

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI HOTEL DENGAN SISTEM OPSIGO OLEH
STAFF OUTBOUND PADA
PT GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

FITRI NURUL HANDAYANI

NIM 2215813011

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **Penanganan Reservasi Hotel Dengan Sistem Opsigo Oleh Staff Outbound Pada PT Golden Rama Express Bali** dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam proses pembuatan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih terdapat banyak kekurangan didalamnya.

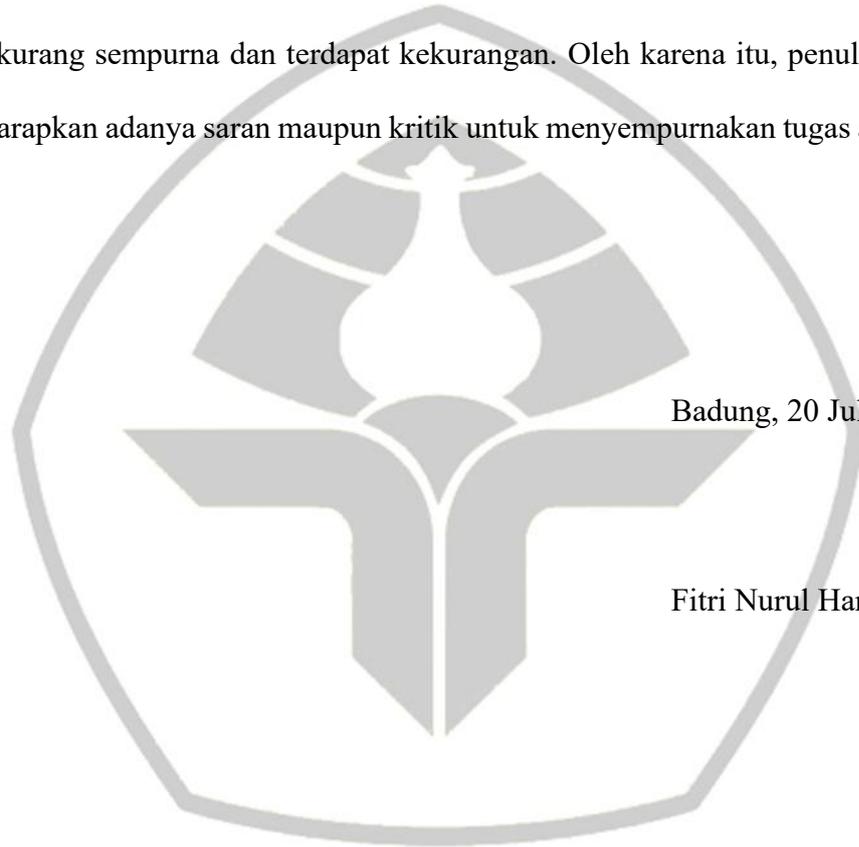
Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan doa, serta rela meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk dalam menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan izin dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM. selaku Koordinator Program Studi yang telah memberikan pembekalan, arahan, dan informasi dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan
5. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir
6. Drs. I Nyoman Meirejeki, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, memberikan arahan dan saran selama penyusunan Tugas Akhir
7. Bapak Lie Yan Hastana, selaku *Branch Manager* PT. Golden Rama Express Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan Praktik Lapangan Kerja.
8. Bapak I Ketut Marsana, selaku *International Supervisor Outbound*, sekaligus *Training Manager Tour* PT. Golden Rama Express Bali yang telah menjaga, membimbing, dan memberikan ilmu kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan
9. Rekan/Teman di Perusahaan yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam Laporan dan Praktik Kerja Lapangan di PT Golden Rama Express Bali
10. Papa dan Mama selaku Orang Tua penulis tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan secara material yang sangat berarti dalam penyusunan Tugas Akhir

11. Fardila, Rahma, dan Najwa selaku saudari penulis yang telah memberikan semangat, saran, dukungan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir
12. Teman dan sahabat yang telah memberikan penulis motivasi, dukungan, dan menyemangati dalam penyusunan Tugas Akhir

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila dalam penulisan tugas akhir ini masih kurang sempurna dan terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran maupun kritik untuk menyempurnakan tugas akhir ini.



Badung, 20 Juli 2025

Fitri Nurul Handayani

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi besar terhadap pendapatan suatu negara. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bali, kebutuhan akan layanan akomodasi yang nyaman dan mudah diakses semakin penting. Salah satu bagian dari layanan reservasi hotel adalah sistem reservasi yang memungkinkan wisatawan memesan kamar sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan reservasi hotel tidak hanya memudahkan wisatawan dalam merencanakan perjalanan mereka tetapi juga berkontribusi pada peningkatan ekonomi pariwisata Bali. Kerja sama antara Biro Perjalanan Wisata dan hotel dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang datang ke Bali. Salah satu Biro Perjalanan Wisata yang telah beroperasi di Indonesia adalah PT Golden Rama Express Bali atau Golden Rama *Tours and Travel* yang menyediakan layanan reservasi hotel menggunakan sistem Opsigo yaitu sistem pemesanan online yang memudahkan staff untuk melakukan reservasi hotel secara cepat dan efisien. Penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo oleh *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali dan Apa saja kendala yang terjadi dalam penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo oleh *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali. Instrumen yang dipakai dalam tugas akhir ini ialah menggunakan metode observasi, wawancara, kepustakaan dan dokumentasi. Terdapat 3 tahapan dalam reservasi yakni tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap akhir. Dalam proses penanganan reservasi juga terdapat beberapa kendala yang terjadi, yaitu kendala pada jaringan internet dengan dan hotel *full booked*. Disarankan untuk kerja sama dengan hotel lain supaya memperluas jaringan akomodasi untuk menghindari kondisi *full booked* dari hotel sebelumnya sehingga staff dapat memberikan penawaran opsi hotel lain yang sesuai dengan preferensi dan anggaran customer.

Kata kunci : Reservasi , Hotel, Sistem Opsigo, Pariwisata

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	4
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Penanganan	8
2.2 Pengertian Hotel.....	8
2.3 Reservasi Hotel	9
2.3.1 Pengertian Reservasi Hotel	9
2.3.2 Tahapan Reservasi	10
2.3.3 Pengertian pembayaran	11
2.3.4 Pengertian Dokumen.....	12
2.3.4.1 Voucher.....	13
2.3.4.2 Invoice	13
2.4 Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	13
2.5 Pengertian Sistem Opisgo	14
2.5.1 Pengertian Sistem	14

2.5.2	Pengertian Opsigo	14
2.6	Pengertian Staff Outbound.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		16
3.1	Profil Perusahaan	16
3.2	Sejarah Perusahaan	16
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan	18
3.4	Kegiatan Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	24
3.4.1.	Kegiatan Usaha Perusahaan	24
3.4.2.	Fasilitas Perusahaan	26
BAB IV PEMBAHASAN.....		29
4.1	Penanganan Reservasi Hotel Dengan Sistem Opsigo Pada PT Golden Rama Express Bali	29
4.1.1	Tahap Persiapan.....	30
4.1.2	Tahap Penanganan.....	32
4.1.3	Tahap Akhir	39
4.2	Kendala Saat Penanganan dan Solusinya	40
BAB V PENUTUP.....		42
5.1	SIMPULAN.....	42
5.2	SARAN.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44
LAMPIRAN.....		47

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas PT Golden Rama Express Bali.....	27
---	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Golden Rama Express Bali.....	19
Gambar 4. 1 Tampilan Website Opsigo.....	31
Gambar 4. 2 Permintaan Customer Claudia Untuk Dicarikan Hotel.....	32
Gambar 4. 3 Tampilan Pencarian Hotel pada Opsigo	33
Gambar 4. 4 Tampilan Tipe kamar Dan Harga Kamar.....	34
Gambar 4. 5 Tampilan Data Info Tamu.....	35
Gambar 4. 6 Tampilan Reservasi	37
Gambar 4. 7 Percakapan Staff Mengirimkan Voucher Hotel Ke Customer.....	39

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Voucher Hotel Swiss-Belinn Balikpapan.....	47
Lampiran 2 Invoice Perusahaan	48
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1	49
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2	50
Lampiran 5 Keterangan Layak Uji Dosen Pembimbing 1	51
Lampiran 6 Keterangan Layak Uji Dosen Pembimbing 2	52
Lampiran 7 Surat Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir	53



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi besar terhadap pendapatan suatu negara. Sektor ini tidak hanya memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melestarikan budaya, dan mengembangkan infrastruktur. Pariwisata tidak hanya memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan negara, namun juga menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat setempat, mendorong pertumbuhan sektor lain seperti perhotelan, kuliner, tempat wisata, jasa perjalanan dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Dalam aspek budaya dan sosial, pariwisata berkontribusi pada pelestarian nilai - nilai budaya daerah, memperkenalkan budaya lokal kepada internasional.

Indonesia mempunyai banyak julukan yang terkenal, salah satunya yaitu “Negeri Seribu Pulau” yang kaya akan keanekaragaman budaya dan alam yang sangat kaya dan memiliki potensi pariwisata yang sangat besar sehingga menjadi salah satu destinasi wisata terbaik di dunia. Mulai dari pegunungan, pantai, tempat wisata hingga situs budaya dan warisan sejarah yang masih terjaga yang ada di seluruh daerah di Indonesia dan menjadi daya tarik utama bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu contohnya adalah Bali yang dikenal sebagai “Pulau Dewata”, destinasi wisata internasional dengan keindahan alamnya yang mempesona dan kekayaan budayanya.

Bali menawarkan beragam daya tarik, mulai dari destinasi alam, tradisi yang masih terjaga, dan kebudayaan lokal. Pariwisata di Bali telah berkembang pesat dan menjadi salah satu penopang utama perekonomian pulau ini. Untuk mendukung perkembangan pariwisata Bali, layanan Biro Perjalanan Wisata sangat penting untuk dapat memudahkan wisatawan dalam merencanakan perjalanan. Selain itu salah satu yang sangat penting dalam melakukan perjalanan wisata adalah akomodasi dan menjadi faktor utama untuk kenyamanan dan pengalaman wisatawan saat berlibur.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang sangat penting di industri pariwisata yang menawarkan berbagai layanan dan fasilitas yang mendukung kenyamanan serta pengalaman wisatawan selama berlibur. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, hotel diartikan sebagai “bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum” (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016a). Di Bali, memiliki berbagai hotel dengan konsep yang beragam mulai dari yang modern dan tradisional, sehingga wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri terkesan dengan hotel di Bali.

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bali, kebutuhan akan layanan akomodasi yang nyaman dan mudah diakses semakin penting. Salah satu bagian dari layanan reservasi hotel adalah sistem reservasi yang memungkinkan wisatawan memesan kamar sesuai dengan kebutuhan mereka.

Layanan reservasi hotel tidak hanya memudahkan wisatawan dalam merencanakan perjalanan mereka tetapi juga berkontribusi pada peningkatan ekonomi pariwisata Bali. Kerja sama antara Biro Perjalanan Wisata dan hotel dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang datang ke Bali.

Salah satu Biro Perjalanan Wisata yang telah beroperasi di Indonesia adalah PT Golden Rama Express Bali atau Golden Rama *Tours and Travel* yang menyediakan layanan reservasi hotel menggunakan sistem Opsigo yaitu sistem pemesanan online yang memudahkan staff untuk melakukan reservasi hotel secara cepat dan efisien. Selain itu juga untuk memudahkan customer dalam reservasi hotel secara online dengan mencari pilihan hotel yang diinginkan, membandingkan harga kamar hotel dan menyelesaikan proses pemesanan dengan efisien. Maka berdasarkan alasan di atas, penulis memilih untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Reservasi Hotel Dengan Sistem Opsigo Oleh Staff Outbound Pada Pt Golden Rama Express Bali”, yang diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai pentingnya sistem reservasi dalam mendukung pariwisata di Bali terutama dalam sektor akomodasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini yaitu:

- 1.1 Bagaimana penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo oleh *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali?

1.2 Apa saja kendala yang terjadi dalam penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo oleh *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui proses penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo oleh *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam proses penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo oleh *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali dan bagaimana solusi untuk menangani kendala tersebut.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Mahasiswa

Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Meningkatkan kompetensi wawasan dan pengalaman untuk mahasiswa saat memasuki dunia kerja di masa depan di bidang pariwisata.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sarana tambahan informasi untuk pembelajaran bagi akademik untuk referensi di perpustakaan.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan tetap terjalin hubungan baik antara kampus dan perusahaan PT Golden Rama Express Bali dan memberikan kesempatan kepada calon tenaga kerja untuk dapat bekerja secara kompeten dan berkualitas.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini ada beberapa metode yang akan digunakan baik dalam pengumpulan data maupun dalam analisis data untuk pengumpulan data akan digunakan metode :

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang telah dikemukakan di atas ada beberapa metode yang digunakan, antara lain :

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan (Hasibuan et al., 2023). Dalam pengambilan data Tugas Akhir ini, pengamatan langsung dilakukan di perusahaan tempat praktik kerja lapangan di mana penulis berpartisipasi dengan staff outbound pada PT Golden Rama Express Bali untuk reservasi hotel dengan sistem opsigo

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau tanya jawab untuk meminta keterangan (Husna, 2016). Penulis wawancara secara langsung kepada staff *outbound* pada PT Golden Rama Bali Express Bali tentang cara penanganan reservasi hotel dengan sistem opsigo

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengumpulkan data informasi dari berbagai referensi dan Pustaka disebut metode kepustakaan (Putri, 2023). Bahan pustaka yang penulis kutip berupa materi dari berbagai buku, jurnal dan internet yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini yang diambil dari berbagai sumber.

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan yang ada berupa dokumen, foto untuk memperoleh data (Kurniawan, 2017). Dalam Tugas Akhir ini metode dokumentasi dilakukan untuk pengumpulan data berupa dokumen dan foto yang di dapatkan dari staff Golden Rama Bali.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan dan mendeskripsikan atau menjelaskan data (Amendy, 2023)

. Dalam analisa data Tugas Akhir ini data yang telah dikumpulkan selama melakukan praktek kerja lapangan pada PT. Golden Rama Express Bali diuraikan dengan menjelaskan data yang didapatkan secara sistematis dan faktual sehingga bisa diambil suatu Kesimpulan

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu metode penyajian analisis data formal dan informal. Metode penyajian formal adalah penyajian data

menggunakan tanda - tanda seperti lambang, simbol, dan grafik. Metode penyajian informal adalah penyajian data dengan menggunakan kata - kata atau uraian biasa dalam penulisan (Amendy, 2023)



BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan bab IV mengenai penanganan reservasi hotel menggunakan sistem opsigo oleh staff outbound pada PT Golden Rama Express Bali, penulis menyimpulkan bahwa terdapat 3 tahapan dalam reservasi yaitu tahap pertama yaitu tahap persiapan dimulai dari persiapan diri, persiapan alat komputer dan juga hp, lalu membuka pesan melalui whatsapp ataupun email dan membuka sistem Opsigo untuk reservasi. Tahap kedua adalah tahap penanganan yang terdiri dari 6 tahap penanganan yaitu menerima pemesanan dari customer melalui pesan whatsapp, melakukan pencarian hotel dan kamar yang sesuai dengan kebutuhan permintaan *customer*, memberikan penawaran atau beberapa pilihan tipe kamar, memasukkan data informasi customer, melakukan reservasi dengan pilihan kamar customer, terakhir customer melakukan pembayaran agar reservasi yang dibuat valid. Tahap ketiga adalah tahap akhir yaitu staff mengirimkan voucher hotel ke customer dan staff membuat invoice sebagai dokumen resmi yang mencatat transaksi perusahaan dan disimpan sebagai arsip Perusahaan.

Dalam proses penanganan reservasi juga terdapat beberapa kendala yang terjadi, yaitu kendala pada jaringan internet dengan dan hotel *full booked*. Untuk mengatasi kendala pada jaringan internet, diatasi dengan menggunakan jaringan internet pribadi staff dan pada hotel *full booked* ditangani dengan memberikan alternatif hotel lain yang sesuai dengan permintaan customer sebelumnya.

5.2 SARAN

Dari pembahasan pada bab IV terdapat kendala yang terjadi dalam penanganan reservasi hotel menggunakan sistem opsigo oleh staff outbound pada PT Golden Rama Express Bali. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk menangani kendala dalam reservasi hotel menggunakan sistem opsigo yaitu:

1. Mempercepat perbaikan jaringan internet dengan segera memanggil teknisi provider dan melakukan upgrade *bandwidth* untuk meningkatkan kecepatan jaringan internet sehingga koneksi internet lebih stabil dan mempermudah proses reservasi hotel.
2. Menjalin kerja sama dengan hotel lain untuk memperluas jaringan akomodasi untuk menghindari kondisi *full booked* dari hotel sebelumnya sehingga staff dapat memberikan penawaran opsi hotel lain yang sesuai dengan preferensi dan anggaran customer.

DAFTAR PUSTAKA

- Amendy, F. (2023). *Penanganan Reservasi Transfer-In Oleh PT . Buffalo (Discova) Denpasar.*
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. D. dan M. R. I. (2016a). *Hotel.* <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hotel>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. D. dan M. R. I. (2016b). *Penanganan.* <https://kbbi.kemdikbud.go.id/Entri>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. D. dan M. R. I. (2016c). *pengertian pelunasan.* <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelunasan>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. D. dan M. R. I. (2016d). *Sistem.* <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/sistem>
- Dedy Alamsyah. (2016). Pengembangan Purwarupa Sistem Proteksi Hybrid Keaslian Faktur Elektronik (E-Invoice) Pada E-Bisnis Menggunakan QR Code, Steganografi Dan Kriptografi. *Jurnal Teknik, 5, No 2.*
- Dr. I Gusti Bagus Rai Utama, M.A. (2017). *Pemasaran Pariwisata* (Andi CV (ed.)). [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=31JLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA173&dq=Utama,+I.+G.+\(2017\).+Pemasaran+Pariwisata.+Yogyakarta:+CV+Andi.&ots=4uuE1kxPV&sig=r1BPwsFHYm6Qj7C76hBDjp00Qgk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=31JLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA173&dq=Utama,+I.+G.+(2017).+Pemasaran+Pariwisata.+Yogyakarta:+CV+Andi.&ots=4uuE1kxPV&sig=r1BPwsFHYm6Qj7C76hBDjp00Qgk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Golden Rama Tour & Travel. (2022). *Sejarah Golden Rama.* <https://www.goldenrama.com/about-us>
- Hasibuan, P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method. *ABDIMAS:Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 8–15.* <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

- Humaira, P. (2019). *Sistem Refund pada Pembatalan Tiket Penerbangan dalam Perspektif Akad Al-Ijarah BI Al-Manfa'ah*. 10–11. file:///C:/Users/ASUS/Documents/jurnal proposal/SKRIPSI fajar nuraldi.pdf
- HUSNA, L. U. (2016). *ANALISIS PERTANGGUNGAN RISIKO PADA PEMBATALAN PENYEWAAN HOTEL DI KOTA SABANG MENURUT KONSEP IJ?RAH 'ALA AL-MAN??FI.* 1–23.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- KBBI. (2025). *Pengertian staf*. <https://kbbi.web.id/staf>
- Kepmenparpostel. (2016). *Kepmenparpostel nomor KM.94_HK.103_MPPT-87*. 1–23.
- Kurniawan, R. (2017). Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 40–46. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/khasanah/article/view/1936>
- Kusumawarni, F. E., Solikhin, A., & Cahyani, K. E. (2019). Pengaruh pemberian voucher and gift terhadap minat konsumen untuk membeli produk food and beverage di Alila Hotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 14(2), 30–42.
- M. Shodiq Bimo Sakti, A. Y. (2016). *Optimalisasi Peran Reservation Section Pada Proses Pemesanan Kamar Hotel (Studi Kasus Hotel D'cokro Yogyakarta)*. 47(4), 124–134. <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>
- Mustofa, R. (2018). (*Studi Kasus Penyewaan Mobil Biro Jasa Global Trip Di Metro*) (*Studi Kasus Biro Jasa Global Trip di METRO*).
- Niken Febriyanti. (2017). BAURAN PROMOSI PAKET WISATA PADA BIRO PERJALANAN WISATA STEP HOLIDAYS. *Jurnal Akuntansi*, 11, 1–12.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office : Praktis Administrasi dan Prosedur kerja*.

Yogyakarta : Gava Media.

- Prasetia, A. A. (2018). Sistem Informasi Reservasi Gedung Serbaguna di Kota Palembang Berbasis Android. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 7(1), 121–128. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i1.2344>
- Putri A. F, & Purwandari N. (2017). Analisis Kinerja Sistem Reservasi Hotel PT Go Online Destinations. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scenia*, 4(1), 40–47.
- Putri, P. R. I. (2023). *Penanganan Reservasi Tiket Pesawat di Singapore Airline Travel Fair oleh Ticketing Staff pada PT Golden Rama Express Bali*.
- Rama, S. O. G. (2024). *Pengertian Opsigo*.
- Rasminto, H., Siswanto, S., & Danang, D. (2019). Rancang Bangun Pengelolaan Dan Penggunaan Dana Desa Sistem Terpadu Dengan Metode Berorientasi Objek. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(1), 112. <https://doi.org/10.21456/vol9iss1pp112-120>
- Sani, N. M., Agustina, M. F., Februansyah, R., Budaya, F. I., & Soedirman, U. J. (2021). *Vokasia*. 1, 1–11.
- UU Republik Indonesia, P. (1990). Undang-Undang No.9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata. *UU RI No 9 Tahun 1990*, 9, 1–9.

POLITEKNIK NEGERI BALI