dihadapi pada bagian reservasi salah satunya, seperti kamar hotel yang diinginkan calon tamu sudah tidak tersedia. Hal tersebut tidak dapat dibiarkan dan tentunya ada penanganan yang harus dilakukan oleh pihak hotel khususnya bagian reservasi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat **“Penanganan Reservasi Kamar Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”** sebagai tugas akhir.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penulisan ini, yaitu:

1. Bagaimanakah penanganan reservasi kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
2. Apa sajakah kendala yang ditemui dalam penanganan reservasi kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan reservasi kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

2. Untuk mengetahui kendala yang ditemui dalam penanganan reservasi kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah dan mengembangkan wawasan terhadap pengetahuan mengenai penanganan permasalahan pemesanan kamar serta penanganan reservasi hotel.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a) Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk menulis laporan maupun menambah wawasan, menambah sumber bacaan yang ada di perpustakaan
- b) Memberikan pengetahuan dari berbagai permasalahan yang ada pada reservasi pada suatu hotel.

3. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diperoleh perusahaan dari penelitian ini adalah dapat menjadi salah satu bahan masukan atau sebagai pedoman kepada pihak perusahaan khususnya pada bagian reservasi dalam menerapkan penanganan reservasi kamar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, yang beralamat di Jalan Pratama No. 86, Tanjung Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80363.

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah penanganan reservasi di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, khususnya mengenai pemesanan kamar dan kendala yang dihadapi reservasi dalam pemesanan kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data kualitatif yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti baik dari perusahaan maupun dari sumber lain yang tidak berupa angka (hitungan). Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer yang di peroleh oleh penulis seperti hasil wawancara dan diskusi dengan pegawai dan manager reservasi di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen, laporan-laporan, dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Metode Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Lebih lanjut, Patton (1990) dalam Haryono (2020:19), menegaskan bahwa

observasi merupakan metode penelitian yang penting untuk memahami dan memperkaya pengetahuan tentang fenomena yang diteliti. Dalam melakukan penelitian ini, dilakukan secara langsung berdasarkan kejadian yang ada di tempat penelitian dengan tujuan agar lebih mengetahui mengenai penanganan reservasi kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

2) Metode Wawancara

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) wawancara merupakan proses tanya jawab dengan narasumber yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya tentang sesuatu hal. Menurut Mardawani (2020:50-52) wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh informasi atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan informan dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman. Wawancara dilakukan dengan tim reservasi Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua untuk lebih mengetahui secara langsung tentang data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yaitu dengan Ibu Kurniawati sebagai *Reservation Manager* di

hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, Bapak Made Kenny Yudika sebagai *Reservation Agent* di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, Ibu Ni Made Ceri Kalero sebagai *Guest Service Officer* di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

3) Studi Pustaka

Studi kepustakaan yaitu mencari dengan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data skunder dengan cara membaca, mempelajari, dan mendalami literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam tugas akhir ini, sehingga peneliti memperoleh landasan teori yang cukup untuk mempertanggung jawabkan analisis dan pembangunan masalah.

4) Metode Dokumentasi

Menurut Mardawani (2020:52), dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian. Adapun beberapa dokumen yang diperoleh dari hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua guna melengkapi penelitian ini agar lebih akurat. Dokumen tersebut berupa profil hotel dan struktur organisasi hotel.

5) Trianggulasi

Menurut Wijaya (2018) Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan tidak langsung, ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut dihubungkan antara keduanya.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu data yang disajikan secara deskriptif dan dianalisa secara kualitatif. Deskriptif adalah penyajian data dengan menggambarkan yang diuraikan dalam bentuk kalimat. Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong (2017:6)). Jadi dapat dijelaskan bahwa teknik analisis deskriptif kualitatif adalah suatu penyajian data yang menggambarkan suatu fenomena berdasarkan kejadian yang sebenarnya dialami melalui deskripsi dalam bentuk kalimat

