PENERAPAN PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT* DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Komang Tria Chandika Premadevi

NIM 2215713057

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PENERAPAN PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT* DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Komang Tria Chandika Premadevi

NIM 2215713057

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	**: Komang Tria Chandika Premadevi**
NIM	**: 2215713057**
Prodi/Jurusan	**: D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

"PENERAPAN PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT* DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek 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 Projek 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, 14 Agustus 2025
Yang menyatakan,

Komang Tria Chandika Premadevi
NIM 2215713057

PRAKATA

Puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena atas Asung Kertha Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan Projek Akhir yang berjudul **"Penerapan Penanganan Reservasi Kamar Melalui *Online Travel Agent* di Holiday Inn Resort Baruna Bali"**. Tujuan pembuatan Projek Akhir ini yaitu sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian Projek Akhir ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut. Dalam penyusunan Projek Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M., Me.Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Bali dan Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Projek Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mengarahkan, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Projek Akhir ini.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Ibu Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M., selaku Koordinator Magang Kerja Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun Projek Akhir ini.
6. Para dosen pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Ibu Regia Jahja selaku General Manager Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang Kerja.
8. Bapak Avensius Tarigan selaku Director of Sales and Marketing Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melaksanakan Magang Kerja.
9. Ibu Ayu Udianawati selaku Reservation Manager Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang Kerja dan melakukan pengambilan data untuk kepentingan penyusunan Projek Akhir.
10. Bapak I Gusti Putu Eka Sudiksa Ariestha selaku Assistant Learning & Development Manager yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Magang Kerja.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

11. Seluruh Team Sales & Marketing Department Holiday Inn Resort Baruna Bali yang telah membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis selama melaksanakan Magang Kerja.
12. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan Projek Akhir ini.
13. Teman – teman Program Studi D3 Administrasi Bisnis Angkatan 2022 khususnya kelas 6C AB yang selalu bersama – sama berjuang serta saling memberikan semangat dan motivasi.

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

Projek akhir ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari pembaca yang budiman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga Projek Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 9 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR i
LEMBAR PESERUJUAN DAN PENGESAHAN ii
PRAKATA iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pokok Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
1. Manfaat Teoritis 10
2. Manfaat Praktis 10
E. Metode Penelitian 11
1. Lokasi Penelitian 11
2. Objek Penelitian 12
3. Data Penelitian 12
4. Metode Analisis Data 19
BAB II LANDASAN TEORI 22
A. Reservasi 22
1. Pengertian Reservasi 22
2. Klasifikasi Reservasi 23
3. Manfaat Reservasi 24
4. Media Reservasi 25
5. Sumber Reservasi 27
6. Kategori Reservasi 30
B. *Online Travel Agent (OTA)* 31
1. Pengertian *Online Travel Agent* 31
2. Manfaat Penggunaan *Online Travel Agent* 32
3. Jenis *Online Travel Agent* 34

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Macam – Macam *Online Travel Agent* 35
C. *FlowChart* 36
1. Pengertian *FlowChart* 36
2. Simbol – simbol *FlowChart* 36
D. Kualitas Pelayanan 39
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 39
2. Indikator Kualitas Pelayanan 40
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 40
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 42
A. Sejarah Perusahaan 42
B. Bidang Usaha 45
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan 51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 57
A. Kebijakan Perusahaan 57
B. Analisis dan Interpretasi Data 63
1. Tahapan melakukan Reservasi Kamar melalui OTA 67
2. Tahapan Penanganan Reservasi Kamar melalui OTA 71
3. Analisis Penerapan Penanganan Reservasi melalui OTA 78
4. Kendala dan Strategi Penanganan Reservasi melalui OTA 85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 91
A. Simpulan 91
B. Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 98

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pemesanan Kamar melalui *Online Travel Agent* 5

Tabel 1. 2 *Review Volume & Rating Booking Site* 2024 7

Tabel 2. 1 Simbol Proses *(Processing Symbols)*……...36

Tabel 2. 2 Simbol Arus *(Flow Direction Symbols)*..... 37

Tabel 2. 3 Simbol I/O *(Input-Output)* 38

Tabel 3. 1 Jenis dan Pembagian Tipe Kamar……46

Tabel 4. 1 Hasil Analisis per Indikator……..80

Tabel 4. 2 Pemetaan Hasil Penelitian Penerapan Penanganan Reservasi Kamar melalui OTA terhadap Indikator Kualitas Pelayanan 83

Tabel 4. 3 Analisis Ulasan Konsumen pada Platform OTA 84

Tabel 4. 4 Hasil Fokus Temuan Kendala Penelitian 90

Tabel 5. 1 Bukti Implementasi dan Evaluasi……...94

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali Tahun 2024 2

Gambar 1. 2 Tingkat Hunian Kamar 3

Gambar 1. 3 Lokasi Holiday Inn Resort Baruna Bali 12

Gambar 1. 4 Model Metode Analisis Data 19

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan Holiday Inn Resort Baruna Bali 42

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department 52

Gambar 4. 1 Plakat dari OTA untuk pihak Hotel 65

Gambar 4. 2 Masukkan Detail Pencarian 67

Gambar 4. 3 Memilih Kategori Hotel 68

Gambar 4. 4 Memilih Kategori Kamar 68

Gambar 4. 5 Memasukkan Identitas Lengkap 69

Gambar 4. 6 Mengisi Permintaan Khusus 69

Gambar 4. 7 *Flowchart* Penanganan Reservasi Kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali 77

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan *Login* Sistem Opera PMS 98

Lampiran 2 Tampilan *Extranet* Booking.com……..……98

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Informan 98

Lampiran 4 Contoh Koresponden *Online Travel Agent*……..……..99

Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara Informan 99

Lampiran 6 Desain Luaran Penelitian 102

Lampiran 7 Surat Pernyataan Penggunaan Luaran Penelitian..... 103

Lampiran 8 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1..... 105

Lampiran 9 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2..... 106

Lampiran 10 Surat Keterangan Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1 107

Lampiran 11 Surat Keterangan Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2 108

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

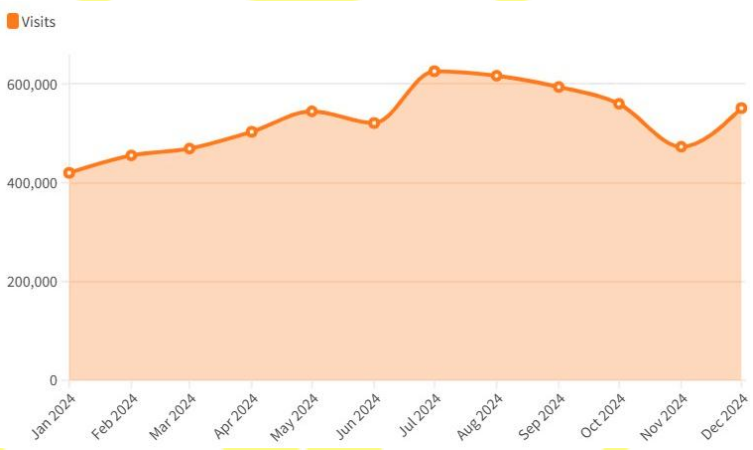
A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata Indonesia terus berkembang pesat menjadi salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian negara dan menjadi salah satu penghasil devisa negara. Indonesia terkenal dengan keberagaman destinasi wisata yang tersebar di setiap daerahnya mulai dari wisata alam, adat, budaya, sejarah, hingga kuliner. Pulau Bali termasuk destinasi wisata unggulan di Indonesia yang diakui secara internasional sebagai *"The Island of Gods".* Bali memiliki keindahan alam yang berpadu harmonis dengan warisan adat dan budaya, sehingga menjadi salah satu destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali pada 3 Februari 2025, tercatat sebanyak 551.100

wisatawan mancanegara mengunjungi Bali pada bulan Desember 2024 mengalami peningkatan sebesar 16,54% dibandingkan bulan sebelumnya. Sepanjang tahun 2024, total kunjungan wisatawan asing ke Bali mencapai 6.333.360 kunjungan, mengalami kenaikan sebesar 20,10% dibandingkan tahun 2023. Data jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali selama tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 1.1.



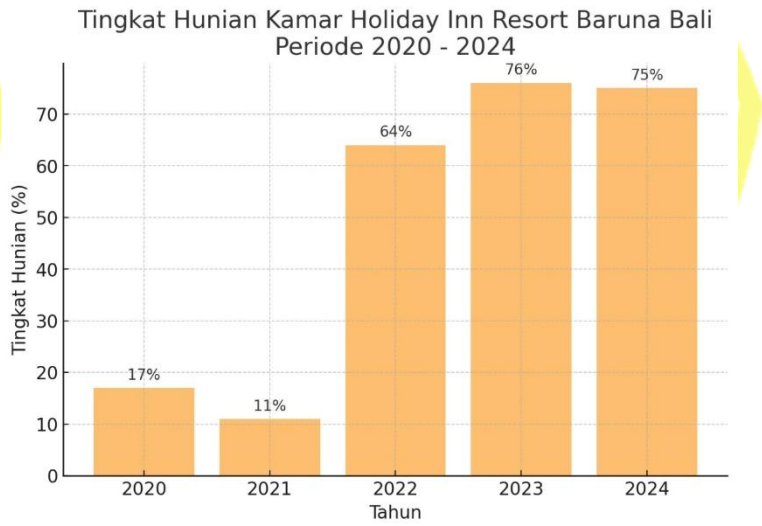
Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali Tahun 2024
Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Bali

Peningkatan ini menunjukkan tingginya minat wisatawan terhadap destinasi wisata Bali, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya permintaan terhadap fasilitas akomodasi. Hotel sebagai sarana akomodasi menjadi kebutuhan penting bagi wisatawan. Menurut Endar Sri dalam Noviati (2019:13), Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

makanan dan minuman, penggunaan fasilitas dan jasa pencucian pakaian. Selain itu, hotel juga telah berkembang menjadi tempat penyelenggaraan acara seperti pertemuan bisnis, seminar, dan acara sosial. Seiring dengan perkembangan industri perhotelan, setiap hotel berupaya meningkatkan kualitas layanan demi mencapai target hunian kamar, pendapatan, serta kepuasan tamu.

Adapun data jumlah tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Baruna Bali periode 2020 - 2024 dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Tingkat Hunian Kamar
Sumber: Sales & Marketing Department

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gambar 1.2 menggambarkan perkembangan tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2020 dan 2021, terjadi penurunan yang cukup signifikan sebagai akibat dari pandemi Covid-19 yang berdampak langsung terhadap industri pariwisata. Seiring dengan mulai pulihnya

sektor pariwisata, pada tahun 2022 tingkat hunian menunjukkan peningkatan yang cukup tajam. Puncak tingkat hunian tercatat terjadi pada tahun 2023 dengan angka sebesar 76%. Sementara itu, pada tahun 2024 mengalami sedikit penurunan menjadi 75%. Meskipun demikian, tingkat hunian pada tahun 2024 tetap menunjukkan stabilitas yang relatif baik.

Holiday Inn Resort Baruna Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang tergabung dalam jaringan InterContinental Hotels Group (IHG) terletak di kawasan strategis Tuban, Kuta. Dalam operasionalnya, hotel ini memiliki berbagai departemen, salah satunya adalah Sales & Marketing Department yang berperan penting dalam pencapaian target penjualan dan tingkat hunian kamar. Salah satu bagian penting dari departemen tersebut adalah Reservation, yang memiliki tanggung jawab dalam segala hal mengenai pemesanan kamar. Menurut Sugiarto (2017:127) “Reservasi adalah suatu proses pemesanan kamar untuk hotel yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya”.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dalam perkembangannya, pemesanan kamar tidak hanya dilakukan secara langsung atau melalui agen perjalanan *offline*, namun juga melalui *platform* digital seperti *Online Travel Agent*. Reservasi melalui OTA memiliki sistem yang cukup baik dan sudah terbukti mampu memberikan kemudahan bagi tamu dalam melakukan pemesanan. *Platform* ini memungkinkan pemesanan

kamar dilakukan secara cepat, fleksibel, dan praktis. Selain itu, OTA juga menyediakan informasi lengkap mengenai hotel, mulai dari deskripsi fasilitas hingga ulasan dari tamu sebelumnya yang dapat membantu calon tamu dalam pengambilan keputusan. Berikut merupakan tabel data pemesanan kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali pada periode September 2024–Januari 2025.

Tabel 1. 1 Data Pemesanan Kamar melalui Online Travel Agent

T/A	2024				2025	TOTAL
	Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	
Booking.Com	357	426	389	537	516	2225
Expedia.Com	395	445	403	351	303	1897
Ctrip Intl Travel Agency	42	107	43	136	459	787
Agoda Company Pte. Ltd.	127	87	102	149	166	631
Makemytrip.Com	50	47	55	83	119	354
Traveloka	13	19	10	42	25	109
Tiket.Com	12	6	0	8	4	30

Sumber: Sales & Marketing Department

Tabel 1.1 menampilkan jumlah pemesanan kamar dari masing-masing *platform* OTA selama lima bulan dengan total keseluruhan pemesanan. Berdasarkan data, Booking.com menjadi OTA dengan jumlah pemesanan tertinggi yaitu 2.225 reservasi. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada penerapan penanganan reservasi kamar melalui Booking.com sebagai *platform* OTA dengan kontribusi pemesanan tertinggi. Reservasi melalui OTA menjangkau beragam segmentasi pasar. Wisatawan yang memesan melalui OTA tidak berasal dari satu kelompok, melainkan terbagi ke dalam beberapa segmen dengan karakteristik yang berbeda.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Segmentasi pasar melalui OTA mencakup wisatawan domestik yang biasanya memesan melalui *platform* lokal seperti Traveloka dan Ticket.com, wisatawan mancanegara yang berasal dari berbagai negara memesan melalui *platform* OTA seperti Booking.com, Agoda, atau Expedia, wisatawan keluarga dan pasangan yang mencari akomodasi nyaman dengan fasilitas lengkap, peserta MICE *(Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions)* yang membutuhkan fasilitas khusus dan layanan efisien serta wisatawan *backpacker* atau *budget traveler* yang mencari harga terbaik melalui promo OTA.

Setiap segmen memiliki kebutuhan dan ekspektasi yang berbeda terhadap layanan hotel, sehingga strategi reservasi yang diterapkan perlu menyesuaikan dengan segmentasi pasar tersebut. Tamu yang melakukan reservasi kamar melalui OTA tersebut akan langsung masuk secara otomatis ke dalam sistem yang dinamakan Opera PMS *(Property Management System)*. Sistem online ini sebenarnya telah berjalan cukup efektif, namun agar keberhasilan reservasi melalui OTA dapat meningkat, perlu adanya upaya tambahan dalam meningkatkan *volume* ulasan *(review)* dari tamu sebagai bentuk validasi pelayanan hotel secara digital. *Review* tidak hanya menjadi bukti kepuasan tamu, namun juga menjadi faktor penting dalam peringkat pencarian hotel di *platform* OTA.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Adapun tabel data review volume and rating booking site 2024 selama tiga bulan periode Desember 2024 - Februari 2025.

Tabel 1. 2 Review Volume & Rating Booking Site 2024

T/A	Score	Total Review
Booking.Com	8.5 / 10	1,346
Expedia.Com	9.0 / 10	560
Ctrip Intl Travel Agency	4.5 / 5	88
Agoda Company Pte. Ltd.	8.7 / 10	2,556
Makemytrip.Com	4.3 / 5	118
Traveloka	8.7 / 10	94
Tiket.Com	4.5 / 5	536

Sumber: Sales and Marketing Department

Tabel 1.2 menampilkan data *review volume & rating booking site* 2024, berdasarkan data tersebut Agoda.com mendapatkan *review* terbanyak dengan 2.556 *review*, meskipun jumlah reservasi tertinggi melalui OTA adalah Booking.com tetapi Agoda.com memiliki keterlibatan pelanggan tertinggi dalam bentuk *review*. Hal ini mengindikasikan bahwa keterlibatan pelanggan *(customer engagement)* lebih tinggi di Agoda.com, meskipun secara volume pemesanan masih kalah dari Booking.com. Dengan kata lain, indikator keberhasilan sistem OTA tidak hanya diukur dari jumlah reservasi, namun juga dari kualitas ulasan dan kepuasan pelanggan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Namun demikian, indikator keberhasilan reservasi kamar melalui OTA juga tidak dapat hanya dilihat dari banyaknya ulasan atau skor rating semata. Keberhasilan juga harus diukur dari sejauh mana strategi pemasaran digital mampu meningkatkan visibilitas

hotel di *platform* OTA. Salah satu strategi penting yang perlu diperhatikan adalah pemunculan nama hotel di posisi atas *(top listing)* dalam hasil pencarian. OTA biasanya memberikan fitur seperti *highlight property*, *special deals*, atau promosi eksklusif yang dapat membantu hotel untuk lebih terlihat oleh calon tamu. Oleh karena itu, strategi pengelolaan sistem reservasi tidak hanya berfokus pada operasional internal, tetapi juga perlu mencakup upaya eksternal untuk meningkatkan eksposur digital hotel dan memperluas jangkauan pasar.

Namun dalam praktiknya, penanganan reservasi melalui OTA tidak selalu berjalan dengan optimal. Hal ini karena ditemukan beberapa permasalahan yang menghambat kelancaran proses reservasi. Beberapa permasalahan tersebut antara lain informasi pada voucher pemesanan yang tidak dijelaskan secara rinci terkait kebijakan pembatalan dan pembayaran, terjadinya *double booking* akibat kesalahan sistem, serta permintaan khusus dari tamu tidak dapat terpenuhi pada periode tertentu.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan reservasi kamar melalui OTA menjadi salah satu peran penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel dan menjaga kestabilan tingkat hunian kamar. Melihat pentingnya OTA sebagai saluran pemasaran dan reservasi, maka diperlukan penerapan sistem penanganan reservasi yang lebih baik dan tepat sasaran.

Penanganan reservasi yang tidak berjalan dengan optimal dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Maka dari itu, diperlukan penerapan penanganan reservasi kamar yang sesuai agar berbagai permasalahan dapat ditangani secara efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini memiliki bertujuan untuk menganalisis **"Penerapan Penanganan Reservasi Kamar Melalui *Online Travel Agent* di Holiday Inn Resort Baruna Bali"**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* di Holiday Inn Resort Baruna Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan strategi yang digunakan dalam penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* di Holiday Inn Resort Baruna Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dan strategi yang digunakan dalam penanganan reservasi kamar melalui *Online Travel Agent* di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran yang dapat digunakan sebagai tambahan referensi pengetahuan atau literatur ilmiah, yang selanjutnya dapat menjadi bahan kajian bagi akademisi yang mendalami pengembangan pariwisata, khususnya terkait penanganan reservasi kamar melalui OTA.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat utama yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program studi Diploma III di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, untuk mengetahui serta mempraktekkan teori – teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan yang nantinya dapat menambah pengalaman, serta dapat mengetahui situasi dan kondisi di lapangan sehubungan dengan penerapan teori – teori selama perkuliahan berlangsung.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ide dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan terkait penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali, yang nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan di masa depan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Politeknik Negeri Bali dalam memahami perkembangan industri, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan kurikulum agar dapat mencetak lulusan yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan dunia industri.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di Kuta, tepatnya di Jalan Wana Segara No. 33, Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Resort ini berjarak 1,4 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan 11 km dari pusat kota Denpasar. Memiliki *website* yang dapat diakses melalui internet yaitu https://barunabali.holidayinnresort.com dan alamat *email* reservations.holidayinnbaruna@ihg.com. Alasan memilih hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali ini sebagai tempat penelitian

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

adalah karena lokasinya yang strategis sebagai akomodasi penginapan bagi para wisatawan. Berikut merupakan peta yang menggambarkan lokasi penelitian.

Gambar 1. 3 Lokasi Holiday Inn Resort Baruna Bali
Sumber: Holiday Inn Resort Baruna Bali

2. Objek Penelitian

Objek yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan penanganan resevasi kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Objek ini dilakukan pada bagian Reservasi di Departemen Sales & Marketing yang memiliki informasi mengenai penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Berdasarkan bentuk dan sifatnya, jenis data dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1) Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2020:09) “Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan filsafat positivisme dan kondisi obyek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data dengan teknik triangulasi (gabungan), analisis yang hasilnya lebih kepada makna daripada generalisasi”.

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, data ini berupa informasi atau keterangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian seperti hasil wawancara dengan Reservation Manager dan Revenue Analyst mengenai penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA, *flowchart* penanganan reservasi kamar melalui OTA, informasi mengenai pembagian komis OTA, kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan reservasi OTA.

2) Data Kuantitatif

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menurut Sugiyono, (2016:3) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden yang terdiri dari petugas reservasi. Kuesioner tersebut menggunakan skala

penilaian (Likert) 5 poin untuk mengukur seberapa efektif penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA dengan beberapa indikator.

Meskipun pendekatan utama penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penggunaan data kuantitatif melalui kuesioner dilakukan sebagai bentuk dukungan atau triangulasi data guna memperkuat hasil temuan dari observasi dan wawancara.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu:

1) Data Primer

Menurut Sinambela (2021:185-187) “Data primer merupakan data utama, asli atau langsung diperoleh melalui instrumen yang telah dipersiapkan untuk menjawab masalah penelitian yang diajukan”. Data primer dalam penelitian ini seperti data hasil wawancara dengan Reservation Manager mengenai penanganan reservasi kamar melalui OTA dan Revenue Analyst mengenai analisis penghargaan *(rewards)* dari OTA, pembagian komisi OTA, serta pengelolaan *platform* OTA.

Selain itu terdapat data tingkat hunian kamar selama lima tahun terakhir pada periode 2020 – 2024, data jumlah

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

total reservasi kamar dari masing-masing OTA selama lima bulan, dan data *review volume & rating booking site 2024* serta hasil kuesioner. Data yang diolah dari hasil pengamatan seperti *flowchart* penanganan reservasi kamar melalui OTA, data hasil fokus temuan kendala penelitian, dan bagan struktur organisasi.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) “Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur”.

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan terkait yang mendukung analisis data, seperti penelitian terdahulu, artikel, jurnal, buku dan *website* resmi yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder (data eksternal) atau data tambahan dalam penelitian ini seperti studi kepustakaan yang bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:296) “Metode pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan

data". Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2020:203) "Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang terjadi merupakan fokus penelitian pada teknik observasi".

Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan melaksanakan Magang Kerja selama enam bulan, mulai dari tanggal 1 Agustus 2024 – 1 Februari 2025 di bagian Reservasi pada Sales & Marketing Department Holiday Inn Resort Baruna Bali untuk memperhatikan bagaimana penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA terutama Booking.com.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:114) "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat membangun makna dalam suatu topik tertentu". Dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan, serta perspektif individu terkait fenomena yang diteliti. Berdasarkan strukturnya,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

wawancara dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur. Sementara itu, berdasarkan cara pelaksanaannya, wawancara terbagi menjadi tiga bentuk, yakni wawancara langsung (tatap muka), wawancara daring *(online)*, serta wawancara tertulis.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode wawancara semi-terstruktur, daftar pertanyaan telah disiapkan sebelum melakukan wawancara, namun dapat menyesuaikan atau mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi di lapangan. Teknik pelaksanaan wawancara dilakukan secara tatap muka dan tertulis. Wawancara dilakukan dengan Reservation Manager dan Revenue Analyst, untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

3) Studi Dokumentasi

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menurut Sugiyono (2019:314) “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan juga wawancara pada penelitian”. Pada penelitian ini terdapat beberapa dokumen-dokumen

pendukung seperti daftar tingkat hunian kamar *(occupancy)* di Holiday Inn Resort Baruna Bali selama lima tahun terakhir, data reservasi kamar yang masuk melalui OTA, dan data *review volume & rating booking site 2024.*

4) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:199) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini digunakan skala interval dengan menggunakan teknik Likert untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian atas pertanyaan yang diajukan. Kuesioner disebarkan kepada enam responden yaitu semua petugas reservasi sebagai data pendukung dalam penelitian. Hasil kuesioner digunakan sebagai indikator awal untuk menggambarkan bagaiaman penerapan penanganan reservasi yang diamati. Bentuk dari skala tersebut adalah:

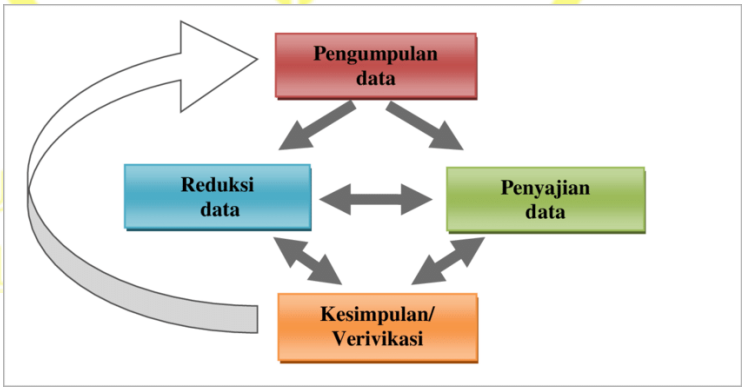
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

a) Sangat Setuju : skor 5
b) Setuju : skor 4
c) Netral : skor 3
d) Tidak Setuju : skor 2
e) Sangat Tidak Setuju : skor 1

4. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini, menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memaparkan secara rinci berbagai informasi dari pihak hotel mengenai penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA serta kendala-kendala yang dialami oleh petugas reservasi di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Metode analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan mulai dari tahap pengumpulan data hingga diperolehnya simpulan.



Gambar 1. 4 Model Metode Analisis Data
Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono

Gambar 1.4 menampilkan bagan analisis model interaktif Miles dan Huberman yang menjelaskan bahwa analisis data dilakukan dengan empat tahapan utama, yaitu:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi berupa kalimat-kalimat yang telah diperoleh dari wawancara secara mendalam, kegiatan observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh merupakan data yang tidak terstruktur, untuk itu diperlukan agar data yang diperoleh dari hasil wawancara tersusun secara sistematis dan terstruktur untuk dikelola dan dikaji dalam pemenuhan kebutuhan penelitian.

b. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan reduksi data guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya.

Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

dengan masalah penelitian akan dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting sehingga memudahkan peneliti untuk menarik simpulan.

c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data umumnya disajikan dalam bentuk narasi teks. Selain itu, data juga dapat ditampilkan melalui grafik, tabel, gambar, dokumentasi, bagan jaringan kerja *(network)*, atau *flowchart* yang mendukung penjelasan mengenai penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

d. Penarikan Simpulan

Tahap terakhir adalah penarikan simpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Simpulan ini diperoleh dengan membandingkan temuan di lapangan dengan teori yang telah dibahas sebelumnya. Penarikan simpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil simpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil simpulan akhir.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang berkaitan dengan penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali telah berjalan dengan secara efektif dan mendukung operasional hotel. Penanganan dimulai dari pemesanan tamu melalui *platform* OTA, pertama tamu akan membuka salah satu *website* OTA untuk mendapatkan lokasi, kategori, fasilitas kamar hingga permintaan khusus tamu dan harga kamar yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu. Setelah tamu melakukan pemesanan, pihak OTA akan menerima data tersebut dan detail reservasi akan langsung masuk kedalam sistem Opera PMS melalui *Channel Manager* Holidex serta pihak hotel juga akan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

menerima *voucher* pemesanan yang dapat diakses melalui *extranet* OTA tersebut. Petugas reservasi akan memeriksa kembali dan memperbarui secara detail kelengkapan data tamu pada sistem termasuk pembayaran serta reservasi yang terkonfirmasi dengan status *expected arrival* akan dicek kembali satu hari sebelum kedatangan tamu.

2. Adapun beberapa kendala yang ditemukan yaitu:
   a. Kebijakan yang tercantum pada *voucher* pemesanan masih kurang jelas. Informasi dari OTA seringkali tidak mencantumkan secara detail mengenai prosedur pembatalan, tenggat waktu, serta ketentuan pembayaran yang berlaku, sehingga menimbulkan kekeliruan.
   b. Kendala *double booking* yang disebabkan oleh kesalahan sistem (*system error*) karena ketidaksinkronan antara sistem reservasi OTA dan sistem internal hotel, hal ini menimbulkan kekeliruan pada saat proses *check-in*.
   c. Kendala lain yang terjadi yaitu permintaan khusus *(special request)* dari tamu yang dicantumkan pada saat melakukan pemesanan tidak dapat dipenuhi saat kedatangan. Petugas reservasi telah menawarkan solusi alternatif untuk permintaan khusus yang tidak dapat dipenuhi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat disampaikan untuk meningkatkan Penerapan Penanganan Reservasi Kamar Melalui OTA di Holiday Inn Resort Baruna Bali:

1. Kepada *platform* OTA terkait kebijakan pada *voucher* pemesanan tamu khususnya terkait kebijakan pembatalan agar dapat ditampilkan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Dapat tampilkan secara detail mengenai prosedur pembatalan, tenggat waktu untuk melakukan pembatalan misalnya pembatalan dilakukan sebelum pukul 18:00 wita pada 3 hari sebelum kedatangan masih dapat dilakukan tanpa dikenai biaya.
2. Kepada pihak hotel untuk memasang fitur peringatan otomatis jika terjadi duplikasi data pada sistem. Selain itu, akan lebih efektif jika pihak hotel menggunakan sistem PMS yang sudah terintegrasi langsung dengan berbagai *platform* OTA. Sistem yang terintegrasi langsung akan membantu mempercepat pembaruan data ketersediaan kamar dan mengurangi risiko *double booking*.
3. Pihak hotel dapat mengembangkan fitur pada *website* resmi hotel yang memungkinkan tamu untuk mengetahui secara langsung ketersediaan fasilitas *special request*. Selain itu, koordinasi dan komunikasi internal antardepartemen perlu terus ditingkatkan agar setiap permintaan tamu dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman dalam penerapan penanganan reservasi kamar melalui OTA, hasil penelitian ini dikembangkan dalam bentuk infografis berjudul "Alur Penanganan Reservasi OTA Holiday Inn Resort Baruna Bali". Luaran penelitian ini dirancang menjadi media visual yang ringkas, informatif, dan mudah dipahami sebagai panduan praktis dalam menjalankan penanganan reservasi kamar dari OTA.

Tabel 5. 1 Bukti Implementasi dan Evaluasi

Bukti Implementasi	Hasil Evaluasi
Infografis alur penanganan reservasi OTA telah dibagikan ke pihak perusahaan sebagai panduan.	Membantu dalam memahami proses penanganan reservasi OTA secara visual dan praktis.
Luaran ini telah diterapkan sejak bulan Juli tahun 2025.	Petugas merasa terbantu dikarenakan terdapat prosedur tertulis yang jelas dan terstruktur.
Luaran ini disusun berdasarkan hasil observasi langsung selama melaksanakan magang kerja dan wawancara dengan petugas reservasi.	Valid dan relevan karena mencerminkan kebutuhan nyata yang belum terdokumentasi sebelumnya.

Sumber: Data Diolah

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Adriana, W., & Amirin, M. I. (2024). Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Bintang Timur Berbasis Web. *Fortech (Journal of Information Technology)*, *8*(1), 1-5.

Aini, W. H. A. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Pada Penggunaan Ojek Online Dan Ojek Konvensional Di Kabupaten Banyuwangi. *Analisa: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *12*(1), 14-20.

Ariyanti, N., Marleni, M., & Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, *4*(4), 1450-1455.

Cahyadi, C. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan di Pt Arthanindo Cemerlang. *EMaBI: Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, *1*(1), 60-73.

Candriyanto, C. (2021). Proses Penanganan Clearance Out Kapal Lokal Km. Wgm 256 T dan Kapal Asing Tb. Harmony 8/Bg. Bahari 2502 Oleh PT. Andromeda Sentral Pasifik Cabang Pontianak. *Karya Tulis*.

Dima, C. C., Rahayu, E., & Par, M. (2021). Transisi Komunikasi Pemasaran Sales & Marketing Dari Offline Ke Online Untuk Brosur Promosi Fasilitas Hotel Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Semarang.

Febriyanti, N. K. P. L. (2024). Penanganan Pemesanan Kamar melalui *Online Travel Agent* Oleh Bagian Reservasi di Hilton Bali Resort Nusa Dua (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Ginting, F. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).

Hardianto, M., Rachmat, A. Z., & Jasma, S. (2021). Manajemen Pemberdayaan Bidang Ekonomi di Masjid Baitul Atieq. *Journal of Lifelong Learning (JOLL)*, *4*(2).

Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di perguruan tinggi keagamaan Islam. *An-Nuur*, *13*(2).

Haya, A. V., Davenport, T. H., & Prusak, L. (2019). Klasifikasi Jenis Data Penelitian.

Hendriyati, L. (2019). Pengaruh *Online Travel Agent* terhadap pemesanan kamar di hotel mutiara malioboro yogyakarta. *Media Wisata*, *17*(1).

Imam Chairudin, I. (2023). *Penanganan Komplain Pada Aplikasin "SIARAN" Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan* (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta).

Indriany, Y., Sintesa, N., & Darmawan, D. (2023). Analisis Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Online Travel Agent* (Traveloka, Tiket. Com, Agoda, Dan Pegi-Pegi). *Jurnal Lentera Bisnis*, *12*(2), 431-446.

Kadir, P. A. (2020). Strategi Marketing melalui *Online Travel Agent* dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Training Center Damhil Universitas Negeri Gorontalo. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, *6*(2), 147-160.

Koessiantara, D. (2021). Penerapan Komunikasi Visual CV. Olimpic Sari Rasa Melalui Akun Instagram Menggunakan Teori Visual Branding Marty Neumeier/David Koessiantara/64170138/Pembimbing: Dyah Nurul Maliki.

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.

Listyoningrum, K. I., Fenida, D. Y., & Hamidi, N. (2023). Inovasi berkelanjutan dalam bisnis: Manfaatkan flowchart untuk mengoptimalkan nilai limbah perusahaan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, *1*(4), 100-112.

Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, *2*(1), 1267-1283.

Mauliansyah, S. F. (2023). *Pengembangan Digital Library Berbasis Web di Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi IKIP PGRI Pontianak* (Doctoral dissertation, IKIP PGRI Pontianak).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Meriska, A. (2022). *TA: Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di XYZ Hotel & Resort* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).

Nur, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. PUTRA SUMBER ABADI* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Nurwahid, S. (2019). *Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).

Putro, G. A. A. (2022). Pengaruh *Online Travel Agent* (ota) traveloka terhadap tingkat hunian kamar pada hotel calista beach baubau: The effect of traveloka's *Online Travel Agent* (ota) on room occupancy rates at hotel calista beach baubau. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, *1*(7), 1683-1700.

Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). *Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan*.

Rosmiati, I., & Kuraesin, A. D. (2021). Pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi pada Pt. Kunci inti transindo jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, *9*(2), 389-398.

Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, *10*(2), 24-37.

Theurillat, A. (2025) *Kunjungan wisatawan mancanegara: Fakta di bulan November 2024*. *Bali Management Villas*. https://balimanagement.villas/id/blogs/kunjungan-wisatawan-ke-bali/ (Diakses 16 Februari 2025).

Yunior, D. R. (2018). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Regional V Sulawesi di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI