

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR
MELALUI WEBSITE DI MAYA UBUD
RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Putu Intan Anggita Maheswari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR
MELALUI WEBSITE DI MAYA UBUD RESORT
& SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
Dewa Ayu Putu Intan Anggita Maheswari
2015823151

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR
MELALUI WEBSITE DI MAYA UBUD RESORT
& SPA**

Oleh
Dewa Ayu Putu Intan Anggita Maheswari
NIM 2015823151

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP 198901172022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Erhawati, MATM., Ph.D.
NIP 1963122819900102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewa Ayu Putu Intan Anggita Maheswari
NIM : 2015823151
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI WEBSITE DI MAYA
UBUD RESORT & SPA”**

benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung,
Yang membuat pernyataan,



Nama : Dewa Ayu Putu Intan Anggita
Maheswari
NIM : 2015823029
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI WEBSITE DI MAYA UBUD RESORT & SPA” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulisan di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Jesus Gisbert selaku *General Manager* di Maya Ubud Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Ubud Resort & Spa.
8. Ni Nyoman Triani selaku *Human Resources & Learning Manager* di Maya Ubud Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Ubud Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Sang Ketut Widiana, selaku *Front Office Manager* yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
10. Bapak I Made Wijana dan I Wayan Sudiana, selaku *Assistant Front Office Manager* yang senantiasa memberikan masukan-masukan dan pengetahuan kepada penulis.
11. Ibu Desak Made Ratna Wulan selaku *Reservation Manager* yang sudah

memberikan banyak ilmu, pengalaman baru serta membina penulis.

12. Ibu Ni Putu Melanie Natalia selaku *Reservation Supervisor* dan Ibu Ni Wayan Eka Juniarsini selaku *Reservation Agent* yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu, pengalaman baru serta membina penulis.
13. Seluruh *staff front office* yang selalu membantu dan memberi masukan-masukan serta ilmu kepada penulis.
14. Kedua orang tua, Bapak Dewa Putu Bagiarsa dan Ibu Ni Wayan Sri Sukasih yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa dalam membuat tugas akhir ini.
15. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi materi maupun penulisannya, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk bisa digunakan sebagai masukan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 6 |
| 1. Tujuan Penulisan..... | 6 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 6 |
| D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir | 7 |
| 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data | 7 |
| 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data | 8 |
| 3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 9 |
| A. Hotel | 9 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 9 |
| 2. Klasifikasi Hotel..... | 9 |

| | |
|---|-----------|
| B. Front Office | 12 |
| 1. Pengertian <i>Front Office</i> | 12 |
| 2. Peranan <i>Front Office</i> | 13 |
| C. Pengertian Penanganan..... | 14 |
| D. Pemesanan Kamar (Reservasi)..... | 14 |
| 1. Pengertian Reservasi | 14 |
| 2. Data – data reservasi | 15 |
| 3. Bentuk – bentuk reservasi | 15 |
| 4. Manfaat Reservasi | 16 |
| 5. Sumber – sumber Reservasi | 17 |
| E. Website | 20 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 21 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan | 21 |
| 1. Lokasi Perusahaan..... | 21 |
| 2. Sejarah Perusahaan..... | 22 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas | 23 |
| 1. Bidang Usaha | 23 |
| 2. Fasilitas Perusahaan | 29 |
| C. Struktur Organisasi..... | 33 |
| BAB VI PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Website di Maya Ubud Resort & Spa | 43 |
| B. Kendala yang dihadapi ketika melakukan Penanganan Pemesanan Kamar Di Maya Ubud Resort & Spa. | 69 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 72 |
| A. Simpulan | 72 |
| B. Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| Isi | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 3.1 Logo Maya Ubud Resort & Spa..... | 22 |
| Gambar 3.2 Impressive Forest Suite | 76 |
| Gambar 3.3 Impressive Forest Corner Suite | 76 |
| Gambar 3.4 Heavenly Jacuzzi Villa..... | 77 |
| Gambar 3.5 Heavenly Pool Villa | 77 |
| Gambar 3.6 Heavenly Two Bedroom Pool Villa | 78 |
| Gambar 3.7 Maya Presidential Villa..... | 78 |
| Gambar 3.8 Mayasari <i>Restaurant</i> | 79 |
| Gambar 3.9 River Café | 79 |
| Gambar 3.10 Tree Bar..... | 80 |
| Gambar 3.11 The Banjar | 80 |
| Gambar 3.12 The Lounge | 81 |
| Gambar 3.13 The Amphitheatre..... | 81 |
| Gambar 3.14 Ceremonial Plaza | 82 |
| Gambar 3.15 Tree Bar Terrace..... | 82 |
| Gambar 3.16 Spa At Maya..... | 83 |
| Gambar 3.17 Infinity Forest Pool | 83 |
| Gambar 3.18 Infinity Riverside Pool | 84 |
| Gambar 3.19 <i>Kids Pool</i> | 84 |
| Gambar 3.20 <i>Fitness Center</i> | 85 |
| Gambar 3.21 Yoga Pavilion..... | 85 |
| Gambar 3.22 <i>Tennis Court</i> | 86 |
| Gambar 3.23 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> | 34 |
| Gambar 4.1 Tampilan utama website Maya Ubud Resort & Spa..... | 41 |
| Gambar 4.2 Tampilan pemesanan kamar pada website Maya Ubud Resort & Spa ... | 41 |
| Gambar 4.3 Tampilan selanjutnya setelah memilih kamar yang akan dipesan | 42 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4.4 Tampilan <i>guest details</i> | 42 |
| Gambar 4.5 <i>Fingerprint</i> di Maya Ubud Resort & Spa..... | 45 |
| Gambar 4.6 Menyalakan komputer..... | 46 |
| Gambar 4.7 Menyalakan printer | 47 |
| Gambar 4.8 Tampilan bagian luar sistem VHP pada Maya Ubud Resort & Spa | 48 |
| Gambar 4.9 Tampilan bagian dalam sistem VHP pada Maya Ubud Resort & Spa.... | 49 |
| Gambar 4.10 Membuat folder baru..... | 50 |
| Gambar 4.11 Melakukan <i>e-filing</i> | 51 |
| Gambar 4.12 Proses mencari reservasi yang berasal dari website..... | 52 |
| Gambar 4.13 Tampilan dalam reservasi yang berasal dari website | 52 |
| Gambar 4.14 <i>Lengh of stay guest</i> | 53 |
| Gambar 4.15 Jumlah tamu yang akan menginap | 54 |
| Gambar 4.16 Kategori dan jumlah kamar | 54 |
| Gambar 4.17 <i>Arrangement</i> | 55 |
| Gambar 4.18 Nomor <i>voucher</i> | 55 |
| Gambar 4.19 Mengecek harga dan <i>update rate code</i> pada sistem VHP..... | 56 |
| Gambar 4.20 Tampilan luar <i>guest profile</i> | 57 |
| Gambar 4.21 Tampilan dalam <i>guest profile</i> | 58 |
| Gambar 4.22 Pembayaran reservasi melalui <i>reddot payment</i> | 59 |
| Gambar 4.23 <i>Reservation remark</i> | 61 |
| Gambar 4.24 <i>Update flight detail</i> | 62 |
| Gambar 4.25 <i>Segment & source engine</i> | 64 |
| Gambar 4.26 Reservasi yang sudah selesai di- <i>update</i> | 64 |
| Gambar 4.27 <i>Master bill</i> | 65 |
| Gambar 4.28 <i>New email</i> | 66 |
| Gambar 4.29 Memilih email <i>reservation</i> | 66 |
| Gambar 4.30 Mengisi <i>subject</i> dan email tamu..... | 67 |
| Gambar 4.31 <i>Confirmation letter</i> | 68 |
| Gambar 4.32 Keterangan email terkirim..... | 69 |

DAFTAR TABEL

| Isi | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 3.1: Tipe Kamar pada Maya Ubud Resort & Spa | 24 |
| Tabel 3.2: <i>Restaurant & Bar</i> pada Maya Ubud Resort & Spa..... | 27 |
| Tabel 3.3: <i>Venue metting, wedding event</i> | 29 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Gambar Kamar & Fasilitas Maya Ubud Resort

Lampiran 2 : Hasil Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan wisata yang dilakukan oleh seseorang ke beberapa tempat, baik disengaja maupun tidak disengaja yang bertujuan untuk bersenang – senang. Pariwisata merupakan sektor penting yang berpengaruh besar terhadap perekonomian dan bisa dijadikan lapangan kerja sehingga bisa mengurangi tingkat pengangguran pada suatu daerah. Menurut Aribowo (2018) pada buku Potensi dan Peluang Investasi Sektor Pariwisata, pariwisata juga mempunyai beberapa komponen pendukung antara lainnya *Attraction, Accomodation, Amenities, Accessibility dan Activities*. Indonesia merupakan negara yang kaya akan budaya dari berbagai pulau, memiliki macam adat istiadat yang sangat menarik, berbagai macam suku dan keindahan alamnya sehingga bisa berpotensi untuk dijadikan destinasi wisata.

Tempat wisata yang ada di Indonesia sudah banyak dikenal oleh mancanegara, banyak tempat wisata di Indonesia yang bisa dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara yang salah satunya yaitu Pulau Bali. Pariwisata Bali adalah salah satu tujuan wisatawan yang ingin berlibur ke Indonesia. Pariwisata Bali sudah terkenal di seluruh dunia. Namun pada masa pandemi, pariwisata di Bali menurun dengan tragis, hal ini dikarenakan adanya penurunan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Ini yang menyebabkan banyaknya orang

yang bergantung pada sektor pariwisata mengalami penurunan ekonomi. Namun saat ini Pariwisata Bali mulai bangkit, dari wisatawan domestik maupun mancanegara sudah mulai berdatangan ke Bali untuk liburan.

Pulau Bali merupakan suatu pulau yang kaya akan ragam budaya, adat istiadat dan destinasi wisatanya. Adapun ragam budayanya, adat istiadat yang sangat unik seperti Hari Raya Galungan, Nyepi, adapun beberapa tarian antara lainnya Tari Kecak, Tari Baris, Tari Legong, dan tempat wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi di Bali seperti Garuda Wisnu Kencana, Pantai Kuta, Pantai Pandawa, Tanah Lot, Monkey Forest, Tirta Empul, Bukit Campuhan, Ubud Market, Cekingan Rice Terrace. Dari sini kita mengetahui bahwa pariwisata sangat berperan penting dan memiliki banyak manfaat serta keuntungan yang bisa kita ambil. Untuk melakukan perjalanan wisata tentunya kita perlu akomodasi seperti hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang memberikan pelayanan dengan menyediakan tempat untuk seseorang beristirahat, dan menyediakan makanan, minuman maupun kegiatan lainnya.

Hotel Maya Resort Ubud & Spa adalah salah satu hotel bintang 5 yang beralamat di Jl. Gunung Sari Peliatan, Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar, Bali. Hotel ini sendiri memiliki 118 kamar dengan beberapa tipe kamar dan fasilitas yang ada pada setiap kamarnya. Adapun beberapa *Department* yang terdapat pada hotel tersebut seperti *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Engineering Department*, dan *Security*

Department. Jika seseorang menginap di hotel, tentunya mereka harus memesan kamar terlebih dahulu, lalu pada tanggal yang sudah mereka tentukan untuk menginap, mereka pasti akan diarahkan ke lobby hotel untuk melakukan proses *check-in* yang dihandle oleh *Front Office*. *Front Office* adalah suatu *department* yang merupakan pusat informasi dari segala kegiatan tamu tersebut seperti menangani *check in* dan *check out*, menangani komplain dari tamu, dan yang menangani pemesanan kamar tamu. *Front Office* juga memiliki beberapa *section* antara lain *Reservation, Reception, Telephone Operator, Front Office Cashier dan Concierge*. Sebelum melakukan proses *check-in*, tentunya tamu harus melakukan pemesanan kamar terlebih dahulu. Proses pemesanan kamar tersebut akan ditangani oleh *reservation*.

Reservation adalah suatu *section* yang ada di *Front Office Department* yang bertugas menangani pemesanan kamar, *reservation* sangat berpengaruh besar dalam penerimaan pemesanan kamar dihotel, karena *section* ini yang bertugas menangani pemesanan kamar tamu, pembatalan pemesanan kamar baik dari perseorangan maupun berkelompok. Selain itu tugas *reservation* sendiri menawarkan beberapa produk yang ada di hotel tersebut dan membuat perkiraan daftar tamu yang akan *check-in* secara harian. Untuk meningkatkan tingkat hunian pada hotel tersebut, kita harus melakukan upaya terbaik agar tingkat hunian dihotel semakin meningkat dan tamu puas terhadap pelayanannya.

Agar upaya bisa teroptimalkan tentunya hotel harus melayani sesuai SOP yang ada. Pada *reservation* di Maya Ubud Resort & Spa menggunakan *system* VHP (Visual Hotel Program) dan sudah menggunakan *system Full Computerized* yang artinya *system* yang menggunakan komputer dalam segala sesuatunya, mulai dari mengecek ketersediaan kamar, memasukan pemesanan kamar baru, maupun mengisi segala jenis informasi yang melalui email ataupun yang lain. Selain itu upaya lain untuk meningkatkan tingkat hunian dengan cara melakukan kerja sama dengan *travel agent* baik dari *travel agent online* maupun *offline* yang menjadi salah satu sumber reservasi di Maya Ubud Resort & Spa.

Adapun sumber reservasi lain yaitu *direct booking*. *direct booking* di Maya Ubud Resort & Spa ada 2 jenis yaitu *offline* dan *online*. Untuk *offline direct* biasanya tamu langsung datang ke hotel untuk memesan kamar (*walk-in*). Jika *online directnya* melalui *website*, untuk pemesanan melalui *website* dengan menggunakan *software booking engine*. *Booking Engine* adalah *software* dengan layanan reservasi yang berfungsi menjual kamar dan beberapa produk yang ada pada hotel tersebut. Semua hotel memiliki *booking engine* untuk menjual kamar dan produk hotel mereka namun tak semua hotel memakai *booking engine* yang sama. Ada beberapa macam *booking engine* yaitu Avvio, NetAffinity, Bookassit, Profitroom, Synxis dan lain - lain.

Maya Ubud Resort & Spa menggunakan synxis sebagai pilihan *booking engine* hotel. Synxis adalah salah satu platform pada *booking engine* dibawah *company* sabre yang digunakan sebagai sumber untuk hotel, resort maupun destinasi

lainnya yang dipergunakan sebagai suatu tempat penjualan produk hotel. Synxis inilah yang digunakan untuk melakukan proses penjualan kamar hotel maupun produk hotel lainnya melalui online direct yaitu dengan cara menghubungkan synxis dengan *website* hotel, jika tamu memesan kamar melalui *website* hotel maka akan otomatis masuk pada synxis. Dengan adanya online *direct* ini, tamu yang jarak jauh sangat terbantu dalam melakukan reservasi, dengan melalui website tamu hanya perlu sedikit kuota internet untuk melakukan proses reservasi secara *online* tentunya dengan informasi produk yang lebih lengkap. Selain itu ada beberapa hal yang menarik jika memesan melalui *website* di Maya Ubud Resort & Spa, tentunya hanya mereka yang memesan melalui *website* akan mendapatkan benefit yang berbeda seperti *discount 20% Spa, Laundry, Food&Beverage (excluding alcohol)*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik membahas tentang “Penanganan Pemesanan Kamar melalui Website Di Maya Ubud Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut.

1. Bagaimana penanganan pemesanan kamar melalui website di Maya Ubud Resort & Spa?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi pada saat menangani pemesanan kamar melalui website Di Maya Ubud Resort & Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Dengan Tugas Akhir ini terdapat beberapa tujuan yang dapat diambil dari pengangkatan judul tersebut yaitu:

- a. Mengetahui penanganan pemesanan kamar di Hotel Maya Resort Ubud & Spa.
- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi dalam menangani pemesanan kamar melalui website di Hotel Maya Resort Ubud & Spa.

2. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, adapun kegunaan Tugas Akhir ini, yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Untuk menambah pengetahuan, *skill*, referensi yang sekiranya belum didapat pada saat di perkuliahan pada bidang *reservation*.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai landasan dan sumber informasi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali pada bidang *reservation*
 - 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir ini.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu khususnya dalam penanganan penerimaan pemesanan kamar melalui website
- 2) Diharapkan untuk dapat meningkatkan informasi dan kinerja para staff, sehingga dapat menambah wawasan tentang permasalahan tersebut.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data ini adalah yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu pengumpulan data dengan cara mengamati dan melakukan observasi partisipatif, ikut secara langsung dalam kegiatan penanganan kamar melalui website di Maya Ubud Resort & Spa. Dengan metode ini kita bisa mencatat dan mendokumentasikan gambar.

b. Metode Wawancara

Metode ini adalah metode pengumpulan data yang dengan cara mewawancara atau melakukan tanya jawab dengan yang bersangkutan, seperti *Reservation Manager*, *Reservation Supervisor* dan *Reservation Agent* di Maya Ubud Resort & Spa.

c. Studi Kepustakaan

Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi dari buku – buku, literatur dan sumber lainnya dalam menyusun tugas akhir ini.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan permasalahan tersebut dan memaparkan data- data yang sudah diperoleh untuk menyusun tugas akhir.

3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang akan digunakan adalah metode formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian analisis berupa kata – kata, maupun narasi. Sedangkan, metode informal adalah metode penyajian analisis berupa tanda lainnya seperti foto dokumentasi, table, bagan dan gambar yang dimana nanti metode ini yang akan mengabungkan antara kata – kata dengan tanda tersebut.

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini yaitu gabungan antara metode formal dan informal yang didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti : tabel, foto, atau gambar beserta keterangan - keterangan yang penulis dapatkan dari perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penanganan Pemesanan Kamar Melalui Website di Maya Ubud Resort & Spa terdiri dari 3 tahap yaitu sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan.

Tahap persiapan ini terdiri dari persiapan diri yang di dalamnya mencakup mengenai kebersihan dan kerapian diri dan persiapan perlengkapan penanganan reservasi tersebut yang mencakup semua peralatan yang digunakan agar berjalan lancar dan mempersiapkan area kerja dengan cara membersihkan dan merapikan area kerja agar terlihat rapi dan nyaman untuk bekerja

2. Tahap Pelaksanaan.

Dalam tahap pelaksanaan ini *reservation agent* bertugas untuk menangani pemesana kamar melalui website adapun langkah – langkahnya yaitu: membuat folder baru kemudian melakukak *e-filing*, setelah itu *reservation agent*, mengecek tanggal *check-in* dan *check out*, mengecek jumlah tamu yang akan menginap, mengecek kategori kamar dan jumlah kamar, memilih *arrangement*, mengecek nomor *voucher*, selanjutnya *reservation agent* akan mengecek harga da melakukan *update rate code*, *guest profile* dan mengecek pembayaran kamar oleh tamu. Sesudah itu *reservation*

agent harus mengisi *reservation remark*, melakukan *update flight detail*, memilih *segment* dan *souce engine*.

3. Tahap Akhir.

Pada tahap akhir *reservation agent* akan mengecek ulang pekerjaannya setelah itu *reservation agent* menutup reservasi pada sistem dengan cara menekan “*excute*” dan secara bersamaan akan muncul notifikasi mengenai *master bill*, *reservation agent* harus menekan “*yes*” agar *master bill* aktif, setelah menekan “*yes*” reservasi pada sistem akan otomatis tertutup dan *master bill* sudah aktif, kemudian *reservation agent* akan mengirimkan tamu tersebut surat konfirmasi atau *confirmation letter*, Setelah surat konfirmasi terkirim, *reservation agent* akan mengecek apakah surat tersebut sudah benar terkirim dengan cara melihatnya pada pojok kanan atas di email tersebut.

Sementara itu hambatan-hambatan yang dihadapi dan cara mengatasinya saat menangani pemesanan kamar melalui website oleh *reservation agent* di Maya Ubud Resort & Spa terdiri dari *point – point* berikut.

1. Reservasi tamu tidak masuk ke sistem VHP, cara mengatasi adalah *reservation agent* membuat reservasi baru secara manual pada sistem VHP.
2. Tamu tidak bisa membayar pada *reddot payment* yang sudah tertera pada sistem, cara mengatasinya *reservation agent* akan mengirimkan *payment link* ataupun tamu bisa melakukan pembayaran via bank transfer.
3. Tamu komplain karena tidak mendapatkan benefit yang seharusnya didapat, cara mengatasinya adalah *reservation agent* harus meminta maaf terlebih dahulu,

kemudian memberitahu department lain mengenai benefit yang didapatkan oleh tamu tersebut dan juga mengisi di *reservation remark* pada sistem VHP.

B. Saran

Penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang dapat dipergunakan bagi pihak hotel. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Dalam menangani tamu yang melakukan reservasi melalui website, *reservation section* harus teliti dalam melakukan *update* reservasi tamu yang memesan melalui website dan mengecek ulang pada *reservation remark* apakah benefit tamu sudah terisi atau tidak agar pada saat tamu sudah menginap tidak terjadi *complaint*.
2. Kepada pihak IT *departement* untuk selalu mengecek kestabilan koneksi internet dan sistem VHP tidak melambat agar dapat berjalannya pekerjaan dengan lancar
3. Teruntuk pihak *E-commers* dimohon untuk selalu mengecek extranet baik dari travel agent online dan website apakah berfungsi dengan baik atau tidak karena jika sistem VHP *error* dan menyebabkan reservasi yang otomatis masuk pada sistem namun menjadikan reservasi tersebut tidak masuk pada sistem, *reservation agent* akan memerlukan waktu yang cukup lama untuk membuatkan reservasi baru dan *reservation agent* harus mengecek kedepannya reservasi tersebut apakah benar tidak masuk ke sistem VHP atau harus menunggu beberapa waktu agar tidak *double booking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. Perca
- Agus Selamat, I Wayan. & Sumadi, I Gede. 2021. Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di Tijili Seminyak Hotel. *Jurnal Journey* Vol.4 No.2 . Politeknik Nasional Denpasar. Retrieved from <https://ojsjourney.pib.ac.id/index.php/art/article/download/84/81/>
- Aryanto, D. 2017. Penerapan Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web (Studi Kasus Pada Hotel Kesawan). *JITEKH (Jurnal Ilmiah Teknologi Harapan)*, 6(2), 46–51. Retrieved from <http://www.stth-medan.ac.id/subdomain/ojs/index.php/Jitekh/article/view/21>
- Asriyandi, Deri. 2022. Perancangan SOP (Standar *Operating Procedure*) *Room Attendant* di Hotel Salma Bukittinggi, Proyek Akhir. Sumatera Barat. Retrieved from : <http://eprints.umsb.ac.id/654/1/Proyek%20akhir%20deri%20asriyandi%20perhotelan.pdf>
- Azizah, Hillyah. & Dwi Putra, Syahrizal. 2019. Penerapan E-health Pada Sistem Reservasi Perawatan Kulit Wajah di Klinik Kecantikan Dokter Mirda Berbasis Android, *Journal of Informatiob System, Applied, Management, Accounting and Research (JISAMAR)*, Jayakarta. Retrieved from : <https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/download/97/86>
- Badudu, J.S. dan Sutan Muhammad Zain. 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Christian, Ade. & Ariani, Fattya. 2019. Sistem Informasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis Web. *Jurnal Manajemen Informatika, SMTIK Nusa Mandiri*. Jakarta, Vol.6 No.2. Retrieved from : <https://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumika/article/download/410/475>
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Juru, Nyoman Ary (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akutansi)*. Vol.4 No.2. Buleleng. Retrieved from : <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/510/190/#:~:text=>

Menurut%20Hasibuan%20(2011%3A128),kendali%20dan%20sistem%20pimpinan%20organisasi

- Maria, Sinta. 2018. Perancangan Aplikasi CRM Reservasi Kamar Berbasis Web Pada Hotel Mariani. *Jurnal Intra-Tech*. Riau. Retrieved from : <https://www.journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/download/21/21>
- Murni, Ni Gusti Nyoman Suci, dan Made Ruki. 2017. Buku Ajar *Reservation*. Denpasar: Swasta Nulus.
- Nurhayati H, (2017). Analisis Kontribusi Divisi Ruang *Meeting* Terhadap Laporan Laba Rugi Pada Hotel Ahriani Kabupaten Banteng, Skripsi.. Makassar. Retrieved from : https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3798-Full_Text.pdf
- Noviastuti, Nina & Cahyadi, Agustina 2023. Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Bandung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) Vol.3 No.1*. Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti(AKAPRADA), Yogyakarta. Retrieved from : [https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/17/17/25#:~:text=Hotel%20adalah%20sebagai%20suatu%20usaha,perhotelan%20\(Pradiatingtyas%2C%202017\)](https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/17/17/25#:~:text=Hotel%20adalah%20sebagai%20suatu%20usaha,perhotelan%20(Pradiatingtyas%2C%202017))
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Prajnagaja, Teja Kumaro 2016. Analisis Pemilihan Metode Reservasi Di Hotel Mercure Batam. *JOM FISIP Vol.3 No.1*, Pekanbaru. Retrieved from : <https://media.neliti.com/media/publications/32877-ID-analisis-pemilihan-metode-reservasi-di-hotel-mercure-batam.pdf>
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tabrani, Muhamad, dkk 2021. Sistem Infomasi berbasis Website Pada UNL Studio Dengan Menggunakan *Framework Codeigniter*. *Jurnal Ilmiah M-Progress Vol.11 No.1*. Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma. Retrieved from : <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/download/598/569>
- Widiantari, Luh Sonia. 2021. Penanganan *Check-in* Marriot Bonvoy Member Oleh *Receptionist* Di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan, Badung.