

**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI DIRECT BOOKING  
MELALUI PENERAPAN OMNIH BOOKING ENGINE  
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Muh. Aris**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**SKRIPSI**  
**OPTIMALISASI DIRECT BOOKING**  
**MELALUI PENERAPAN OMNIH BOOKING ENGINE**  
**DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Muh. Aris**  
**NIM 2415854019**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2025**

**SKRIPSI**

**OPTIMALISASI DIRECT BOOKING  
MELALUI PENERAPAN OMNIH BOOKING ENGINE  
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi Program  
Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Muh. Aris**  
**NIM 2415854019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Optimalisasi *Direct Booking* Melalui Penerapan *Omnih Booking Engine* di Fivelements Retreat Bali". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penelitian ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi Penelitian ini dari tahap awal sampai akhir.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd. M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordiantor Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi Penelitian ini.
5. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh rekan kerja di Fivelements Retreat Bali khususnya di bagian Sales &

Marketing yang telah memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.

7. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi substansi maupun tatabahasa, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa datang.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan hasil skripsi yang bermanfaat, baik bagi dunia akademik, industri perhotelan, khususnya bagi manajemen Fivelements Retreat Bali, serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.



Penulis

Muh. Aris

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Aris, Muh. (2025). Optimalisasi Direct Booking Melalui Penerapan Omnih Booking Engine di Fivelements Retreat Bali. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. dan Pembimbing II : Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., MM

**Kata Kunci:** Pemesanan Langsung, Booking Engine, Teknologi Perhotelan, Manajemen pendapatan Hotel, Sistem Omnih, Fivelements Retreat Bali

Fivelements Retreat Bali, salah satu pelopor resor wellness yang berlokasi di Bali, menghadapi peningkatan ketergantungan terhadap Online Travel Agent (OTA), yang berdampak pada penurunan margin keuntungan akibat tingginya biaya komisi serta keterbatasan dalam fleksibilitas penawaran paket. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak hotel mengimplementasikan sistem Omnih Booking Engine sebagai strategi untuk meningkatkan performa pemesanan langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Omnih Booking Engine dalam meningkatkan tingkat pemesanan langsung serta optimalisasi tingkat hunian kamar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui metode wawancara mendalam, observasi sistematis, dokumentasi, dan analisis data performa operasional yang dilakukan selama periode Februari hingga Juli 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem ini mampu meningkatkan efisiensi proses pemesanan, transparansi sistem, dan kepuasan tamu secara signifikan. Selain itu, peningkatan *Average Daily Rate* (ADR) dan tren positif pada jumlah pemesanan langsung pasca-implementasi membuktikan kontribusi sistem terhadap peningkatan pendapatan hotel. Studi ini memberikan rekomendasi strategis bagi para pelaku industri perhotelan dalam mengadopsi teknologi pemesanan digital guna mengurangi ketergantungan terhadap OTA dan memperkuat saluran pendapatan langsung.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

Aris, Muh. (2025). *Optimization of Direct Booking through the Implementation of Omnih Booking Engine at Fivelements Retreat Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been reviewed and approved by Advisor I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., and Advisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., MM.

**Keywords:** Direct Booking, Booking Engine, Hospitality Technology, Hotel Revenue Management, Omnih System, Fivelements Retreat Bali

Fivelements Retreat Bali, is a pioneer of wellness resort located in Bali, has been facing a growing reliance on Online Travel Agents (OTAs), leading to reduced profit margins due to substantial commission fees and limited flexibility in packaged offerings. To address this issue, the hotel adopted the Omnih Booking Engine as a strategic initiative to enhance direct booking performance. This study aims to evaluate the impact of the Omnih Booking Engine on improving direct booking rates and optimizing room occupancy. A descriptive qualitative approach was employed, incorporating in-depth interviews, systematic observations, document analysis, and performance data review conducted from February to July 2025. The results demonstrate that the implementation of the Omnih Booking Engine significantly enhances the efficiency of the booking process, system transparency, and guest satisfaction. Furthermore, an increase in Average Daily Rate (ADR) and the upward trend in direct bookings post-implementation affirm the system's effectiveness in supporting revenue growth. This study offers valuable insights for hospitality practitioners seeking to adopt digital booking technologies to reduce OTA dependence and strengthen direct sales channels.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

|                                               |             |
|-----------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                    | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>        | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR 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.....                      | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                   | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                  | 6           |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                   | 6           |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                    | 6           |
| 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian..... | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>           | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                      | 8           |
| 2.1.1 Hotel .....                             | 8           |
| 2.1.2 Penerapan Omnih Booking Engine .....    | 10          |
| 2.1.3 Optimalisasi Direct Booking .....       | 15          |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....         | 17          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>        | <b>22</b>   |
| 3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....        | 22          |
| 3.2 Objek Penelitian .....                    | 22          |
| 3.3 Identifikasi Variabel.....                | 22          |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel.....        | 23          |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....               | 26          |

|                                                                                                                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.1 Jenis Data .....                                                                                                                                                                         | 26        |
| 3.5.2 Sumber Data .....                                                                                                                                                                        | 26        |
| 3.6. Metode Penentuan Informan .....                                                                                                                                                           | 27        |
| 3.7 Pengumpulan Data .....                                                                                                                                                                     | 29        |
| 3.7.1 Observasi .....                                                                                                                                                                          | 29        |
| 3.7.2 Wawancara .....                                                                                                                                                                          | 29        |
| 3.7.3. Dokumentasi .....                                                                                                                                                                       | 30        |
| 3.8 Analisis Data.....                                                                                                                                                                         | 30        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                             | <b>35</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                                                                                                                                              | 35        |
| 4.1.1 Sejarah Fivelements Retreat Bali.....                                                                                                                                                    | 35        |
| 4.1.2 Bidang Usaha Fivelements Retreat Bali .....                                                                                                                                              | 38        |
| 4.1.3 Fasilitas Fivelements Retreat Bali.....                                                                                                                                                  | 43        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Fivelements Retreat Bali .....                                                                                                                                       | 48        |
| 4.2 Hasil Penelitian.....                                                                                                                                                                      | 51        |
| 4.2.1 Penerapan Omnih Booking di Fivelements Retreat Bali.....                                                                                                                                 | 52        |
| 4.2.2 Optimalisasi direct booking melalui penerapan Omnih Booking Engine<br>dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar dan rata-rata pendapatan<br>harian di Fivelements Retreat Bali. .... | 60        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                                                        | <b>70</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                                                                           | 70        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                                                                                | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                                                     | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                                                                           | <b>75</b> |
| Lampiran 1 : Lembar Persetujuan Izin Penelitian.....                                                                                                                                           | 75        |
| Lampiran 3: Pedoman Wawancara .....                                                                                                                                                            | 77        |
| Lampiran 4: Dokumentasi proses wawancara.....                                                                                                                                                  | 90        |

