

**IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN  
KAMAR HOTEL DENGAN KARTU KREDIT  
DI MERUSAKA NUSA DUA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ni Komang Jessica Tri Pratiwi**

**NIM 2215713080**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMNISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

**IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN  
KAMAR HOTEL DENGAN KARTU KREDIT  
DI MERUSAKA NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Ni Komang Jessica Tri Pratiwi**  
**NIM 2215713080**

**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 : Ni Komang Jessica Tri Pratiwi  
NIM : 2215713080  
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul: **"Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Merusaka Nusa Dua"**

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 ..... 2025



ng menyatakan,

Ni Komang Jessica Tri Pratiwi  
NIM 2215713080

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Merusaka Nusa Dua**”. Tugas akhir ini di susun sebagai salah satu syarat mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

Dalam era digital yang semakin berkembang, metode pembayaran menggunakan kartu kredit menjadi salah satu pilihan utama bagi banyak konsumen, termasuk dalam industri perhotelan. Merusaka Nusa Dua sebagai salah satu hotel yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, perlu mengimplementasikan sistem pembayaran yang efisien dan aman. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Merusaka Nusa Dua.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan arahan serta dukungan yang telah diberikan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE. M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan kesempatan untuk

mengikuti Pendidikan dan menyediakan fasilitas penulis selama menjalani 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 pengarahan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir
5. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M.TOSEL,Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

7. Bapak I Wayan Eka Suardana selaku Director Of Finance Merusaka Nusa Dua yang telah menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Puspa Meriani selaku Credit Manager Merusaka Nusa Dua yang telah membimbing selama pelaksanaan praktik kerja lapangan dan membantu memberikan data yang diperlukan selama penelitian tugas akhir ini.
9. Seluruh pegawai dan staff di Merusaka Nusa Dua khususnya Finance Departement yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.
10. Kedua orang tua saya, saudara serta semua keluarga yang selama ini telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Nicholas Yosua Silitonga, seseorang yang selalu ada untuk saya, terimakasih telah sabar menemani setiap proses yang saya lalui selama ini, memberikan dukungan tanpa henti, memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem pembayaran di industri perhotelan, khususnya di Merusaka Nusa Dua, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga karya ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Badung, 28 Februari 2025

Penulis,



Ni Komang Jessica Tri Pratiwi

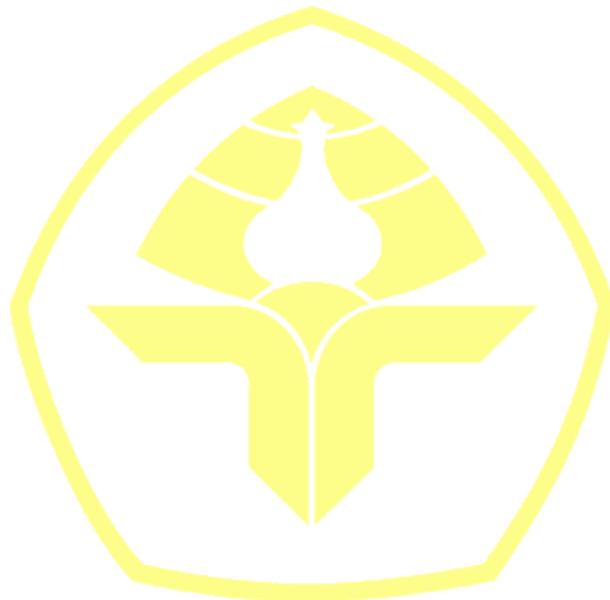
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Nim. 2215713080

## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Bagi Mahasiswa .....	6
2. Bagi Perusahaan.....	7
E. Metode Penelitian .....	7
1. Lokasi Penelitian .....	7
2. Objek Penelitian .....	8
3. Data Penelitian .....	8
4. Metode Analisis Data .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Pengertian Kartu Kredit.....	13
B. Fungsi Kartu Kredit .....	15
C. Keuntungan Menggunakan Kartu Kredit .....	16
D. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Impelementasi .....	17

E. Pengertian Ilmu Keungan .....	18
F. Sistem Pembayaran.....	20
G. Fungsi Sistem Pembayaran .....	21
H. Jenis-Jenis Sistem Pembayaran.....	22
I. Jenis-jenis Pembayaran Non Tunai .....	23
J. Jenis-Jenis Kartu Kredit .....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	26
B. Bidang Usaha .....	29
1. Jasa Akomodasi Room.....	30
2. Jasa Layanan Makanan & Minuman (Food & Beverage).....	36
3. Jasa Pelaksanaan Pertemuan (Meeting Room) .....	41
C. Struktur Organisasi Dan Urairan Jabatan .....	42
1. Front Office Manager.....	43
2. Assistant Front Office Manager .....	44
3. Duty Manager/ Supervisor .....	44
4. Reception/ Guest Relation Officer (GRO).....	44
5. Concierge .....	44
6. Bellboy.....	45
7. Telephone Operator .....	45
8. Front Office Cashier.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	46

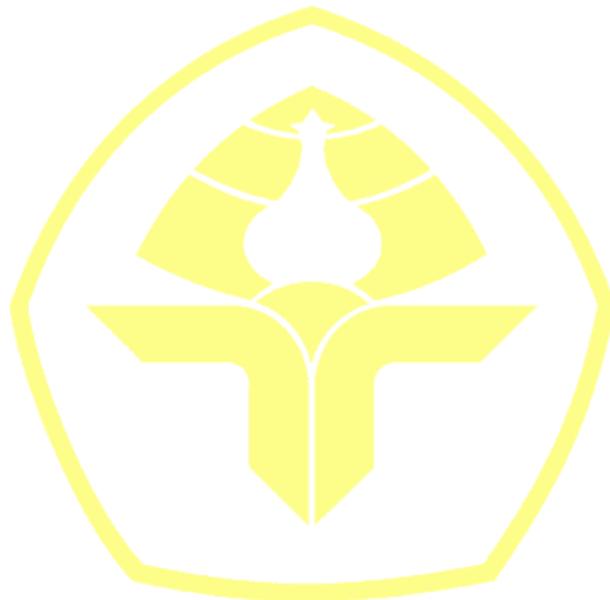
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	77
A. Simpulan .....	77
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	82



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Mesin EDC di Merusaka Nusa Dua.....	3
Tabel 2. Persentase Penggunaan Kartu Kredit di Merusaka Nusa Dua (January-May 2025).....	4
Tabel 3. Data Jumlah Kamar di Merusaka Nusa Dua .....	31
Tabel 4. SOP Transaksi Pembayaran Kamar Menggunakan kartu kredit	51



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

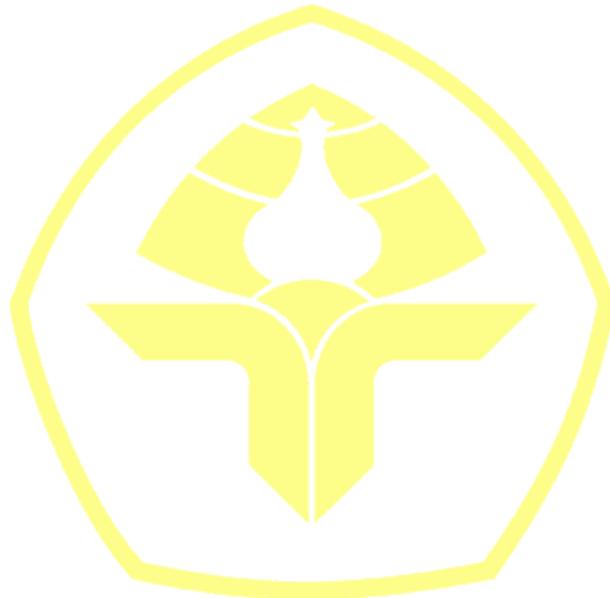
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Merusaka Nusa Dua .....	29
Gambar 2 Deluxe Room .....	32
Gambar 3 Deluxe Pool Access .....	33
Gambar 4 Deluxe Family Room.....	33
Gambar 5 Deluxe Plus Garden View & Plus Ocean View .....	34
Gambar 6 Ocean, Garden & Two Bedroom Suit .....	35
Gambar 7 Filla One & Two Bedroom .....	36
Gambar 8 Gading Restaurant.....	37
Gambar 9 Homaya – Indonesia Restaurant.....	38
Gambar 10 Bar Lounge .....	38
Gambar 11 Ja’jan Bistro.....	39
Gambar 12 Ja’jan By The Sea.....	39
Gambar 13 Merusaka Cake Shop.....	40
Gambar 14 In Room Dining .....	41
Gambar 15 Mengiat Meeting Room .....	42
Gambar 16 Strukur Organisasi Hotel .....	43
Gambar 17 Stuktur Organisasi Front Office Departement .....	43
Gambar 18 Flowchart Proses Pembayaran Kamar dengan Kartu Kredit..	53

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengambilan Data .....	82
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	83
Lampiran 3 Dokumentasi .....	92
Lampiran 4 Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1.....	95
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1 .....	96
Lampiran 6 Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2.....	97
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Dospem 2 .....	98



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan globalisasi dan pesatnya kemajuan teknologi informasi telah membawa pengaruh besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Masyarakat pada era modern menuntut layanan yang lebih cepat, praktis, dan aman dalam berbagai bidang, tidak terkecuali dalam sistem pembayaran. Perubahan pola hidup tersebut mendorong sektor jasa, khususnya pariwisata dan perhotelan, untuk terus beradaptasi dengan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, industri perhotelan dituntut untuk melakukan inovasi yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Salah satu bentuk inovasi yang kini menjadi perhatian utama adalah penerapan sistem pembayaran non-tunai (cashless) dengan memanfaatkan kartu kredit. Kartu kredit memberikan banyak manfaat kepada pengguna, antara lain kemudahan dalam bertransaksi, efisiensi waktu, serta tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan pembayaran tunai. Disamping itu, penggunaan kartu kredit mampu mengurangi risiko kehilangan uang tunai, pemalsuan, maupun kesalahan perhitungan saat transaksi dilakukan. Dengan cara lain,

kartu kredit tidak hanya memberikan keuntungan bagi tamu, tetapi juga membantu pihak hotel dalam memperlancar sistem operasional keuangannya.

Selain faktor kebutuhan tamu, perkembangan industri perbankan juga berperan penting dalam memperluas akses pembayaran berbasis kartu. Bank-bank besar di Indonesia secara aktif bekerja sama dengan berbagai Perusahaan jasa, termasuk hotel, untuk menyediakan fasilitas pembayaran melalui mesin EDC (Electronic Data Capture). Melalui mesin EDC ini, berbagai jenis kartu dapat diterima sehingga memperluas pilihan metode pembayaran bagi tamu hotel.

Hotel Merusaka Nusa Dua sebagai salah satu hotel berbintang lima di Bali telah mengimplementasikan layanan pembayaran kamar dengan kartu kredit. Hotel ini menjalin kerja sama dengan beberapa bank penyedia mesin EDC sehingga dapat menerima berbagai jenis kartu dari tamu domestic maupun mancanegara. Hal ini memperlihatkan komitmen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan transaksi bagi tamu.

No	Nama Bank	Jenis Kartu yang Diterima
1	BCA	1. Union Pay 2. Master Card 3. American Express 4. Japan Credit Bureau (JBC) 5. Debit BCA

2	Mandiri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Master Card</li> <li>2. Visa Card</li> <li>3. Debit Mandiri</li> <li>4. Union Pay</li> <li>5. American Express</li> </ol>
3	BRI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debit BRI</li> <li>2. Master Card</li> <li>3. Visa Card</li> <li>4. Union Pay</li> </ol>

Tabel 1. Jenis Mesin EDC di Merusaka Nusa Dua

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa Merusaka Nusa Dua menyediakan tiga jenis mesin EDC dari bank besar di Inonesia, yaitu BCA, Mandiri, dan BRI. Ketiga bank tersebut memungkinkan transaksi dengan berbagai kartu internasional seperti Visa, Mastercard, Ames, JBC, hingga UnionPay. Dengan demikian, tamu yang berasal dari berbagai negara dapat lebih mudah melakukan transaksi pembayaran kamar.

Selain menyediakan fasilitas mesin EDC, hotel juga melakukan pencatatan mengenai penggunaan kartu kredit oleh tamu. Data transaksi pembayaran menunjukkan bahwa mayoritas tamu lebih memilih menggunakan kartu kredit daripada uang tunai.

No	Jenis Kartu	January	February	March	April	May
1	Amex Card	7,96%	4,42%	4,90%	7,46%	7,46%

2	Bca Card	1,07%	0,69%	2,76%	1,40%	0,25%
3	Debit Card	1,91%	3,59%	9,71%	2,95%	3,56%
4	JBC	0,96%	0,74%	3,14%	0,11%	0,34%
5	China UnionPay	0,01%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%
6	Master Card	64,54%	51,59%	41,77%	46,32%	55,09%
7	Visa Card	23,54%	38,97%	37,72%	41,74%	36,80%

Tabel 2. Persentase Penggunaan Kartu Kredit di Merusaka Nusa Dua (January-May 2025)

Data pada Tabel 2 memperlihatkan bahwa pembayaran dengan kartu kredit mendominasi hingga 93,63%, sedangkan pembayaran tunai hanya sebesar 6,37%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tamu lebih nyaman menggunakan transaksi non-tunai karena dianggap lebih cepat, praktis, dan aman. Hasil ini juga memperkuat bahwa metode pembayaran dengan kartu kredit kini telah menjadi pilihan utama dalam industri perhotelan, khususnya di hotel berbintang lima.

Walaupun penggunaan kartu kredit mendominasi transaksi di Hotel Merusaka Nusa Dua, dalam praktiknya sering terjadi penolakan pembayaran oleh sistem. Beberapa faktor yang menjadi penyebab antara lain keterbatasan limit kartu kredit tamu, masa berlaku kartu (expired) yang sudah habis, gangguan jaringan perbankan yang

membuat mesin EDC gagal memproses transaksi, hingga kesalahan input PIN atau otorisasi. Selain itu, terdapat pula kemungkinan terjadinya chargeback dari pihak bank yang dapat merugikan hotel. Permasalahan tersebut kerap menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu karena harus mencari alternatif pembayaran lain, serta berisiko menunda penyelesaian pembayaran bagi pihak hotel. Oleh sebab itu, diperlukan prosedur yang jelas agar permasalahan ini dapat ditangani dengan cepat dan tidak memengaruhi kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, penerapan sistem pembayaran kartu kredit tidak sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Sebagian tamu belum terbiasa menggunakan kartu kredit, terutama tamu dari wilayah dengan budaya transaksi tunai yang masih kuat. Selain itu, hambatan teknis seperti kerusakan mesin EDC, gangguan jaringan internet, hingga isu keamanan data pribadi juga menjadi tantangan yang perlu diperhatikan pihak hotel. Apabila kendala tersebut tidak diantisipasi dengan baik, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu serta berpotensi menimbulkan kerugian bagi hotel.

Dengan mempertimbangkan berbagai kelebihan dan tantangan tersebut, penulis memandang bahwa studi mengenai implementasi cara pembayaran kamar hotel di Merusaka Nusa Dua sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai praktik yang telah berjalan, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan di masa mendatang. Oleh

karena itu, penelitian ini dituangkan dalam judul **“IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN KAMAR HOTEL DENGAN KARTU KREDIT DI MERUSAKA NUSA DUA”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan di bahas yaitu “Bagaimanakah implementasi sistem pembayaran kamar dengan kartu kredit di merusaka nusa dua?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui implementasi sistem pembayaran kamar hotel menggunakan kartu kredit di hotel merusaka nusa dua”

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Mahasiswa**

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Ujian Akhir pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
- b. Melalui penelitian ini, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih mendalam serta dapat mengaitkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja, khususnya di lingkungan perusahaan perhotelan.

- c. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber acuan bagi mahasiswa lain yang tertarik untuk mengangkat topik serupa di tahun akademik berikutnya.

## **2. Bagi Perusahaan**

- a. Melalui analisis terhadap pelaksanaan sistem pembayaran menggunakan kartu kredit, pihak perusahaan dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tahapan dan kebijakan yang telah diterapkan dalam operasional pembayaran.
- b. Penelitian ini memberikan gambaran terkait berbagai hambatan serta tantangan yang dialami oleh manajemen dan karyawan hotel dalam menerapkan sistem pembayaran non-tunai, khususnya kartu kredit.
- c. Dengan adanya evaluasi terhadap kemungkinan kendala teknis, perusahaan dapat mengenali potensi permasalahan dalam sistem pembayaran dan melakukan langkah antisipasi guna menjaga kelancaran transaksi

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Merusaka Nusa Dua, Kawasan Wisata Nusa Dua Lot S-3, Benoa, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali 80363.

