

**PROSEDUR LAYANAN RESERVASI  
PADA KAYUMAS SEMINYAK RESORT  
DI KEROBOKAN - BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH :  
DESAK MADE SEPTI AYUNI  
NIM 2115713032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**PROSEDUR LAYANAN RESERVASI  
PADA KAYUMAS SEMINYAK RESORT  
DI KEROBOKAN - BADUNG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH :  
DESAK MADE SEPTI AYUNI  
NIM 2115713032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Layanan Reservasi Pada Kayumas Seminyak Resort di Kerobokan - Badung”** dengan tepat waktu.

Penyusunan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan dan memberikan fasilitas dalam perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis dan selaku Pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan, pedoman, motivasi serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.

4. Bapak Dr. Phil. Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc. selaku pembimbing kedua yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Bapak Markus Marpaung selaku Sales Manager serta Sales & Marketing team Kayumas Seminyak Resort yang telah membantu dalam pengumpulan data, memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh *staff* di Kayumas Seminyak Resort yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih karena telah membantu penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua tercinta, beserta saudara-saudara yang tiada lelah mendukung dan selalu memberikan doa beserta dorongan secara mental, materi dan spiritual kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.]

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila masih terdapat kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Badung, 02 Juni 2025

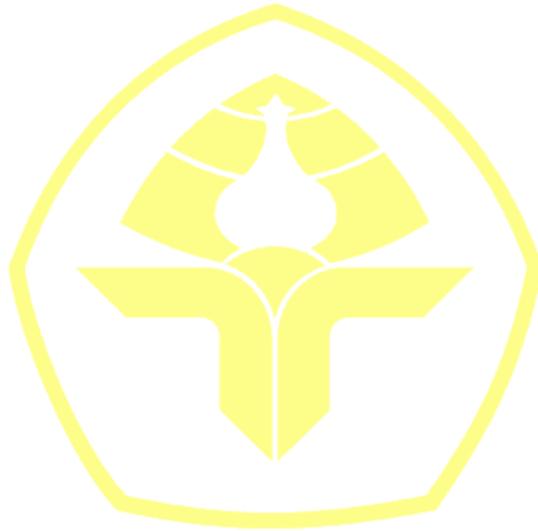
Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir .....	ii
Lembar Persetujuan dan Pengesahan .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
BAB II .....	13
A. Pelayanan .....	13
B. Reservasi .....	17
BAB III .....	30
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	30
A. Tinjauan Umum Perusahaan .....	30
BAB IV .....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Kebijakan Perusahaan .....	37
B. Hasil Analisis dan Interpretasi Data .....	38
BAB V .....	62
SIMPULAN DAN SARAN .....	62
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Lokaso Kayumas Seminyak Resort.....	9
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kayumas Seminyak Resort .....	32
Gambar 4. 1 Flowchart Pelayanan Reservasi Online Pada Kayumas Seminyak Resort.....	45



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan industri bisnis telah meningkat secara signifikan baik dari segi kuantitas maupun kualitas sektor industri. Utamanya sektor industri bisnis pariwisata yang menopang perekonomian Bali. Pariwisata menurut Undang – undang RI No 10 tahun 2009 pasal 1 merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Bali merupakan salah satu pulau yang menjadikan pariwisata sebagai sumber pendapatan pertama bagi penduduknya.

Hotel sebagai industri bisnis pariwisata skala besar di Bali merupakan salah satu hal penting yang diperlukan oleh wisatawan ketika berlibur. Besarnya sektor bisnis pariwisata ini berbanding lurus terhadap tingkat persaingan bisnis yang terjadi khususnya di

Bali. Persaingan bisnis akomodasi penginapan hotel saat ini memaksa pemilik bisnis untuk memikirkan strategi yang terbaik dalam memenangkan persaingan. Hal tersebut dapat dilihat dari hotel yang tidak hanya menawarkan jasa penyewaan kamar melainkan mereka juga berlomba memberikan kemudahan bagi wisatawan. Hotel saat ini juga fokus dalam menyediakan makanan dan minuman, memberikan fasilitas kesehatan dan kebugaran bagi tamu yang menginap serta berbagai jasa pendukung lain seperti binatu atau *laundry*, transportasi hingga pelayanan diluar hotel, seperti mengantarkan tamu ke berbagai tempat objek wisata yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan unggul kepada tamu.

Namun apabila dipelajari lebih lanjut, pendapatan hotel bergantung pada manajemen pengelolaan, seperti ketersediaan fasilitas yang dimiliki hotel (Kupang & Werastuti, 2025). Pendapatan dari kamar tetap memberikan kontribusi dominan rata-rata yaitu 65% dari total pendapatan hotel. Pendapatan kedua setelah jasa kamar adalah pendapatan dari penjualan makanan dan minuman, yang memberikan kontribusi rata-rata 30% dari total pendapatan. Pendapatan selanjutnya berasal dari berbagai jasa lain yang disediakan oleh hotel sebesar 5%.

Kayumas Seminyak Resort merupakan salah satu hotel bintang empat yang menyediakan jasa akomodasi di daerah Kerobokan. Lokasi yang sangat strategis membuat Kayumas Seminyak Resort

menjadi pilihan terbaik saat berwisata ke Bali. Selain menyediakan kamar, Kayumas Seminyak Resort mempunyai berbagai fasilitas lain seperti : *Kanaka Room, Outdoor Room, Fitness Room, Tlaga Bar & Resto, Arana Spa and Swimming Pool* yang berkontribusi untuk pendapatan hotel.

Dengan berkembangnya usaha dibidang perhotelan, perlu diimbangi dengan penyediaan tenaga kerja khusus yang profesional. Sumber daya manusia jelas sekali terlibat dalam berbagai aspek dari manajemen baik manajemen maupun operasional. Terlebih lagi dalam jasa pariwisata (*Hospitality Industry*), menurut Junaedy selaku ketua Gabungan Industri Pariwisata Indonesia yang dikutip dari Andriani (2021), hal pertama yang harus disiapkan adalah sumber daya manusia yang profesional, kemudian dilanjutkan dengan pembangunan infrastruktur dan lain-lain. Sehingga tenaga kerja atau *staff* yang ahli dan terampil sangat dibutuhkan.

Kayumas Seminyak Resort dalam pengelolaan sumber daya manusia mengelompokkan tugas dan fungsi menjadi beberapa bagian atau *department*, *department* tersebut terdiri dari *Front Office Department, Houskeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Spa Department* dan *Sales and Marketing Department*. *Department* satu dengan *department* lainnya saling bekerja sama untuk memastikan kelancaran

operasional dan mencapai tujuan secara maksimal. Keberhasilan yang hendak dicapai adalah target *occupancy*, pendapatan, dan kepuasan tamu yang tidak lepas dari peran, dedikasi dan kerja keras dari seluruh *department* yang bekerja sama dengan baik.

*Sales & Marketing department* merupakan ujung tombak bagi hotel yang memiliki peran penting dalam memasarkan atau menjual fasilitas dan aktivitas yang disediakan hotel, terutama kamar, makanan dan minuman, serta layanan lainnya. Manajemen hotel diharapkan dapat menetapkan harga kamar yang kompetitif, memperhatikan faktor eksternal dan daya beli pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik lebih banyak tamu (Kupang & Werastuti, 2025). Selanjutnya *Sales & Marketing department* bertugas melaksanakan strategi penjualan ataupun pemasaran untuk mencapai target tersebut sesuai dengan penetapan harga yang telah diperhitungkan oleh *owner*, *general manager* dan semua *head department*.

*Sales & Marketing department* pada Kayumas Seminyak Resort terdiri dari sales, *e-commerce*, *marketing* dan reservasi. Tim reservasi sebagai bagian dari tim operasional hotel bertugas mencatat dan menangani seluruh pemesanan kamar sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan dan menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Mereka memiliki tugas dalam menjual kamar kepada calon tamu

yang melakukan *direct booking* baik melalui e-mail maupun via telephone sesuai dengan jenis kamar yang diperlukan serta menawarkan harga sesuai dengan standar harga yang disepakati.

Kemampuan seorang reservasi dalam menjual dan menjelaskan kamar kepada tamu yang melakukan *direct booking* berdasarkan pengetahuan produk yang dimiliki akan sangat membantu dalam meningkatkan penjualan kamar hotel. Reservasi berperan membantu *sales & marketing* dalam melakukan promosi penjualan kamar, salah satunya yaitu berinteraksi dengan calon tamu melalui *e-mail, whatsapp* dan telepon.

Jenis reservasi pada Kayumas Seminyak Resort berdasarkan metode pemesanannya terbagi menjadi dua yaitu *online* reservasi dan *offline* reservasi. *Online* reservasi adalah pemesanan kamar oleh tamu melalui *website* dan *online travel agent*. Sedangkan *offline* reservasi dilakukan dengan *walk-in* yaitu tamu melakukan reservasi secara langsung yang dibantu oleh tim *front office*. *Direct booking* melalui telepon oleh tamu dilakukan langsung secara individu, tamu kelompok (group) dan melalui perantara *travel agent*.

Jika dilihat pada kondisi reservasi di Kayumas Seminyak Resort saat ini, *online* reservasi menunjukkan angka yang tinggi dibandingkan *offline* reservasi. Hal tersebut dapat dilihat dari kategori tamu yang dominan ada pada rata-rata usia 20 hingga 40 tahun, saat ini memiliki kecenderungan melakukan pembelian dan

transaksi secara *online*. Penggunaan atau pemilihan reservasi online atau konvensional (*offline*) oleh konsumen kemungkinan besar akan ditentukan oleh perilaku pembelian konsumen (Pradiatiningtyas, 2017). Sesuai dengan strategi hotel yang menargetkan penjualan kamar lebih tinggi melalui *online channel*. *Online channel* yang dapat dijelaskan sebagai saluran distribusi daring digunakan untuk menjual kamar hotel secara *online*. *Online channel* yang digunakan yaitu agen perjalanan daring (OTA) seperti Booking.com, Expedia, Traveloka, dan Tiket.com.

*Online* reservasi memiliki beberapa keuntungan bagi pihak hotel yaitu hotel dapat melacak pola pemesanan, preferensi tamu, dan tren pasar secara *real time* karena data tersimpan rapi melalui sistem dan memudahkan dalam proses analisis. Tamu dapat mengakses sistem reservasi tanpa terhalang waktu ataupun menunggu ketersediaan *staff reservation*. *Online* reservasi juga dapat meningkatkan pendapatan yang dianalisis otomatis oleh sistem dalam menyesuaikan harga (*Dynamic pricing*) berdasarkan permintaan, musim atau *event*. Mengurangi beban *staff* pada proses reservasi karena proses input data tamu ketika reservasi otomatis dilakukan dan disimpan oleh sistem sehingga mengurangi potensi kesalahan.

Pada pelaksanaannya di lapangan, penulis mendapatkan beberapa kendala yang dialami khususnya bagi *staff* reservasi di

*Sales & Marketing department* Kayumas Seminyak Resort. Beberapa kendala yang dihadapi, sebagian besar karena keterlambatan pengiriman data atau informasi terkait pemesanan kamar dari dan ke pihak reservasi hotel. Kendala dan hambatan ini muncul dari beberapa fungsi reservasi yang masih harus dikerjakan secara manual oleh staff hotel. Kurangnya pemahaman prosedur penanganan pemesanan kamar melalui reservasi *online* merupakan salah satu penyebab masalah ini terjadi. Jika hal tersebut tidak segera teratasi akan berdampak memunculkan keluhan atau *complain* dari tamu sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan pelayanan. Maka pentingnya proses perencanaan standar operasional prosedur (SOP) dan penerapannya. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis dan menulisnya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Prosedur Layanan Reservasi Pada Kayumas Seminyak Resort di Kerobokan – Badung”**

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana prosedur layanan reservasi pada Kayumas Seminyak Resort?
2. Bagaimana pelayanan reservasi kepada tamu di Kayumas Seminyak Resort?

3. Kendala apa saja yang dihadapi dalam prosedur layanan reservasi pada Kayumas Seminyak Resort dan solusi untuk mengatasinya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui prosedur layanan reservasi pada Kayumas Seminyak Resort.
2. Untuk mengetahui pelayanan reservasi kepada tamu di Kayumas Seminyak Resort.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam prosedur layanan reservasi pada Kayumas Seminyak Resort dan mengetahui solusi dalam mengatasi kendala yang terjadi.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prosedur layanan reservasi di Kayumas Seminyak Resort.
  - b. Untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di Kampus dan membandingkannya dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian – penelitian

berikutnya, dan bisa menjadikan bahan bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

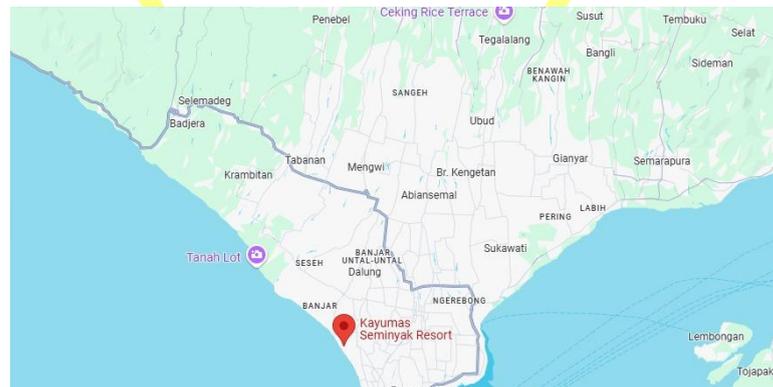
### 3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bahwa ada hal – hal lain yang mungkin dapat dikembangkan untuk memberikan kualitas pelayanan di Kayumas Seminyak Resort.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kayumas Seminyak Resort yang beralamat di Jl. Pura Telaga Waja No. 18a, Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali.



Gambar 1. 1 Peta Lokasi Kayumas Seminyak Resort

### 2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah Prosedur Layanan Reservasi pada Kayumas Seminyak Resort di Kerobokan – Badung

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, bersifat induktif dan lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016:15)

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2022) data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini seperti wawancara yang dilakukan dengan staff reservasi.

##### 2) Data Skunder

Data skunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data skunder adalah buku yang berkaitan dengan topik penelitian.

Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah kembali (Sujarweni, 2015:89).

### c. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiono (2020), observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi terhadap obyek yang diteliti. Penulis menggunakan pengumpulan data observasi pada magang kerja selama 6 bulan.

#### 2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu instrument yang digunakan untuk memperoleh data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar mendapatkan data yang valid atau detail (Sujarweni,

2015:94). Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung kepada sales manager dan beberapa staff yang ada di Kayumas Seminyak Resort.

#### 3) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai dokumen atau catatan dalam rangka memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan. Seperti

penulis memperoleh informasi dalam bentuk dokumen mengenai layanan pemesanan kamar pada internet dan buku literatur.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan langkah untuk bisa tersusunnya penelitian, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis kualitatif adalah cara memahami, menguraikan dan menyajikan fakta yang dijelaskan atau dijabarkan dengan menggunakan kalimat. Analisis ini digunakan sebagai pemecahan masalah berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka, kemudian dianalisis untuk ditarik kesimpulan secara logis dan sistematis. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, termasuk proses layanan reservasi di hotel, kendala yang dihadapi, serta respons atau kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Data yang telah dikumpulkan tidak disajikan dalam bentuk angka, melainkan diolah dan ditafsirkan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memberikan gambaran nyata mengenai objek yang diteliti. Teknik analisis deskriptif kualitatif ini diharapkan mampu menjelaskan permasalahan penelitian secara menyeluruh dan mendalam.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan mengenai prosedur, kualitas pelayanan dan kendala dalam layanan reservasi di Kayumas Seminyak Resort, dapat disimpulkan bahwa prosedur pemesanan kamar secara *online* telah berjalan dengan sistematis dan profesional, dimulai dari proses pemesanan melalui platform *online* hingga koordinasi internal antara staf reservasi, *guest relation officer*, *housekeeping*, *engineering* dan staf dari department lainnya.
2. Pelayanan reservasi yang diberikan kepada tamu mencerminkan standar *hospitality* modern, dimana aspek keramahan, ketepatan informasi, kecepatan respons, dan personalisasi layanan sangat diutamakan. Hal ini terbukti dari tingginya tingkat kepuasan tamu yang tercermin melalui berbagai ulasan positif di platform *online*.
3. Terdapat beberapa kendala operasional yang masih ditemui dalam proses reservasi, seperti *double booking*

gangguan teknis sistem, dan pembatalan tiba-tiba oleh tamu. Namun, kendala-kendala tersebut telah diidentifikasi secara tepat dan dapat diatasi melalui penerapan teknologi yang lebih andal, pelatihan staf secara berkala, serta penyusunan kebijakan reservasi yang seimbang antara fleksibilitas dan perlindungan bisnis hotel. Hal ini menunjukkan bahwa Kayumas Seminyak Resort tidak hanya fokus pada penjualan kamar, tetapi juga berkomitmen terhadap peningkatan kualitas layanan dan pengalaman tamu sejak tahap reservasi.

## B. Saran

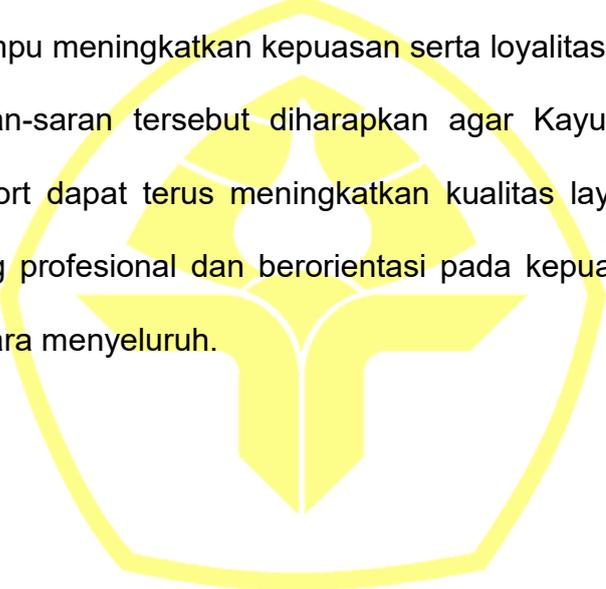
Berdasarkan kendala yang ditemukan dalam prosedur layanan reservasi pada Kayumas Seminyak Resort, adapun saran-saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan layanan reservasi di Kayumas Seminyak Resort sebagai berikut :

- 1) Optimalisasi sistem manajemen reservasi melalui integrasi *real-time* dengan seluruh platform *Online Travel Agent* guna menghindari terjadinya *double booking*. Disarankan pula agar pihak hotel menggunakan channel manager yang efektif dan dapat dikontrol melalui satu *dashboard* terpadu.
- 2) Pelatihan staf reservasi secara berkala perlu terus dilakukan, terutama dalam penguasaan teknologi dan manajemen informasi. Hal ini penting agar staf dapat menangani perubahan data, permintaan khusus tamu, maupun gangguan teknis dengan profesional dan cepat.

- 3) Penyusunan kebijakan pembatalan yang fleksibel namun tetap melindungi pendapatan hotel sangat penting. Hotel disarankan untuk menawarkan berbagai opsi reservasi, termasuk tipe *refundable* dan *non-refundable*, serta memperjelas informasi mengenai biaya tambahan dan aturan reservasi di semua kanal pemesanan.
- 4) Penguatan komunikasi internal antar departemen, seperti antara staf reservasi dan *guest relation officer*, perlu dilakukan agar alur informasi mengenai pemesanan kamar dapat berjalan lebih efisien dan akurat, termasuk dalam hal *blocking room* dan persiapan kamar.
- 5) Pengembangan strategi promosi pemesanan langsung melalui website resmi hendaknya ditingkatkan, karena terbukti mampu meningkatkan keterikatan tamu dengan hotel sekaligus mengurangi ketergantungan pada pihak ketiga (OTA). Penambahan manfaat seperti harga khusus, fasilitas gratis, dan layanan personal akan menjadi nilai tambah yang signifikan.
- 6) Penulis menyarankan agar pihak Kayumas Seminyak Resort mengembangkan dan mengoptimalkan aplikasi mobile sebagai bagian dari strategi pelayanan reservasi digital. Aplikasi sebaiknya dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan, fitur lengkap seperti reservasi, *check-in* atau *check-out* digital, pemesanan layanan tambahan, serta terintegrasi

dengan program loyalitas. Selain itu, hotel juga perlu memperhatikan aspek keamanan data dan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Untuk meningkatkan penggunaan, hotel dapat memberikan insentif kepada tamu yang menggunakan aplikasi, seperti diskon atau poin reward, serta mempromosikannya melalui berbagai saluran komunikasi. Evaluasi dan pembaruan berkala juga penting dilakukan guna memastikan aplikasi tetap relevan, aman, dan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Saran-saran tersebut diharapkan agar Kayumas Seminyak Resort dapat terus meningkatkan kualitas layanan reservasi yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan secara menyeluruh.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2021). "Pengaruh Sumber Daya Manusia Hotel Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Bunda Bukittinggi". *Jurnal Menara Ilmu* ISSN 1693-2617.
- Aprillia, Astuti, dan Dewantara. 2017. "Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 44 No. 1, Maret 2017.
- Arifin, Deddy, dan Satria. 2013. "Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Web Menggunakan Metodologi *Rapid Application Development*". *Jurnal Algoritma*. Vol. 10 No. 1, 2013.
- Arisandy, Harpepen, dan Adhadi Kurniawan. 2017. "Sistem Informasi Manajemen". Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*.
- Aryanto, Didik. 2017. "Penerapan Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis WEB (Studi Kasus Pada Hotel Kesawan)". *Jurnal Ilmiah Teknologi Harapan (JITEKH)*. Vol. 6 No. 2, 2017.
- Aryawan dan Ridwan. 2017. "Efektivitas Penerapan *E-Commerce* Dalam Meningkatkan Okupansi Di Watermark Hotel And Spa Jimbaran Badung". *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*. Vol.14 No.1, 2017.
- Atikasari. 2016. "Analisis Penerapan Kebijakan Harga Untuk Meningkatkan *Room Occupancy* Melalui Sumber Bisnis *Online Travel Agent* Pada

- Inna Simpang Hotel Kota Surabaya". *Riset Mahasiswa Ekonomi* (RITMIK). Vol. 3 No.1, 2016
- Chair dan Pramudia. 2017. "*Hotel Room Division Management*". Ira Meirina Chair - Google Books (Edisi Pertama). Kerobokan Badung: Kencana.
- Hermawan, Brahmanto dan Hamzah. 2018. "Pengantar Manajemen Hospitality". Bandung: PT Nasya Expanding Management.
- Kupang, C. R. & Werastuti, D. N. S. (2025). "Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Pendapatan Hotel: Perspektif Hotel Greenia". *Jurnal Keuangan dan Manajemen Akuntansi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). "Manajemen Pemasaran". Jilid 1, Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). "Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online". *Jurnal Khasanah Ilmu* ISSN : 2087 – 0086.
- Putri, Emita. 2016. "Pengantar Akomodasi dan Restoran". Yogyakarta.
- Setyawan, Hery dan Wijayanti. 2014. "Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta". *E-journal BSI* Vol. 5, 2014.
- Sunaryo, Bambang. (2013). "Dasar-Dasar Kepariwisata". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiono. (2020). "Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta."
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.