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Kamar di Bali tahun 2020 dan tahun 2023.....  | 1  |
| Tabel 1.2 Perbandingan Room Production OTA dan Direct Booking .....         | 2  |
| Tabel 1.3 Perbandingan Average Daily Rate antara OTA dan Direct Booking.... | 3  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....                                | 23 |
| Tabel 4.1 Perbandingan tingkat hunian sebelum menggunakan Omnih .....       | 61 |
| Tabel 4.2 Perbandingan tingkat hunian setelah menggunakan Omnih.....        | 61 |
| Tabel 4.3 Data Direct Booking vs OTA sebelum implementasi Omnih.....        | 64 |
| Tabel 4.4 Data Direct Booking vs OTA setelah implementasi Omnih.....        | 64 |
| Tabel 4.5 Data perbandingan ADR OTA dan Direct Booking .....                | 65 |
| Tabel 4.6 Persentase tingkat hunian Direct Booking vs OTA .....             | 65 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Halaman depan pemesanan pada Omnih booking engine.....              | 4  |
| Gambar 3.1 Proses analisis data kualitatif.....                                | 31 |
| Gambar 3.2. Triangulasi Sumber.....                                            | 32 |
| Gambar 4.1 Arial foto lokasi Fivelements Retreat Bali.....                     | 35 |
| Gambar 4.2 Logo Fivelements Retreat Bali.....                                  | 37 |
| Gambar 4.3. Eksterior kamar Signature Pool Suite .....                         | 41 |
| Gambar 4.4 Area tempat duduk di Sakti Dining Room.....                         | 42 |
| Gambar 4.5 Ruang berendam herbal dan bunga di area spa .....                   | 43 |
| Gambar 4.6 Sacred Space di Hotel Fivelements Retreat Bali.....                 | 44 |
| Gambar 4.7 Kegiatan tahunan memperingati <i>World Wellness Weekend</i> .....   | 46 |
| Gambar 4.8 Kegiatan Watsu di kolam renang hangat.....                          | 47 |
| Gambar 4.9 Struktur Organisasi Sales and Marketing.....                        | 49 |
| Gambar 4.10 Tampilan awal website Fivelements Retreat Bali.....                | 53 |
| Gambar 4.11 Halaman pemesanan di Omnih Booking Engine.....                     | 54 |
| Gambar 4.12 Tampilan <i>Opera Cloud</i> sebagai <i>PMS</i> .....               | 55 |
| Gambar 4.13. Tampilan traffic report pada Omnih Booking Engine .....           | 57 |
| Gambar 4.14. Tampilan halaman pemesanan dan <i>inclusion</i> pada website..... | 58 |
| Gambar 4.15. Tampilan halaman penyelesaian transaksi pada website.....         | 59 |
| Gambar 4.16. Bagan alur pemesanan kamar melalui online dan offline.....        | 63 |
| Gambar 4.17. Tampilan pemesanan kamar yang tidak selesai pada website.....     | 67 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Lampiran I : Lembar Persetujuan Izin Penelitian .....   | 75 |
| Lampiran I : Lembar Persetujuan Wawancara.....          | 76 |
| Lampiran 2 : Pedoman Wawancara.....                     | 77 |
| Lampiran 3 : Dokumentasi saat melakukan wawancara ..... | 90 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia, khususnya di Bali, menunjukkan tren yang semakin positif setelah pandemi COVID-19. Sebagai destinasi wisata kelas dunia, Bali menarik jutaan wisatawan setiap tahun dan menciptakan peluang besar bagi sektor perhotelan. Namun, peningkatan jumlah wisatawan juga memicu persaingan antar hotel yang semakin ketat. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah hotel berbintang di Bali mengalami peningkatan dari 380 hotel pada tahun 2020 menjadi 541 hotel pada tahun 2023 diikuti peningkatan jumlah kamar dari 54.762 menjadi 76.074 sesuai tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1** Perbandingan Jumlah Kamar di Bali tahun 2020 dan tahun 2023

| Kabupaten/Kota      | 2020   | 2023   |
|---------------------|--------|--------|
| Jumlah Akomodasi    | 380    | 541    |
| Jumlah Kamar        | 27.344 | 54.275 |
| Jumlah Tempat Tidur | 54.762 | 76.047 |

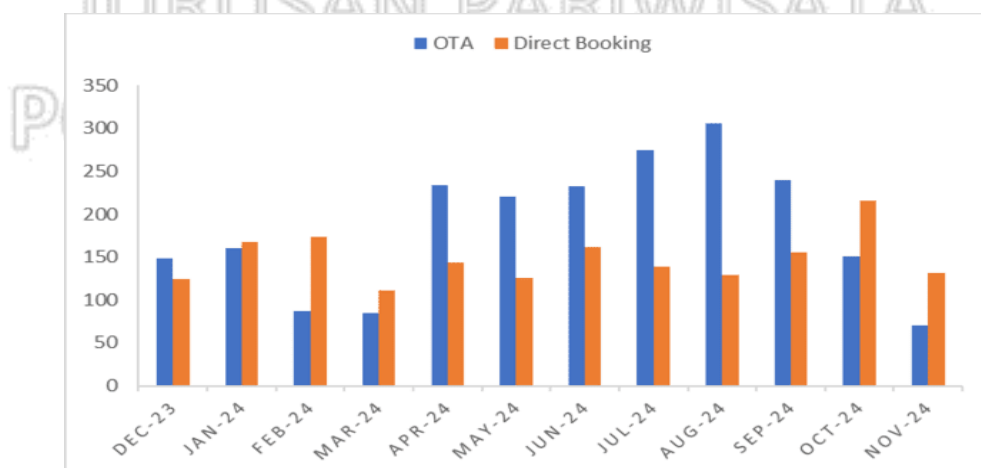
**Sumber:** Badan Pusat Statistik Februari 2024

Hal lain yang juga mengalami perkembangan signifikan adalah meningkatnya pemesanan melalui *Online Travel Agents (OTA)*, yang menimbulkan persaingan antara OTA dan *website* hotel (Lee *et al.*, 2022). OTA menawarkan kemudahan akses, promosi global, dan jaringan pelanggan yang luas, sehingga sering menjadi pilihan utama bagi wisatawan dalam melakukan pemesanan. Namun, dominasi OTA ini juga mengakibatkan ketergantungan hotel terhadap

*platform* pihak ketiga yang menetapkan komisi mulai dari 15% hingga 23% yang dapat mengurangi margin keuntungan hotel (Ye *et al.*, 2019).

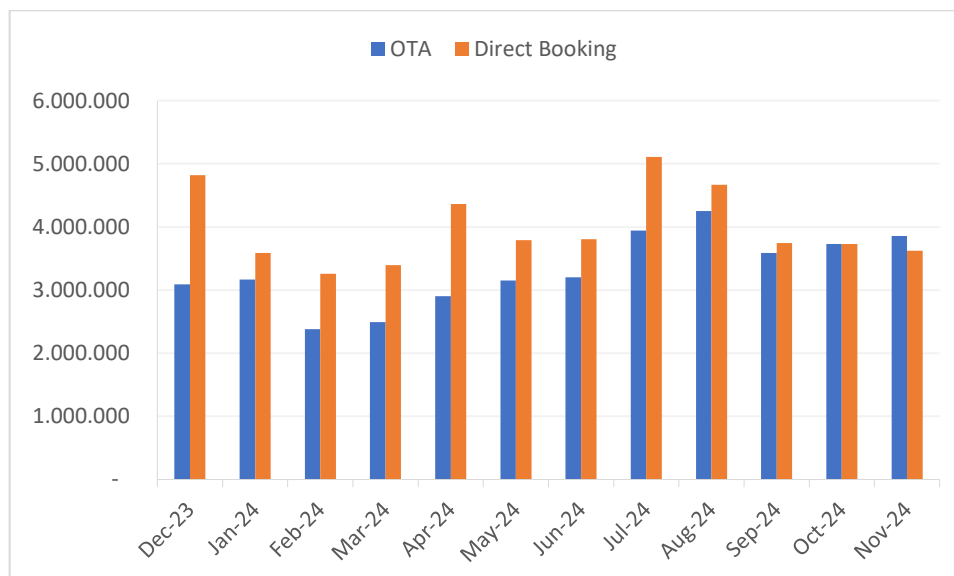
Fivelements Retreat Bali, adalah hotel dengan konsep *healing and wellness* fokus pada layanan personalisasi retreat dan keberlanjutan, menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan pendapatan dari pemesanan langsung. Ketergantungan pada *Online Travel Agents* (OTA) telah menyebabkan margin keuntungan hotel menurun secara signifikan, terutama karena komisi yang harus dibayarkan kepada platform tersebut. Selain itu, OTA hanya menawarkan paket penjualan kamar dan sarapan pagi, sehingga potensi pendapatan dari outlet lain, seperti layanan spa, restoran berbasis plant-based, atau aktivitas retreat tambahan, menjadi kurang maksimal. Tabel 1.2 menyajikan perbandingan jumlah *room night production* yang diperoleh melalui OTA dengan jumlah yang dihasilkan melalui *direct booking*, di mana terlihat bahwa kontribusi OTA lebih dominan dibandingkan *direct booking* di beberapa bulan tertentu.

**Tabel 1.2** Perbandingan Room Production OTA dan Direct Booking



**Sumber:** Sales & Marketing dept. Fivelements Retreat Bali, Jan 2025

**Tabel 1.3** Perbandingan Average Daily Rate antara OTA dan Direct Booking



**Sumber:** Sales & Marketing dept. Fivelements Retreat Bali, Jan 2025

Berdasarkan gambaran dari Tabel 1.3 menunjukkan bahwa tingkat *Average Daily Revenue* (ADR) dari pemesanan melalui *direct booking* tercatat lebih tinggi dibandingkan dengan pemesanan melalui OTA. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan strategi yang efektif di Hotel Fivelements Retreat Bali untuk mendorong peningkatan *direct booking*. Upaya ini diharapkan dapat memaksimalkan pendapatan secara keseluruhan sekaligus mendukung keberlanjutan operasional hotel.

Morales (2017) dan Kisliakova (2022), mengemukakan bahwa hotel yang menggunakan pemesanan langsung, memiliki potensi untuk menghasilkan penjualan yang lebih tinggi dan menunjukkan tingkat pemesanan dan pendapatan yang lebih besar dibandingkan dengan pemesanan melalui OTA. Bagi sebagian besar hotel maupun perusahaan, langkah pertama dalam melakukan pemasaran *online* adalah membuat sebuah situs *website* yang dirancang untuk menarik tamu

dan membawa mereka lebih dekat pada pembelian langsung atau hasil pemasaran lainnya (Kotler & Armstrong, 2018). Tampak pada gambar halaman pemesanan Omnih Booking Engine di website seperti di bawah ini:



**Gambar 1. 2** Tampilan halaman depan pemesanan pada Omnih booking engine  
**Sumber:** Fivelements Retreat Bali Hotel (2025)

Di sisi lain, meskipun *website* hotel memiliki potensi untuk memberikan pengalaman pemesanan langsung yang lebih personal dan bebas komisi, kurangnya optimasi fitur, keterbatasan promosi, serta minimnya kepercayaan pelanggan terhadap proses transaksi di *website* hotel sering kali menjadi hambatan. Ketimpangan ini memunculkan kebutuhan untuk mengembangkan strategi inovatif, seperti implementasi teknologi pemesanan yang lebih efisien dan pemasaran digital yang efektif, agar hotel dapat bersaing secara lebih sehat dengan OTA.

Saat ini ada beberapa jenis *booking engine* yang banyak dipergunakan di beberapa hotel di Bali seperti: *Rategain*, *Siteminder*, *Little Hotelier*, *Travelclick*, *Alaric*, *D-edge*, *Hybrid Booking Engine*, *Guest Pro*, *SynXis®* dan *Omnih Booking Engine*. Beberapa sistem tersebut telah dapat terhubung langsung dengan sistem

PMS hotel yang memastikan data reservasi tercatat secara real-time. Meskipun berbagai penelitian telah membahas efektivitas *booking engine* dalam meningkatkan penjualan, masih ada kesenjangan dalam studi mengenai penerapannya di hotel berbasis *wellness*. Fivelements Retreat Bali memiliki karakteristik unik yang menekankan pada nilai-nilai kesehatan, keberlanjutan, dan pengalaman tamu yang mendalam, sehingga memerlukan pendekatan khusus dalam penerapan teknologi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana mengoptimalkan *direct booking* melalui penerapan *Omnih Booking Engine* di Hotel Fivelements Retreat Bali.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *Omnih Booking Engine* di Hotel Fivelements Retreat Bali?
2. Bagaimanakah optimalisasi *direct booking* melalui penerapan *Omnih Booking Engine* dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar dan rata-rata pendapatan harian di Hotel Fivelements Retreat Bali?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Omnih booking engine* di Fivelements Retreat Bali.
2. Untuk menganalisis optimalisasi *direct booking* melalui penerapan *Omnih*

*booking engine* di Hotel Fivelements Retreat Bali dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar dan pendapatan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang optimalisasi *direct booking* melalui manfaat penerapan teknologi *booking engine*, khususnya *Omnih Booking Engine* pada hotel berbasis *wellness*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan pada literatur yang membahas bagaimana sistem pemesanan *online* melalui situs web hotel dapat meningkatkan tingkat hunian kamar. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperkaya teori pemasaran digital dalam konteks perhotelan, khususnya terkait pemanfaatan platform *booking engine* sebagai untuk meningkatkan *direct booking*.

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi studi-studi selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih jauh peran teknologi, seperti *Omnih Booking Engine*, dalam mendukung kinerja finansial hotel dan memberikan wawasan baru bagi perkembangan industri perhotelan di era digital.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi-studi berikutnya yang membahas penerapan sistem *Direct Booking* khususnya tentang *Omnih*

*Booking Engine* dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar. Selain itu, hasilnya juga diharapkan dapat memperkaya koleksi literatur di Politeknik Negeri Bali.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Hotel Fivelements Retreat Bali untuk meningkatkan daya saing di industri perhotelan dengan memberikan kemudahan pemesanan langsung kepada tamu. Selain itu, hal ini juga memberikan keuntungan kompetitif yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk hotel-hotel lain yang belum mengadopsi teknologi serupa.

## 3. Bagi Peneliti

Manfaat yang diperoleh penulis dari penelitian ini adalah penambahan pengetahuan dan pemahaman tentang pengoptimalisasian *direct booking* melalui penerapan *Omnih Booking Engine* serta perannya dalam meningkatkan hunian kamar. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penulisan penelitian ini bermaksud agar dapat menganalisa dan memahami tujuan dari optimalisasi *direct booking* melalui penerapan *Omnih Booking Engine* di Hotel Fivelements Retreat Bali, serta mengetahui hasil yang diperoleh dengan diterapkannya *Omnih Booking Engine* terhadap peningkatan tingkat hunian kamar dengan menggunakan data hasil laporan pendapatan dari Hotel Fivelements Retreat Bali.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai Optimalisasi Direct Booking melalui Penerapan Omnih Booking Engine di Fivelements Retreat Bali, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Terkait efektivitas penerapan Omnih Booking Engine, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu memberikan kemudahan akses, transparansi informasi, serta proses reservasi yang lebih efisien. Hal ini secara langsung menjawab permasalahan mengenai bagaimana penerapan teknologi dapat mendukung peningkatan direct booking di Fivelements Retreat Bali.

Terkait dampak Omnih Booking Engine terhadap peningkatan direct booking, penelitian membuktikan bahwa adanya fitur integrasi multi-channel, kemudahan navigasi, serta layanan pasca reservasi yang fleksibel mampu meningkatkan minat tamu untuk melakukan pemesanan langsung tanpa melalui pihak ketiga. Dengan demikian, permasalahan mengenai sejauh mana teknologi ini berkontribusi terhadap optimalisasi direct booking dapat terjawab secara positif.

Terkait implikasi penerapan Omnih Booking Engine terhadap kepuasan pelanggan, penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan meningkat melalui kecepatan, keamanan, serta kejelasan informasi yang diterima tamu. Hal ini menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana sistem ini mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan, sekaligus meningkatkan loyalitas tamu untuk memilih jalur pemesanan langsung.

Secara keseluruhan, penerapan Omnih Booking Engine terbukti dapat mengoptimalkan direct booking di Fivlements Retreat Bali, dengan mendukung efisiensi operasional, mengurangi ketergantungan pada Online Travel Agent (OTA), serta meningkatkan profitabilitas perusahaan melalui pemesanan langsung yang lebih berkelanjutan. Dengan penerapan Omnih Booking Engine di Fivlements Retreat Bali terbukti menjadi strategi yang efektif dalam mendukung peningkatan direct booking dan efisiensi operasional hotel secara menyeluruh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran guna mendukung optimalisasi lebih lanjut dari penggunaan Omnih Booking Engine.

1. Pertama, pihak manajemen disarankan untuk meningkatkan kolaborasi antara tim pemasaran digital dan sistem reservasi, agar strategi promosi yang dijalankan dapat secara langsung diarahkan ke platform pemesanan resmi hotel. Kedua, perlu dilakukan edukasi secara berkelanjutan kepada calon tamu mengenai manfaat melakukan pemesanan langsung, seperti harga yang lebih kompetitif, fleksibilitas dalam perubahan jadwal, dan berbagai keuntungan tambahan lainnya. Ketiga, pihak hotel perlu melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap performa booking engine, baik dari sisi teknis maupun dari sisi pengalaman pengguna. Terakhir, diperlukan pelatihan rutin bagi staf terkait, khususnya bagian reservasi dan pemasaran, agar mereka dapat memahami fitur-fitur sistem secara menyeluruh dan mampu memberikan pelayanan informasi yang optimal kepada calon tamu.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi

dan contoh konkret dalam pengembangan studi mengenai digitalisasi dalam industri perhotelan, khususnya dalam penerapan teknologi booking engine untuk meningkatkan direct booking. Selain itu, institusi diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian terapan yang relevan dengan perkembangan industri, serta menjalin kerja sama lebih luas dengan pelaku usaha pariwisata guna memperkuat keterkaitan antara dunia akademik dan dunia industri (link and match). Dengan mengadakan pelatihan pembekalan umum yang bekerja sama dengan pihak Omnih Booking Engine, akan mampu mempersiapkan lulusan Politeknik Negeri Bali yang memiliki bekal kuat dan aplikatif dalam menghadapi tantangan dunia kerja, khususnya di sektor hospitality digital.

3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar melakukan kajian yang lebih luas dengan melibatkan beberapa hotel sebagai objek penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih kuat. Penelitian juga dapat memperluas fokus pada aspek lain seperti efektivitas biaya, analisis perilaku konsumen dalam memilih direct booking, atau integrasi antara booking engine dengan strategi digital marketing. Selain itu, penggunaan pendekatan kuantitatif, uji yang lebih mendalam untuk menunjukkan sebelum dan penggunaan Omnih Booking Engine, seperti analisis regresi atau metode statistik lainnya, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai pengaruh variabel-variabel tertentu terhadap peningkatan direct booking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sambodo dan Bagyono. (2006). *Dasar-dasar kantor depan hotel*. CV Andi Offset.
- Ahmad, K., & Gandhi, A. (2023). Hotel Booking Intentions: A Literature Review. *GLIMS Journal of Management Review and Transformation*. <https://doi.org/10.1177/jmrt.231197918>
- Emam, H. E. E.-D. M., & Mohammed Abdelaal, F. (2021). Factors Influencing Intentions in Hotel Booking Through Online Travel Intermediaries Applications. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 21(3), 101–134. [//doi.org/10.21608/jaauth.2021.91968.1229](https://doi.org/10.21608/jaauth.2021.91968.1229)
- Gavilan, D., Avello, M., & Martínez-Navarro, G. (2018). The Influence of Online Ratings and Reviewa on Hotel Booking Considerations.
- Ishan Bakshi, Ankit Gupta. (2023). Impact of Online Distribution Systems of Room Reservations on Hotel Revenue: A study of Selected Hotels of Delhi (NCR). *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 44(4), 4602–4612. <https://doi.org/10.52783/tjjpt.v44.i4.1758>
- Ishan Bakshi, A. G. (2023). Impact of Online Distribution Systems of Room Reservations on Hotel Revenue: A study of Selected Hotels of Delhi (NCR). *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 44(4), 4602–4612. <https://doi.org/10.52783/tjjpt.v44.i4.1758>
- Kisliakova, I. (2022). *Strategy to Increase Domestic and International Direct Bookings for a Hotel Case company X. October*.
- Kotler, A. (2018). *Principles of Marketing*.
- Kushwaha, U., Kushwha, Rohit, Bagri, R., Ahirwar, U., Singh Chandel, S., & Singh Kushwaha, U. (2024). Hotel Booking Website. *Article in International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*. International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science 6(4):12066-12071 <https://doi.org/10.56726/IRJMET54944>
- Lee, S. H., Deale, C. S., & Lee, J. (2022). Does it pay to book direct?: Customers' perceptions of online channel distributors, price, and loyalty membership on brand dimensions. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 21(6), 657–667. <https://doi.org/10.1057/s41272-022-00382-x>
- Made, I., Muliada, P., Istri, A. A., Paramitha, I., Purnama, N., & Korespondensi, P. (2024). *Jurnal*

*Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer Pengembangan Sistem Booking Engine pada Gripastudio* (2), 261–270.  
<https://restikom.nusaputra.ac.id>

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2014. 381 pp.

Medina, K., & Hadwick, A. (2019). The state of Hospitality Distribution : Direct Bookings the state of Hospitality Distribution: *Direct Booking A report series between EyeforTravel and Fornova*. 1–32. [www.eyefortravel.com](http://www.eyefortravel.com)

Morales, T. (2017). Increasing Direct Booking in Hotels. 1–42.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017092115300>

Putri, E. D. H. (2018). pengantar akomodasi dan restoran (1st ed.).

Randive, G., Pawar, A., Poharkar, S., Patil, V., Aundhakar, S., & Kashibai, S. (2023). Hotel Booking System With New Features. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, 05(04), 2324–2325. [www.irjmets.com](http://www.irjmets.com)

Sugiono. (2015). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel : seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi.

Suparta, M. (2023). Penerapan Sistem Reservasi Website Siteminder Untuk Penjualan Kamar Di Hanging Gardens Of Bali.

Syed, A. A., & Suroso, J. (2018). Factors Affecting Consumers' Decision for E-Hotel Booking. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 12(2), 111. <https://doi.org/10.21512/commit.v12i2.4917>

Ullah, I., Rukh, G., Zhou, J., Khan, F. U., & Ahmed, Z. (2019). Modeling customer satisfaction in online hotel booking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48, 100–104. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.01.012>

Ye, F., Yan, H., & Wu, Y. (2019). Optimal online channel strategies for a hotel considering direct booking and cooperation with an online travel agent. *International Transactions in Operational Research*, 26(3), 968–998. <https://doi.org/10.1111/itor.12470>