dan bahasa yang menggunakan metode alamiah, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Penanganan Pemesanan Kamar Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan pemesanan kamar di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua telah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada baik melalui *online* maupun *offline*, tahapan ini tamu akan melakukan pemesanan kamar yang dimulai dari calon tamu akan menentukan tanggal akan menginap serta memilih tipe kamar yang diinginkan dan dilanjutkan dengan melakukan pembayaran. Selanjutnya melakukan proses peng-inputan data tamu serta memasukan segala permintaannya, petugas reservasi akan memasukkan segala permintaan-permintaan tamu yang dapat dipenuhi ke dalam sistem opera. Kemudian pada tahap pembayaran tamu dapat memilih metode pembayaran melalui apa yang diinginkannya

seperti dengan membayar langsung di hotel menggunakan uang tunai, melalui bank transfer atau dengan menggunakan kartu kredit.

2. Kendala-kendala yang di temukan dalam penanganan pemesanan kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua adalah ketika kamar yang di inginkan oleh tamu tidak tersedia pada tanggal yang diinginkan, dikarenakan kamar tersebut sudah habis terjual, sehingga tamu merasa kurang puas. Selain itu juga terdapat kendala dalam permintaan-permintaan tamu yang tidak bisa terpenuhi serta kendala dalam pembayaran dimana tamu tidak memproses pembayaran dalam waktu yang telah ditentukan dan proses pembayaran melalui *payment link* yang terkadang mengalami ke-erroran.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Penanganan pemesanan kamar melalui *online* maupun *offline* di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang ada, namun perlu ditingkatkan kembali kualitas penanganannya dengan memperhatikan kendala-kendala yang dihadapi.
2. Mengenai permintaan-permintaan tamu yang tidak bisa dipenuhi, diberikan penjelasan mengapa permintaan tamu tersebut tidak dapat dipenuhi dan petugas reservasi bisa memberikan solusi

dengan cepat agar tamu tetap merasa puas dan nyaman untuk menginap atau *stay* di hotel.

3. Proses pembayaran ketika tamu melakukan pemesanan kamar melalui *online*, petugas reservasi lebih melakukan tindakan untuk *reminder* atau mengingatkan kembali tamu agar segera melakukan pembayaran sebelum batas waktu yang diberikan berakhir dan apabila dalam melakukan pembayaran tamu mengalami kendala, petugas reservasi bisa dengan cepat mengatasi atau memberikan alternatif lain kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). *Analisis sistem informasi reservasi hotel (studi pada sistem informasi reservasi dewarna hotel letjen sutoyo malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Dewi, P. S., Hidayatullah, R. S., & Asma, F. R. (2021). Sistem Aplikasi Reservasi Kamar Pada Hotel Srimangganti Jakarta Berbasis Android. *Jurnal Repositor*, 3(1), 8-15.
- Feni, M. (2021). *Mengungkap Dampak COVID-19 pada UMKM Sektor Kuliner (Studi Kasus: UMKM Kuliner di Wilayah Rawamangun)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Grace, J., & Purnama, I. (2022). Penerapan Konsep Interior New Normal pada Lobby Hotel Ciputra Jakarta. *Mezanin*, 5(1), 125-131.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).

- Luturlean, B. S., & Se, M. M. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.
- Mursyidin, A. (2016). *SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR PADA HOTEL EMDI HOUSE YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas AMIKOM Yogyakarta).
- Nirmala, B. P. W., & Sari, P. A. P. (2023). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI BERBASIS WEBSITE PADA HOTEL DI NUSA PENIDA. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(3).
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Dinamika Teknik Industri*.
- Purba, M. M. (2020). Perancangan sistem informasi pemesanan kamar hotel berbasis *online*. *Jurnal mitra manajemen*, 11(2).
- Ramadhani, A. N., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2022). Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce: Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1),
- Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan. *Program Studi Teknik Informatika Politeknik Purbaya*.

- Selamet, I. W. A., & Sumadi, I. G. (2021, December). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di Tijili Seminyak Hotel. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 4, No. 2, pp. 321-340).
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73-84.
- Utama, I. P. W. J. (2019, August). Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort di Tabanan. In *Seminar Nasional Arsitektur, Budaya dan Lingkungan Binaan (SEMARAYANA)* (pp. 123-134).
- Winata, E. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 2(1), 104-117.