## **2. Objek Penelitian**

Proses implementasi sistem pembayaran pemesanan kamar dengan kartu kredit di Merusaka Nusa Dua melibatkan integrasi teknologi yang aman dan efisien untuk memfasilitasi transaksi tamu. Tantangan yang dihadapi termasuk masalah keamanan data, kecepatan transaksi, dan pemahaman tamu tentang penggunaan kartu kredit, yang semuanya perlu diatasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional.

## **3. Data Penelitian**

### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan data kualitatif. Menurut pendapat Moelong (2017), Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang bersifat deskriptif dan tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Data dalam penelitian ini biasanya diperoleh melalui teknik seperti wawancara, observasi, serta studi dokumen. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial, perilaku, serta pengalaman individu atau kelompok dalam konteks situasi tertentu.

### **b. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.:

#### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2017), data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dan belum mengalami proses pengolahan atau analisis oleh pihak lain. Data ini biasanya dikumpulkan melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi langsung, maupun penyebaran kuesioner. Keunggulan dari data primer adalah tingkat akurasi dan relevansinya yang tinggi terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer melalui hasil wawancara langsung dengan Credit Manager di Hotel Merusaka Nusa Dua.

#### 2) Data Sekunder

Sementara itu, berdasarkan pendapat Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013), data sekunder merupakan informasi yang berasal dari sumber yang telah tersedia sebelumnya dan telah dianalisis atau disusun oleh pihak lain. Data ini biasanya berbentuk dokumen tertulis, laporan perusahaan, artikel ilmiah, ataupun publikasi resmi lainnya. Data sekunder berfungsi untuk memberikan tambahan informasi yang mendukung serta memperkaya analisis

penelitian, khususnya dalam memahami konteks dan latar belakang permasalahan yang dibahas.

### **c. Metode Pengumpulan Data**

#### **1) Observasi**

Menurut Basrowi dan Sugiyono (2017), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung dalam situasi alami. Metode ini dapat diterapkan secara partisipatif, di mana peneliti ikut terlibat dalam aktivitas yang diamati, maupun secara non-partisipatif, di mana peneliti hanya menjadi pengamat tanpa terlibat secara langsung dalam kegiatan.

Dalam penelitian ini, metode observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas di lapangan guna memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan sistem pembayaran kamar hotel menggunakan kartu kredit, khususnya di Departemen Keuangan (Finance Department) Hotel Merusaka Nusa Dua.

#### **2) Wawancara**

Menurut Sugiyono (2017), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber guna memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Teknik wawancara ini dapat dilakukan dalam bentuk terstruktur, semi-terstruktur, ataupun tidak terstruktur, tergantung pada jenis data dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan melalui sesi tanya jawab secara langsung dengan pihak Credit Manager dan Front Office di Hotel Merusaka Nusa Dua. Narasumber tersebut dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam proses pengelolaan transaksi pembayaran menggunakan kartu kredit di lingkungan hotel, sehingga informasi yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian.

### 3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017), studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri, mengumpulkan, serta menganalisis berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek atau permasalahan penelitian. Dokumen tersebut bisa berupa laporan keuangan, arsip internal, kebijakan perusahaan, catatan operasional, maupun dokumen lain yang memiliki relevansi terhadap topik yang sedang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung mengenai sistem pembayaran menggunakan kartu kredit di Hotel

Merusaka Nusa Dua, seperti data transaksi, jenis kartu yang digunakan, prosedur pembayaran, serta kebijakan internal yang berkaitan dengan penggunaan kartu kredit dalam operasional hotel.

#### **4. Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Rohmadi dan Nasucha (2015), analisis data kualitatif merupakan proses sistematis yang digunakan untuk mengelola, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh melalui metode penelitian kualitatif. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memahami makna mendalam dari data yang telah dikumpulkan, serta untuk mengidentifikasi pola, tema, dan keterkaitan yang sesuai dengan rumusan masalah atau fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara menyeluruh proses implementasi pembayaran menggunakan kartu kredit di Hotel Merusaka Nusa Dua, serta untuk mengkaji tantangan dan permasalahan yang muncul selama proses pelaksanaannya.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Bedasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pembayaran kamar hotel menggunakan kartu kredit di Merusaka Nusa Dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pihak hotel menerapkan prosedur pembayaran kamar dengan kartu kredit melalui tahapan pre-authorisasi saat check-in dan pelunasan saat check-out. Prosedur ini sudah sesuai dengan standar operasional yang berlaku untuk menjaga keamanan transaksi sekaligus memberikan kenyamanan kepada tamu.
2. Hotel menerima berbagai jenis kartu kredit seperti Visa, MasterCard, American Express, JCB, dan UnionPay. Keberagaman kartu yang diterima menunjukkan bahwa hotel berkomitmen untuk mempermudah tamu domestik maupun mancanegara dalam melakukan pembayaran.
3. Permasalahan dalam transaksi kartu kredit masih terjadi, misalnya limit kartu yang tidak mencukupi, masa berlaku kartu yang sudah berakhir, kesalahan input PIN atau otorisasi, gangguan jaringan perbankan, dan kerusakan mesin EDC. Situasi ini dapat menghambat kelancaran transaksi serta menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu.

4. Hotel mengambil langkah penyelesaian ketika kendala muncul, di antaranya dengan menawarkan penggunaan kartu lain, mengalihkan transaksi melalui mesin EDC bank berbeda, atau menyediakan metode pembayaran alternatif. Langkah ini bertujuan agar transaksi tamu tetap dapat diselesaikan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.
5. Dari hasil penelitian dapat dipahami bahwa meskipun kartu kredit menjadi metode pembayaran utama dan mendominasi transaksi di hotel, tantangan teknis maupun administratif tetap perlu diperhatikan agar tidak mengganggu kepuasan tamu.

## **B. Saran**

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran berikut:

1. Hotel sebaiknya memperkuat sistem verifikasi dengan mencocokkan identitas tamu dengan kartu kredit yang digunakan, sehingga keamanan transaksi lebih terjamin.
2. Manajemen hotel perlu menambah jumlah mesin EDC dari berbagai bank agar tamu memiliki pilihan yang lebih luas dan transaksi tetap bisa dilakukan meskipun salah satu mesin mengalami gangguan.
3. Staff Front Office mendapat pelatihan berkala mengenai prosedur pembayaran non-tunai serta cara menangani

kendala kartu kredit. Hal ini akan meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat.

4. Hotel disarankan menjalin komunikasi yang lebih intensif dengan pihak bank, sehingga jika terjadi gangguan teknis dapat segera ditangani dan tidak berdampak pada tamu.
5. Hotel perlu menyediakan sarana pendukung tambahan, seperti sistem pencatatan transaksi digital dan penyimpanan bukti pembayaran secara terintegrasi, agar proses administrasi menjadi lebih akurat serta meminimalisasi kesalahan dalam pencatatan keuangan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K., & Wirawan, I. M. (2021). *Manajemen operasional front office hotel*. Denpasar: Udayana University Press.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik pariwisata Indonesia 2023*. Jakarta: BPS.
- Bank Indonesia. (2022). *Laporan sistem pembayaran Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Darmawan, A. (2020). Implementasi sistem pembayaran non-tunai di sektor jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–53.
- Dwipayana, A. A. G. (2021). Sistem keamanan transaksi non-tunai berbasis kartu. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi*, 10(2), 77–85.
- Haryanto, T. (2020). Perkembangan transaksi non-tunai di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 35(2), 145–158.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). London: Pearson.
- Kusumawati, N. P. (2022). Implementasi sistem pembayaran menggunakan kartu kredit pada industri perhotelan. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 12(1), 25–33.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Pramesti, A. A. (2021). Penggunaan mesin EDC dalam transaksi perhotelan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 55–64.

Putra, I. M. Y., & Sari, N. M. (2021). Analisis kendala penggunaan kartu kredit dalam transaksi hotel berbintang di Bali. *Jurnal Perhotelan Indonesia*, 6(2), 101–112.

Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisna, K. (2020). Strategi peningkatan pelayanan tamu melalui front office di hotel berbintang lima. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 12(3), 211–223.

Wijaya, I. P. (2020). Peran SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan front office hotel. *Jurnal Administrasi Perhotelan*, 5(1), 33–42.

World Tourism Organization. (2022). *International tourism highlights 2022 edition*. Madrid: UNWTO.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI