

**SKRIPSI**

**PLATFORM RESERVASI ONLINE SEBAGAI MEDIA  
PENINGKATAN HUNIAN KAMAR PADA DEPARTEMENT  
SALES & MARKETING DI THE SANKARA SUITE & VILLA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dewa Gede Septiantara Putra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**PLATFORM RESERVASI ONLINE SEBAGAI MEDIA  
PENINGKATAN HUNIAN KAMAR PADA DEPARTEMENT  
SALES & MARKETING DI THE SANKARA SUITE & VILLA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Dewa Gede Septiantara Putra  
NIM 1915834152**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

# **PLATFORM RESERVASI ONLINE SEBAGAI MEDIA PENINGKATAN HUNIAN KAMAR PADA DEPARTEMENT SALES & MARKETING DI THE SANKARA SUITE & VILLA**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:  
Dewa Gede Septiantara Putra  
NIM 1915834152**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PLATFORM RESERVASI ONLINE SEBAGAI MEDIA PENINGKATAN HUNIAN KAMAR PADA DEPARTEMEN SALES & MARKETING DI THE SANKARA SUITE & VILLA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Kamis, 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing I



Made Sudiarta, SS., M.Par  
NIP 196312311989101001

Dosen Pembimbing II



Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par  
NIP 0008089105

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Prof. N. Made L. Pratiwi, MATM., PhD  
NIP 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**PLATFORM RESERVASI ONLINE SEBAGAI MEDIA  
PENINGKATAN HUNIAN KAMAR PADA DEPARTEMENT  
SALES & MARKETING DI THE SANKARA SUITE & VILLA**  
yang disusun oleh **Dewa Gede Septiantara Putra (1915834152)**  
telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
Pada hari Kamis tanggal 27 Juli 2023

	Nama Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Made Sudiarta, SS., M.Par NIP. 196312311989101001	
<b>Anggota</b>	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par NIP. 196211251990032001	
<b>Anggota</b>	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali**  
  
Prof. Ni Made Erawati, MATM., PhD  
NIP. 196312281990102001

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewa Gede Septiantara Putra  
NIM : 1915834152  
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PLATFORM RESERVASI ONLINE SEBAGAI MEDIA PENINGKATAN  
HUNIAN KAMAR PADA DEPARTEMEN SALES & MARKETING DI  
THE SANKARA SUITE & VILLA**

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Management Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensinya pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung,



Dewa Gede Septiantara Putra

## KATA PENGANTAR

Pertama dan terutama, puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatNya dalam menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul "Platform Reservasi Online Pada Departemen Sale & Marketing Di The Sankara Suite & Villa". Tujuan dari penyusunan skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk mencapai gelar sarjana terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya penulis untuk belajar dan menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata kampus Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan banyak dukungan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan banyak saran dan dukungan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi Penelitian ini.
5. Made Sudiarta, SS., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi dan dukungan selama proses penyusunan usulan skripsi ini dari awal sampai akhir.



7. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata atas motivasi, ilmu, dan pendidikan yang diberikan kepada penulis dan seluruh mahasiswa.
8. Bapak I Wayan Nova Ariawan selaku Resort Manager The Sankara Suite Ubud yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian ini di perusahaannya.
9. Ibu Ni Putu Dessy Wulansari selaku Director of Human Resourch yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian ini di bagian Sales & Marketing
10. Putu Hadiyanti Pratiwi selaku senior di The Sankara Suite Ubud yang telah bersedia membantu penulis dengan memberikan kesempatan dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
11. Dewa Made Mhertayasa dan Ni Wayan Suartini orang tua tercinta, karena atas dukungan mereka skripsi penelitian ini dapat selesai tepat waktu.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan inspirasi kepada penulis.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk perbaikan dalam penulisan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian serta perkembangan industri pariwisata. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis



Dewa Gede Septiantara Putra



## ABSTRAK

Putra, Dewa Gede Septiantara, 2023. Platform Reservasi Online Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar Pada Departement Sales & Marketing Di The Sankara Suite & Villa, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I: Made Sudiarta, SS., M.Par dan Pembimbing II : Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par

Kata kunci: Platform Online, Reservasi, Hotel, Tingkat Hunian Kamar, kontribusi, faktor internal dan eksternal

Dalam era revolusi industri 4.0, konsep pariwisata berkelanjutan menjadi topik yang sering dibahas oleh para ahli. Hal ini telah mendorong pihak industri, tidak terkecuali di sektor perhotelan, untuk mengadopsi strategi pemasaran yang ramah lingkungan. Salah satu strategi yang digunakan adalah menggunakan *platform* reservasi *online*, yang bertujuan untuk mendukung konsep keberlanjutan dalam semua aspek pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *platform* reservasi *online* pada departemen sales & marketing dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di The Sankara Suite & Villa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Manager Sales & Marketing, Supervisor, dan staff reservasi di The Sankara Suite & Villa. Dengan menerapkan *platform* reservasi online dengan alur Bussines to Bussines (B2B) dan Bussines To Consumer (B2C), hasil penelitian menunjukkan bahwa *platform* reservasi *online* memberikan kontribusi optimal dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Namun, terdapat kendala dari beberapa faktor eksternal yang menyebabkan penjualan kamar tidak mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu, penting untuk mengatasi faktor-faktor tersebut guna meningkatkan efektivitas *platform* reservasi *online* dalam mencapai hasil yang diinginkan.

## ***ABSTRACT***

Putra, Dewa Gede Septiantara, 2023. Online Reservation Platform As A Media To Improve Room Occupation In The Sales & Marketing Department At The Sankara Suite & Villa, Undergraduate Thesis: Tourism Bussines Management, Tourism Departement, Bali State Polytechnic

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Made Sudiarta, SS., M.Par and Supervisor II : Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par

*Keyword: Platform Online,Reservation ,Hotel, Room Occupancy, Kontribution, Internal and External Factors.*

In the era of the 4.0 industrial revolution, the concept of sustainable tourism has become a frequently discussed topic among experts. This has driven the industry, including the hospitality sector, to adopt environmentally-friendly marketing strategies. One such strategy is the online reservation platform, which aims to support the principles of sustainability in all aspects of marketing. This research aims to analyse the implementation of the online reservation platform to enhance the occupancy rate at The Sankara Suite & Villa. The qualitative method was employed in this study. Data collection techniques involved observation, interviews, documentation, and literature review. The informants in this research were the Sales & Marketing Manager, Supervisor, and reservation staff at The Sankara Suite & Villa. By implementing the online reservation platform with Business-to-Business (B2B) and Business-to-Consumer (B2C) channels, the findings of this study show that the online reservation platform contributes optimally to the occupancy rate. However, there are challenges arising from several external factors that hinder the achievement of the room sales target. Therefore, it is important to address these factors in order to enhance the effectiveness of the online reservation platform in achieving the desired outcomes.

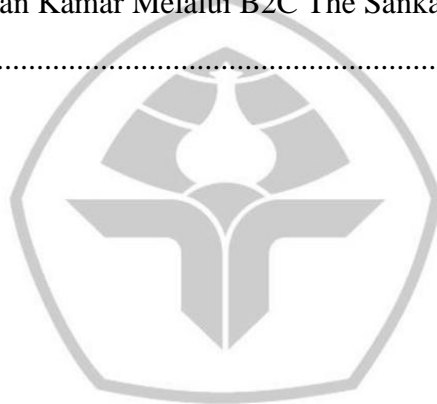
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 E-Commerce .....	9
2.1.2 Reservasi .....	13
2.1.3 Platform Reservasi Online .....	16
2.1.4 Hotel.....	21
2.1.5 Tingkat Hunian Kamar.....	24
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	33
3.2 Obyek Penelitian .....	34
3.3 Identifikasi Variabel.....	34
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5.1 Jenis Data .....	36
3.5.2 Sumber Data.....	37

3.6	Metode Penentuan Informan .....	38
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.7.1	Observasi .....	39
3.7.2	Wawancara .....	39
3.7.3	Dokumentasi.....	40
3.7.4	Studi Pustaka .....	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.1.1	Sejarah Hotel .....	43
4.1.2	Struktur Organisasi.....	44
4.1.3	Uraian Pekerjaan Bagian <i>Sales &amp; Marketing</i> .....	45
4.1.4	Bidang Usaha dan Fasilitas .....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	49
4.2.1	<i>Platform Reservasi Online</i> Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar Pada Departement <i>Sales &amp; Marketing</i> Di The Sankara Suite & Villa .....	49
4.2.2	Target Penjualan Kamar .....	52
4.2.3	Platform Reservasi Online alur Bussines to Bussines (B2B) Sebagai Media Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar.....	53
4.2.4	Platform Reservasi Online Alur Bussines to Consumer (B2C) Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar .....	55
4.2.6	Perbandingan Alur Platform Reservasi Online Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Occupancy (Januari-Desember 2023).....	4
Table 3.1: Variabel Platform Reservasi Online dan Tingkat hunian kamar ....	35
Table 4.1 Tabel Konfigurasi Dari Type Kamar .....	47
Tabel 4.2 Target Tingkat Hunian Kamar Di The Sankara Suite & Villa Tahun 2023.....	52
Tabel 4.3 Tingkat Hunian Kamar Melalui B2B Pada The Sankara Suite & Villa Periode 2023.....	53
Table 4.4 Tingkat Hunian Kamar Melalui B2C The Sankara Suite & Villa Periode 2023.....	55



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Departemen Sales & Marketing .....	44
Gambar: 4.2 Diagram Perbandingan Penjualan Antara Target Tingkat Hunian Kamar Dan B2B .....	54
Gambar 4.3 Diagram Peerbandingan Penjualan Antara Target Tingkat Hunian Kamar Dan B2C .....	55
Gambar 4.4 Pencapaian Penjualan Kamar Melalui Platform Reservasi Online Pada Tahun 2023 Di The Sankara Suite & Villa .....	57
Gambar 4.5 kontribusi alur B2B dan B2C pada Tingkat Hunian Kamar .....	58



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pertanyaan Wawancara .....	65
Lampiran 2: Pertanyaan Wawancara .....	74
Lampiran 3: Pertanyaan Wawancara .....	81
Dokumentasi wawancara .....	87
Daftar gambar.....	89



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini dunia telah memasuki era baru yang bernama revolusi industri 4.0. Pada industri 4.0 ini konsep pariwisata berkelanjutan merupakan hal yang banyak dibicarakan oleh para ahli dan bicara mengenai konsep pariwisata berkelanjutan yang tidak lepas dari pariwisata hijau atau yang lebih dikenal *green tourism* (Aprelia & Pitanatri, 2021). Revolusi ini tidak lepas dari penggunaan internet dalam bisnis mengalami perkembangan, mulai dari pertukaran informasi secara elektronik ke aplikasi strategi bisnis menggunakan internet. Bisnis yang memanfaatkan media internet sebagai media pemasaran, penjualan dan pelayanan pelanggan industri akomodasi salah satunya hotel. Pengguna internet dalam bisnis perhotelan memanfaatkan teknologi informasi tersebut untuk berbagai hal, salah satunya untuk melakukan transaksi jual beli. Hal tersebut dikarenakan media internet dapat menjaga loyalitas konsumen, mengantisipasi kebutuhan konsumen mendatang, menanggapi permintaan konsumen, menyediakan informasi dan menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pemasaran produk yang dilakukan hotel menggunakan media internet disebut dengan *e-commerce* (Aprelia & Pitanatri, 2021).

Selain itu dunia pariwisata di Bali telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi global yang sangat pesat, perkembangan teknologi ini mempengaruhi berbagai sektor seperti melibatkan sektor-sektor pendukung lainnya seperti

transportasi, akomodasi, perdagangan, dan lain-lain (Hendriyati, 2019). Tidak terkecuali hal ini berpengaruh terhadap perkembangan industri hotel saat ini.

Industri hotel adalah kumpulan perusahaan yang menyediakan akomodasi dan/ atau makanan dan minuman kepada orang-orang yang pergi meninggalkan rumahnya. Dengan kata lain industri hotel tidak hanya berupa hotel dan restoran terkenal tapi juga mencakup usaha- usaha seperti guest house yang kecil, snack bar dan *outlet fast food*. Industri hotel menyediakan pelayanan bagi orang- orang yang jauh dari tempat tinggalnya baik bagi yang pergi dalam waktu lama ataupun singkat (Solihin *et al.*, 2021). Dengan kata lain industri hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang akomodasi. Tentu industri ini sangat membantu terhadap orang yang memerlukan untuk istirahat saat berpergian dimana salah satu tempat yaitu di hotel.

Hotel menjadi salah satu sarana akomodasi yang berkembang sangat pesat di Bali terutama di daerah Ubud. Kemunculan hotel tidak hanya terpusat ditengah, sekarang sudah merebah sampai kepelosok desa, sedemikian menjajikannya industri ini sehingga banyak dikembangkan oleh para pebisnis. Perkembangan hotel tersebut menyebabkan adanya penambahan jumlah kamar yang ada di Bali. Hal ini mengakibatkan daya saing semakin ketat antar hotel untuk mendapatkan tamu sehingga hal ini menyebabkan penurunan jumlah tamu yang menginap di hotel dikarenakan menjamurnya akomodasi perhotelan belakangan ini. Pada satu sisi tamu mendapatkan keuntungan untuk memilih hotel dengan harga yang lebih baik sesuai keinginan. Pada sisi lain perkembangan teknologi juga turut merubah pola pikir dan keinginan tamu dalam memesan kamar hotel. Fenomena ini harus disikapi

dengan positif dan dikelola dengan baik oleh hotel. *Platform online* adalah salah satu produk kemajuan jaman yang sedang booming saat ini, serta merubah peta pemesanan kamar yang dahulunya *direct* atau *go show* beralih menggunakan platform reservasi online (Hendriyati, 2019). Dapat diartikan calon *costumer* dapat memesan secara langsung melalui jarak jauh tanpa perlu berkunjung ke hotel untuk pemesanan kamar.

*Platform online* merupakan industri pariwisata untuk berinteraksi satu sama lain secara lebih efisien dan juga menyediakan akses ke sumber daya bisnis yang cukup besar. Dalam industri pariwisata, *platform online* dapat diidentifikasi sebagai metode konektivitas untuk merekomendasikan, mencari, memesan, dan membayar hotel. *Platform* tersebut merupakan suatu *platform* pemesanan *online* yang memungkinkan hotel untuk berinteraksi secara teratur dengan pengguna, dengan tujuan meningkatkan penjualan kamar dan tingkat hunian kamar hotel agar dapat terjual dengan baik. (Wulandari *et al.*, 2021). *Platform Online* adalah media untuk pemesanan kamar melalui internet.

Dikutip dari [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) wisatawan mancanegara (*wisman*) yang datang langsung ke Bali pada bulan Desember 2022 tercatat sebanyak 377.276 kunjungan, naik 31,27 persen dibandingkan periode bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 287.398 kunjungan. Pada era perkembangan zaman sekarang teknologi telah berkembang pesat. Jelas ini mengakibatkan tamu yang dahulunya langsung memesan maupun menggunakan telepon melalui reservasi, marketing maupun front office beralih menggunakan platform reservasi online. Beberapa contoh platform online yang ada di Indonesia yaitu Agoda, Booking.com, Traveloka,

Tiket.com, Expedia, HotelBed, Citrip, Goibibo dan lain sebagainya. Dengan Adanya *platform reservasi online*. Konsumen atau pelanggan memiliki pilihan hotel yang sangat banyak disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan. Pelanggan bisa langsung memesan kamar hotel melalui *travel agent* dalam memenuhi kebutuhannya dengan mudah.

The Sankara Suite adalah sebuah hotel bintang 4 yang terletak di Jl. Sriwedari 78, Tegallantang, Ubud, Gianyar, Bali yang dikelola oleh Management Pramana Experience, hotel ini berdiri sejak tgl 1 Agustus 2018, The Sankara Suite termasuk dalam business hotel dikarenakan lokasi yang sangat strategis yaitu dekat dengan wilayah budaya bali yaitu lima menit dari pusat kota ubud, dan dekat dengan obyek wisata dan temple seperti area cekingan *terrace*, Pura Tirta empul, Kintamani, Monkey Forest dan juga sangat dekat dengan Pasar Seni Ubud. Tidak dapat dipungkiri, penyumbang *occupancy* tertinggi di The Sankara Suite & Villa adalah melalui *platform reservasi online*. Sebagian besar hotel di Bali termasuk The Sankara Suite & Villa berlomba untuk memberikan promosi agar menarik tamu untuk menginap Hal ini menyebabkan ‘perang harga’ di *platform reservasi online* di kalangan hotel-hotel competitor untuk menamatkan tamu dalam mencapai target *occupamcy*. Dimana pada bulan tertentu pada tahun 2022 The Sankara Suite mengalami penurunan jumlah *occupancy* sehingga membuat penjualan kamar tidak mencapai target.

**Tabel 1.1 Occupancy (Januari-Desember 2023)**

<b>Bulan</b>	<b>Total MTD (R/N)</b>	<b>Kontribusi (Platform Reservasi Online)</b>
Januari	710	748
Februari	700	560

Maret	650	581
April	780	610
Mei	710	724
Juni	700	626
Juli	747	711
Agustus	780	732
September	710	724
Oktober	690	616
November	650	567
December	780	842

Sumber : Sales & Marketing The Sankara Suite & Villa,2023

Pada Tabel 1.1 menunjukkan tingkat hunian dari The Sankara Suite & Villa. Data diatas merupakan uraian data *occupancy*/tingkat hunian kamar yang telah tercapai, yang diolah dari Sales Target Update pada hotel The Sankara Suite & Villa pada tahun 2022, dari data tersebut dapat dilihat bahwa terjadinya penjualan kamar yang tidak mencapai target pada bulan tertentu. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui kontribusi *platform* online reservasi manakah yang memberikan kontribusi lebih besar dan apa saja kendala yang menyebabkan hotel tersebut sehingga membuat tidak dapat tercapainya target penjualan pada bulan tersebut pada The Sankara Suite & Villa dengan memberikan judul “Platform Reservasi Online Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar Pada Departement Sales & Marketing Di The Sankara Suite & Villa”.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Platform Reservasi Online Sebagai Media Peningkatan Hunian Kamar Pada Departemen Sales & Marketing Di The Sankara Suite & Villa”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada uraian latar belakang di atas penulis rumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *platform* reservasi *online* untuk meningkatkan hunian kamar di The Sankara Suite & Villa?
2. Bagaimanakah kontribusi dari masing-masing *platform* reservasi *online* di The Sankara Suite & Villa

## 1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas penerapan *Platform* Reservasi *Online* pada The Sankara Suite & Villa.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan *Platform* Reservasi *Online* terhadap hunian kamar di The Sankara Suite & villa.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang berguna untuk beberapa pihak lainnya seperti:

1. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi hotel The Sankara Suite & Villa agar lebih mengetahui pengaruh Platform Reservasi Online terhadap keputusan pembelian kamar secara langsung ataupun secara tidak langsung. Dari penelitian ini juga dapat mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap

minat konsumen pada *platform reservasi online* sehingga dapat meningkatkan penjualan dengan memanfaatkan hasil dari penelitian ini. Serta untuk membuka wawasan mengenai Platform Reservasi Online lainnya, agar bisa berkompetisi.

## 2. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan menambahkan atau mengganti variabel yang ada, dan juga dapat sebagai bacaan yang bermanfaat bagi yang memerlukan.

## 3. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk mendukung penelitian lain dan menambah daftar pustaka di lingkungan akademis. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan masukan bagi yang membaca. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai bagaimana menerapkan kebijakan Online Platform sebagai upaya sustainability dan green tourism serta permasalahan apa saja yang biasa dihadapi dan mengatasinya dalam Online Platform tersebut.

## 4. Manfaat bagi penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan pengalaman dan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktek, khususnya yang ada hubungannya dengan masalah penelitian tersebut.



## **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, pengambilan data dilakukan di The Sankara Suite & Villa yang berlokasi di Jl. Sri Wedar no 78, Tegallalang, Ubud, Gianyar, Bali. Obyek penelitian ini meliputi penerapan platform reservasi online guna meningkatkan tingkat hunian kamar di The Sankara Suite & Villa. Dengan dimensi Platform Reservasi Online yaitu Convenience, Information, Respond to market, Condition dan Reduce printing & Postage cost dan dimensi pariwisata berkelanjutan yaitu keberlanjutan lingkungan,berkelanjutan sosial,dan ke keberlanjutan ekonomi. Untuk pembahasan lebih rinci pada bab 3 dan 4.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini mengenai Platform Reservasi Online dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar di The Sankara Suite & Villa, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Dalam proses penjualan dan pemasaran, The Sankara Suite & Villa menggunakan Platform Reservasi Online sebagai medianya. Dengan menerapkan alur Business to Business (B2B) melalui kerja sama dengan pihak holdseller dan juga alur Business to Consumer (B2C) melalui kerja sama dengan berbagai platform, The Sankara Suite & Villa berhasil meningkatkan penjualan kamar. Penggunaan *Platform Reservasi Online* memungkinkan mereka untuk menjangkau konsumen yang lebih luas melalui teknologi internet sebagai perantara.
2. Berdasarkan hasil pembahasan pada bab 4, *platform reservasi online* pada The Sankara Suite & Villa berkontribusi dengan optimal dengan penjualan alur B2B sebesar 3093 atau 36%, dan pada alur B2C berkontribusi lebih tinggi yaitu sebesar 4064 atau 47% yang dapat dikatakan penerapan dari *platform reservasi online* berjalan dengan efektif meskipun terdapat kendala dari isu peraturan pemerintah yang menyebabkan keraguan dari calon customer dalam pemesanan kamar yang berdampak tidak tercapainya target penjualan dalam memenuhi tingkat hunian kamar sebesar 1460 kamar atau 17%.

## 5.2 Saran

Dengan mempertimbangkan pembahasan pada bab sebelumnya dan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran penulis terkait penerapan platform reservasi online alur business to Business (B2B) dan Business to Consumer (B2C) di The Sankara Suite & Villa:

1. Menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan *holdseller* dari berbagai *platform* yang memberikan kontribusi besar terhadap penjualan kamar. Hal ini penting untuk mempertahankan kemitraan yang saling menguntungkan dan memastikan kelancaran proses penjualan. Memberikan apresiasi kepada *holdseller* agar dapat mendorong *holdseller* untuk lebih aktif dalam memasarkan kamar dan membantu meningkatkan keuntungan perusahaan.
2. Pihak hotel diharapkan aktif mengikuti berbagai campaign yang dilakukan oleh platform reservasi online atau melakukan promosi sendiri untuk meningkatkan tingkat keberadaan hotel agar lebih dikenal oleh masyarakat umum.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36. <https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>
- Aprelia, N. K. T., & Pitanatri, P. D. S. (2021). Efektivitas Penerapan E-Commerce Melalui Website dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Ayodya Resort Bali. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 3(1), 28–36. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v3i1.69>
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Bessie, J. L. D. (2019). *IMPLEMENTASI E-COMMERCE DALAM INDUSTRI PARIWISATA Juita*. 8(1), 45–62.
- Deriyanto, D., & Qorib, F. (2018). Persepsi Mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang Terhadap Penggunaan Aplikasi Tik Tok. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 7. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hadi, H., & Kasmita, K. (2021). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel di Kota Payakumbuh. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(3), 234–242. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i3.42572>
- Handayani, N. A., & Jumadi. (2021). Analisis Pembelajaran IPA Secara Daring pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Sains Indonesia*, 9(2), 217–233. <https://doi.org/10.24815/jpsi.v9i2.19033>
- Hendriyati, L. (2019). Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(November), 1–10. <https://doi.org/10.36276/mws/v17i1>
- Herlikano, R. P. C., Sari, N. P. R., & Sulistyawati, A. S. (2022). Pengaruh Online dan Offline Reservations Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel Jayakarta Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(2), 160. <https://doi.org/10.24843/jkh.2021.v05.i02.p10>
- Islam, D. (2018). Tinjauan Penerapan Konsep Green Marketing. *Jurnal Pamator*, 11(1), 10–18.
- Jatmiko, H., & Sandy, S. R. O. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Di Kota Jember. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 3(1), 32–40. <https://doi.org/10.32528/sw.v3i1.3371>

- Juliyanto, F., & Parjito. (2021). Rekayasa Aplikasi Manajemen E-Filling Dokumen Surat Pada Pt Alp (Atosim Lampung Pelayaran). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(1), 44.  
<http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Komalasari, D., & Seprina, I. (2018). Penerapan E-Commerce Pada Toko Mawar Songket Palembang Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(01), 56–62.  
<https://doi.org/10.36050/betrik.v9i01.31>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. p-ISSN 2549-7332 %7C e-ISSN 2614-1167%0D
- Leniwati, L., & Arafat, Y. (2017). Implementasi Supervisi Akademik Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Kinerja Guru. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 2(1), 106–114.  
<https://doi.org/10.31851/jmksp.v2i1.1158>
- Medah, M. (2014). E-Commerce Sebagai Pendukung Pemasaran. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 4(1), 74–81.  
<https://doi.org/10.35968/jsi.v4i1.81>
- Mujiyanto, G. (2019). Peningkatan Hasil Belajar Menyusun Teks Laporan Hasil Observasi Pada Peserta Didik Kelas X Sman 7 Malang Dengan Alur Pembelajaran Integratif. *JINoP (Jurnal Inovasi Pembelajaran)*, 5(1), 39.  
<https://doi.org/10.22219/jinop.v5i1.7244>
- Nawassyarif, Santika, Y., & Sofya, N. D. (2022). Rancang bangun Aplikasi Reservastion Hotel Berbasis Web. *JINTEKS*, 4(2), 7.
- Panjaitan, N. A. S., Rambe, M. H., Ahadi, R., & Nasution, F. (2023). Studi Pustaka: Konsep Bilingualisme dan Pengaruhnya terhadap Perkembangan Bahasa Anak. *Journal on Education*, 5(2), 8.  
<https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1061>
- Purba, M. M. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Online. *Jurnal Mitra Manajemen*, 11(2), 75–88.
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. N. (2021). *Hospitality Industry* (Vol. 1, Issue 1).
- Setyawan, H., & Wijayanti, A. (2014). Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(2), 25–34.  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/505/398>
- Situmorang, S. helmi, & Lufti, M. (2014). Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis. In *Edisi ke 3*.
- Solihat, M., & Sandika, D. (2022). *E-commerce Di Industri 4.0*.  
<https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i2.967>
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan

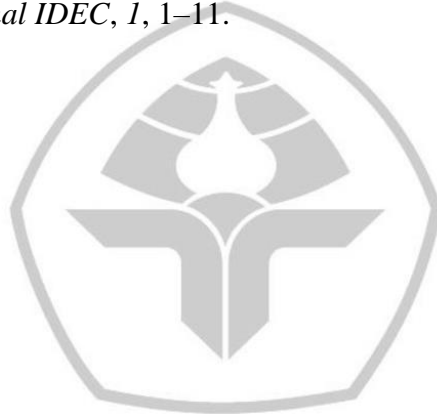
Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.

Wachyuni, S. S., Wiweka, K., & Liman, M. (2018). Pengaruh Online Distribution Channels (ODS) Terhadap Hotel Revenue. *Journal of Tourism and Economic*, 1(2), 64–72. <https://doi.org/10.36594/jtec.v1i2.29>

Wulandari, A. W., Susanto, B., Triyuni, N. N., Sarja, N. L. A. K. Y., & Budarma, I. K. (2021). Contribution of online platform reservations to increase room occupancy at The Haven Hotel Bali Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2071>

Yiliani, W. (2018). METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING. *Quanta*, 4(1), 83–91. <https://doi.org/10.22460/q.v2i1p21-30.642>

Yulianti, Y. D., Nurcahyo, R., & Dachyar, M. (2019). Strategi Penentuan Harga dan Penjualan Hotel Pada Online Travel Agency ( OTA ). *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 1, 1–11.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI