

**PROSEDUR RESERVATION HANDLING
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
DI KANVAZ RESORT SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

**Putu Dea Agestya Putri
NIM. 2215713030**

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

**PROSEDUR RESERVATION HANDLING
DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
DI KANVAZ RESORT SEMINYAK**



Oleh :

**Putu Dea Agestya Putri
NIM. 2215713030**

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

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ***“Prosedur Reservation Handling dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan di Kanvaz Resort Seminyak”*** dengan lancar dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar pada program studi D3 Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan bimbingan, dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL)
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M selaku Koordinator Magang Kerja Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis dapat melaksanakan Magang Kerja serta menyelesaikan laporan ini dengan baik
5. Ibu Putu Adriani Prayustika S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini
6. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang memberikan pengarahan, bimbingan, serta dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini
7. Ibu Helena Ketaren selaku *General Manager* di Kanvaz Re Seminyak yang telah memberikan kesempatan kepada penulis u melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 6 bulan.
8. Ibu Dyan Febriana selaku *Sales Manager* di Kanvaz Resort Seminyak yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan sebagai narasumber penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
9. Ibu Siki Mawardi selaku *Supervisor Reservation* yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan sebagai narasumber penulis dalam menyusun tugas akhir ini.

10. Ibu Putu Lilis Karunia Wati selaku *Reservation Agent* yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan sebagai narasumber penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
11. Seluruh Staff Kanvaz Resort Seminyak yang telah memberikan arahan dan pengalaman kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).
12. Ibu Gusti Ayu Era Andriani dan Bapak Dewa Komang Wiyasa selaku orang tua penulis yang senantiasa memberi dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
13. Xavier Atharya Yudistira selaku adik tercinta yang menjadi semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
14. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

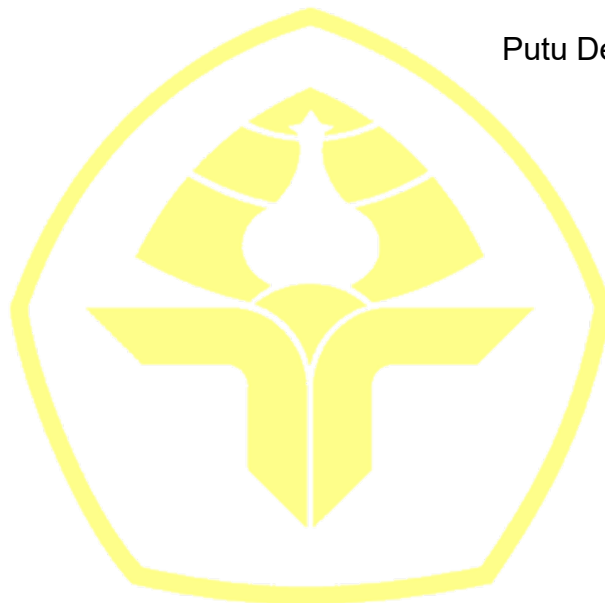
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya dalam bidang administrasi perhotelan dan manajemen pelayanan pelanggan perhotelan dan manajemen pelayanan pelanggan.

Badung, 7 Juli 2025

Putu Dea Agestya Putri

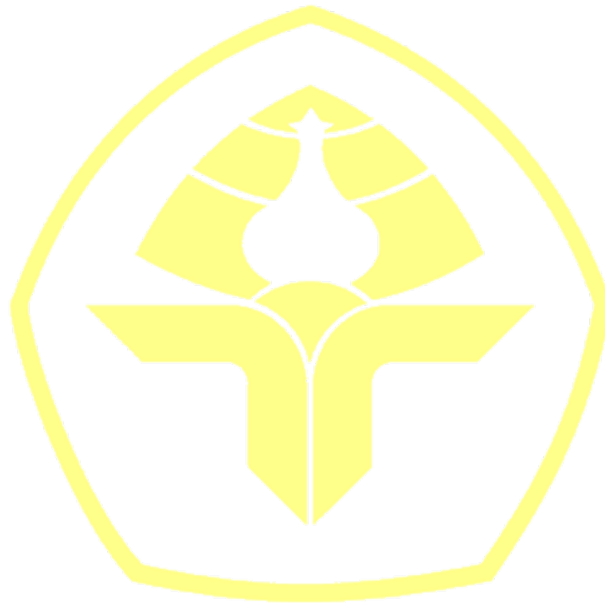


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Prosedur.....	15
B. Reservasi	19
C. Kepercayaan Pelanggan	22
D. Kepuasan Wisatawan.....	26
E. Sistem dalam Reservation Handling.....	28
F. <i>Flowchart</i>	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	38
A. Sejarah Kanvaz Resort Seminyak.....	38
B. Bidang Usaha.....	39
C. Struktur Organisasi.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Kebijakan Perusahaan	66
1. Kebijakan Reservasi Kanvaz Resort Seminyak	66
2. Struktur Reservasi Kanvaz Resort Seminyak	69
3. Proses Pemesanan Baru	69

4. Kategori Reservasi	71
5. Penanganan Pembatalan Reservasi.....	73
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	81
1. Proses Reservasi di Kanvaz Resort Seminyak.....	81
2. Kendala dalam Proses Reservasi dan Penyelesaian.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	106
A. Simpulan	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

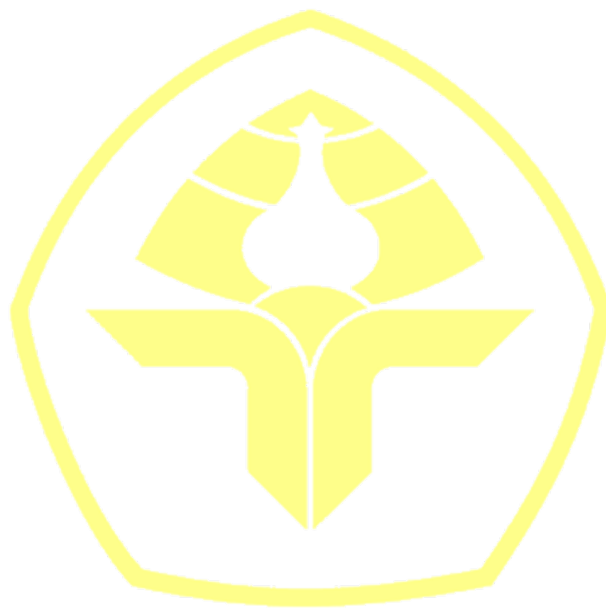
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan mengenai kamar yang tidak sesuai harga	5
Gambar 1. 2 Ulasan mengenai kamar sempit	5
Gambar 1. 3 Ulasan mengenai kamar sempit	5
Gambar 1. 4 Ulasan mengenai harga kamar tidak sesuai ekspektasi	5
Gambar 1. 5 Ulasan mengenai kamar sempit di Trip Advisor	6
Gambar 1. 6 Ulasan google maps mengenai pelayanan yang kurang informatif	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 2. 3 Simbol Flowchart	36
Gambar 3. 1 Titik Lokasi Kanvaz Resort Seminyak	38
Gambar 3. 2 Logo Kanvaz Resort Seminyak	39
Gambar 3. 3 Premier Sunshine Room	43
Gambar 3. 4 Premier Balcony Room	43
Gambar 3. 5 Lagoon Pool	44
Gambar 3. 6 Suite Room	44
Gambar 3. 7 Lagoon Suite	45
Gambar 3. 8 The Terrace	46
Gambar 3. 9 Sky Bar Reflection	46
Gambar 3. 10 Tea Room	47
Gambar 4. 1 Flowchart Reservasi Online	88
Gambar 4. 1 Flowchart Reservasi Individual	91

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

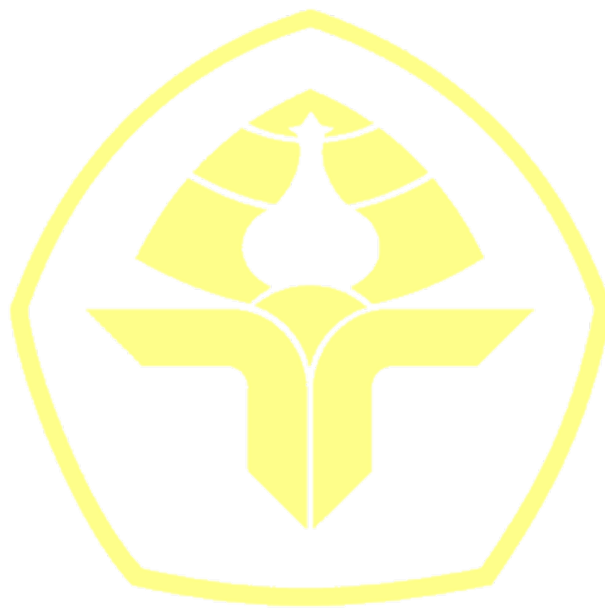
Tabel 3. 1 Room Configuration	42
Tabel 3. 1 Detail Loft.....	52



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	113
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	115
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	133
Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Ujian Akhir Dosen Pembimbing I .	134
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	135
Lampiran 6 Surat Keterangan Layak Ujian Akhir Dosen Pembimbing II	136



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan memiliki peran yang sangat penting dalam sektor pariwisata, terutama dalam memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan. Hotel berasal dari bahasa latin yaitu “*hospes*” yang mempunyai pengertian untuk menunjukan orang asing yang menginap di rumah seseorang kemudian berkembangnya menjadi kata “hotel” yang dinyatakan sebagai rumah penginapan. Secara umum hotel merupakan bagian integral dari industri pariwisata yang memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Salah satu aspek krusial dalam operasional hotel adalah sistem reservasi, yang menjadi langkah awal bagi pelanggan dalam berinteraksi dengan layanan hotel. Proses penanganan reservasi yang baik tidak hanya memudahkan pelanggan dalam memesan kamar, tetapi juga berkontribusi terhadap tingkat kepercayaan mereka terhadap hotel. Semakin tinggi standar pelayanan yang diterapkan oleh sebuah hotel, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa betah dan memberikan ulasan positif.

Kepercayaan pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan layanan reservasi hotel. Pelayanan yang responsive, transparan, dan mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam melakukan pemesanan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam sistem reservasi, seperti pemesanan daring (*online booking*) dan integrasi dengan *platform* digital, juga menjadi faktor

penting dalam meningkatkan efisiensi serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Relevansi prosedur reservasi dengan kepercayaan pelanggan sangat erat, karena proses yang jelas, transparan, dan efisien dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan atau layanan yang mereka gunakan. Jika prosedur reservasi memberikan informasi yang jelas mengenai harga, kebijakan pembatalan, dan ketersediaan layanan, pelanggan cenderung merasa lebih aman dalam mengambil keputusan. Proses yang mudah, cepat, dan responsive menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, meningkatkan keyakinan mereka terhadap perusahaan. Selain itu, jika reservasi melibatkan pembayaran, pelanggan akan lebih percaya jika ada sistem keamanan yang terjamin, seperti penggunaan nomor rekening yang secara langsung atas nama perusahaan. Teori kepercayaan diungkapkan oleh Steven (2022:196) bahwa Kepercayaan dapat diartikan sebagai harapan yang dirasakan konsumen kepada penjual agar melakukan proses jual beli secara subjektif sehingga timbul perasaan yakin terhadap sikap terhadap kata-kata penjual. Diungkapkan pula kepercayaan pelanggan hotel kepada pihak hotel timbul karena adanya jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak hotel sehingga pelanggan percaya dalam menginformasikan data pribadi kepada pihak hotel (Nawawi, 2022). Prosedur reservasi yang baik harus dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur Perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang signifikan. Jika

prosedur reservasi tidak berjalan dengan baik, misalnya informasi kurang jelas, pemesanan sulit, atau ada kesalahan dalam konfirmasi, pelanggan tentunya bisa kehilangan kepercayaan dan mencari alternatif akomodasi lain karena daerah Seminyak merupakan salah satu destinasi wisata premium di Bali dengan banyaknya resort mewah sebagai kompetitor. Saat ini, banyak hotel yang menggunakan berbagai platform digital untuk reservasi seperti website dan platform pihak ketiga seperti Booking.com, Traveloka, Expedia, dan lain-lain. Penting untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan Kanvaz Resort Seminyak sudah cukup *user-friendly*, aman, dan *responsive* terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu Kanvaz Resort Seminyak dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui prosedur reservasi yang lebih baik. Dengan persaingan yang ketat di industri perhotelan Bali, hotel yang memiliki prosedur reservasi yang lebih efisien dan dapat dipercaya akan lebih unggul dalam menarik serta mempertahankan pelanggan.

Kanvaz Resort Seminyak merupakan salah satu *boutique hotel* yang terletak di jantung Kawasan Seminyak, Bali, tepatnya di Jalan Petitenget No. 188. Hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang menggabungkan keramahan khas Indonesia dengan sentuhan seni dan budaya lokal. Dengan 147 kamar yang dirancang modern dan elegan, Kanvaz Resort Seminyak menyediakan berbagai tipe akomodasi, yaitu *Premier Balcony Room*, *Premier Sunshine Room*, *Lagoon Pool Room*, *Suite Room*, dan *Lagoon Suite Room*. Serta memiliki fasilitas kolam renang

sepanjang 110 meter yang terbentang sepanjang kamar dengan akses langsung ke kolam untuk kamar *Lagoon Pool Room* dan *Lagoon Suite Room*.

Selain fasilitas kamar yang lengkap, Kanvaz Resort Seminyak juga memiliki berbagai pilihan tempat bersantap, seperti *The Terrace Restaurant* yang menyajikan hidangan sepanjang hari dengan menu à la carte, Kanvaz Patisserie by Vincent Nigita yang menyajikan berbagai hidangan *pastry* dengan ciri khas yang unik, dan juga *Tea Room Restaurant* yang sangat mencuri perhatian dengan nuansa biru di setiap sudutnya. Untuk relaksasi, pelanggan dapat menikmati fasilitas spa, kelas yoga, dan area *rooftop* yang menawarkan pemandangan matahari terbenam yang menakjubkan.

Saat ini perkembangan ulasan positif pada Kanvaz Resort Seminyak semakin meningkat pesat setiap harinya. Namun, tak jarang dengan adanya ulasan buruk di OTA dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan mengenai fasilitas dan layanan di Kanvaz Resort Seminyak. Dari semua ulasan yang mendapat nilai dibawah 5.0 sebagian besar masalahnya mengenai kamar yang sempit, pelanggan merasa harga kamar yang termasuk mahal tidak sesuai dengan luas kamar yang di dapatkan. Dari pengamatan yang dilakukan langsung, ulasan yang masuk di Kanvaz Resort Seminyak menjadi masukan penting. Setiap hari, setiap ada ulasan yang masuk akan dijadikan pembahasan yang serius, karena ulasan buruk bagi para pelanggan akan memberikan dampak keraguan jika ingin menginap di Kanvaz Resort Seminyak. Berikut merupakan rangkuman

ulasan buruk yang masuk melalui *Online Travel Agent* (Booking.com, Traveloka, Trip Advisor) dan *Google Maps*.


Rhonda
 Australia

Reviewed: October 19, 2023
I recommend. They don't accommodate for early checkin/late checkout

 Lagoon Pool Access
 5 nights · September 2023
 Solo traveler

 The location of the hotel was fabulous
 Paid for the pool view, but my side of the hotel did not have any sunlight. so never used my poolside couches.

6.0

Gambar 1. 1 Ulasan mengenai kamar yang tidak sesuai harga


Robert
 United States

Reviewed: November 8, 2023
sadly, i can not recommend this hotel.

 Premier Deluxe
 4 nights · November 2023
 Solo traveler

 nice staff and management, new hotel, well maintained, aesthetically pleasing, nice breakfast, elegant ambience, great area, quiet area.
 the rooms were to small for my taste. for 2 people, it would be pretty cramped, the garage parking is very hot, the exit ramp is very steep for a scooter, there was a major recurring problem with my room's smart front door lock, NOT locking when I left the room. So I would leave the room and the door would stay unlocked until I returned. I got a major rash the evening I arrived and the rash went away the day I moved out. I assume it was something in their laundry detergent. I had high hopes due to their great review, but I was underwhelmed during my stay. I will not be back. Note: the Staff and Management were very nice and helpful, but ultimately the issues were NOT resolved

4.0

Gambar 1. 2 Ulasan mengenai kamar sempit


Muhammad
 Pakistan

Reviewed: October 21, 2024
Disappointed

 Premier Deluxe
 2 nights · October 2024
 Couple

 The hotel's entrance is quite fancy and clean from the outside, location is good and walking distance from the beach. Staff is friendly and helpful!
 Instantly regretted my decision after checking in, no value for money. Rooms are very compact, not spacious at all. Cleanliness was bad and room had a damp smell. The toilet had stains and the shower was stained and clogged, had no pressure.

4.0

[Helpful](#) [Not helpful](#)

Gambar 1. 3 Ulasan mengenai kamar sempit


Lisa E.
 Liburan

Reviewed: 04 Dec 2021
 5.4 / 10

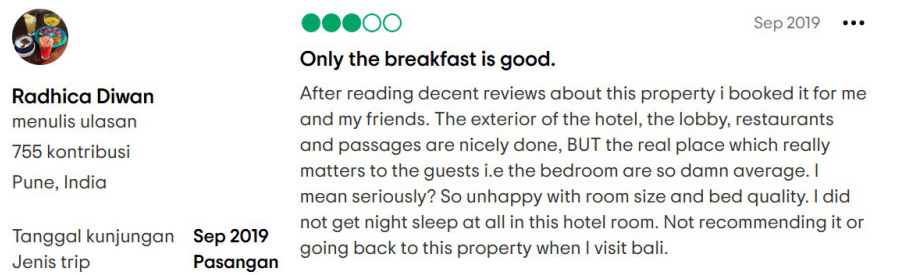
Harga hotel bintang 5, tapi untuk room dan lain-lain nya tidak worth it dengan bintang 5. Sangat di bawah ekspektasi. Bahkan ada kucing di area pool. Sungguh keterlaluan untuk hotel yang katanya bintang 5. Sangat menyesal menginap di hotel ini dengan harga yang tidak murah.
 7 orang menyukai review ini


Ilham S.
 Profil ini privat.

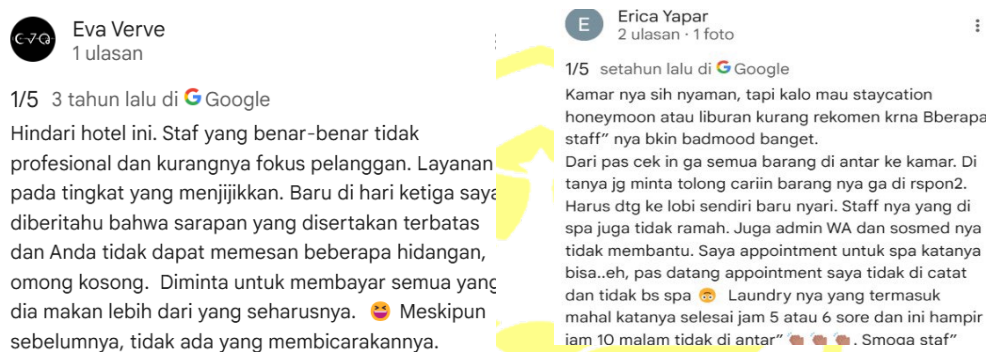
Reviewed: 08 Jan 2020
 5.8 / 10

Kamar bagus, tpi tdk sesuai dari foto. Biasa aja. Mungkin bgginteman2 yg lain bilang ini bagus karena baru pertama kali ngejajal bali. Tpi untuk sy kamar ini biasa aja. Harganya tdk sesuai. Klo mau mending ke aryaduta kuta. Lebih besar dan lantai marmer. Harganya sangat2 terjangkau dan sesuai. Diaini panas. Liftnya hanya untuk 8 org dan kevil bangetm karyawannya ga ramah gatau klo org baru yaaam klo sy uda jaja hotel sii jdi tau. Bintany 5 rasan bntamg 3. Mendingan aryaduta v8ntang 4 rasa bintang 5. Silahkan di pilih.

Gambar 1. 4 Ulasan mengenai harga kamar tidak sesuai ekspektasi



Gambar 1. 5 Ulasan mengenai kamar sempit di Trip Advisor



Gambar 1. 6 Ulasan google maps mengenai pelayanan yang kurang informatif

Dari data yang disajikan di atas masih banyak terjadi kurangnya komunikasi dan informasi antara petugas reservasi dan pelanggan mengenai fasilitas dan layanan di Kanvaz Resort Seminyak sebelum pesanan kamar di konfirmasi. Sehingga membuat para pelanggan kecewa dengan harga kamar yang tinggi namun tidak dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Ulasan buruk dapat berdampak signifikan terhadap kepercayaan pelanggan terhadap Kanvaz Resort Seminyak. Ketika calon tamu membaca pengalaman negatif dari tamu sebelumnya, mereka mungkin meragukan kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh

resort tersebut. Dalam industri perhotelan, citra dan reputasi merek sangat penting dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Jika hotel sering mendapatkan ulasan buruk dan manajemen tidak memberikan respons atau solusi yang memadai, reputasi mereka dapat terganggu. Pelanggan potensial yang melihat skor rating rendah mungkin mengasumsikan bahwa hotel tidak memenuhi standar layanan yang diharapkan, sehingga mereka lebih memilih alternatif lain. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti & Sarah (2021) Studi ini menemukan bahwa kualitas informasi dalam ulasan online dan kualitas situs web secara signifikan mempengaruhi kepercayaan konsumen pada situs web perjalanan wisata, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan pemesanan hotel secara *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana sistem *reservation handling* yang diterapkan oleh Kanvaz Resort Seminyak mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mengurangi adanya ulasan buruk di OTA ataupun Google Maps. Dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas sistem reservasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh industri perhotelan secara lebih luas. Berdasarkan latar belakang diatas maka diangkat judul tugas akhir ini dengan “Prosedur Reservation Handling dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan di Kanvaz Resort Seminyak.”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur reservasi di Kanvaz Resort Seminyak dari awal konfirmasi sampai pembatalan hingga mendapatkan kepercayaan pelanggan?
2. Apa saja kendala dan strategi yang terjadi dalam proses *Reservation Handling* dari awal sampai akhir?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan pokok masalah yang telah dilampirkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur reservasi di Kanvaz Resort Seminyak, mulai dari penerimaan reservasi, konfirmasi reservasi, sampai pembatalan reservasi. Serta bagaimana proses tersebut dapat berkontribusi dalam membangun kepercayaan pelanggan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala- kendala yang terjadi dalam proses *Reservation Handling*, serta merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan reservasi dari awal hingga akhir.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya mengenai bagaimana proses reservasi di Kanvaz Resort Seminyak dapat menjaga kepercayaan pelanggan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum di jurusan utamanya di bidang pariwisata serta komunikasi professional. Serta dapat menjadi tambahan bagi mahasiswa lain atau pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian sejenis ataupun sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan serta saran bagi perusahaan dan menjadi bahan pertimbangan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi dalam mengevaluasi peran petugas reservasi dalam menangani proses layanan informasi di Kanvaz Resort Seminyak.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kanvaz Resort Seminyak yang berlokasi di Jalan Petitenget, No.188, Seminyak, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361.

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini maka objek penelitiannya adalah Prosedur *Reservation Handling* dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan di Kanvaz Resort Seminyak.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif, yaitu data yang berisi informasi serta keterangan-keterangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari objek penelitian, tanpa melalui pihak lain. Data ini berasal dari sumber asli dan merupakan data utama yang digunakan dalam penelitian. Contoh sumber data primer meliputi wawancara, survei, kuesioner, eksperimen, dan observasi lapangan. Data

sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau sudah tersedia sebelumnya, bukan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data ini biasanya berasal dari dokumen, laporan, arsip, publikasi, atau sumber lain yang telah dikumpulkan dan diproses oleh pihak lain untuk tujuan tertentu.

c. Teknik pengumpulan data

a) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada objek penelitian, kemudian mengadakan pencatatan data yang diperlukan sesuai dengan pembahasan.

b) Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai suatu topik dengan menggali pengalaman, pendapat, atau persepsi responden.

c) Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan cara menelusuri, membaca, dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber ini bisa berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, serta dokumen resmi lainnya.

4. Teknik Analisis Data

Penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, analisis, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2022), metode deskriptif kualitatif disebut sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Adapun menurut Bogdan dan Biklen (2020) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang telah dianalisis sebelumnya kemudian dideskripsikan sehingga penelitian mudah dipahami oleh pembaca.

Proses penelitian teknik analisis deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2022):

1. Peneliti memiliki objek yang diteliti walaupun peneliti belum memiliki masalah. Pada waktu memasuki obyek, peneliti tentu masih asing terhadap obyek tersebut.

Namun, setelah memasuki obyek peneliti akan melihat segala sesuatu di lapangan yang bersifat umum. Pada tahap ini peneliti diharap mampu mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan ditanyakan. Mereka baru mengenal serba sepintas terhadap informasi yang diperolehnya.

2. Proses kedua dikenal dengan tahap fokus. Pada proses ini peneliti akan mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama. Pada proses reduksi ini, peneliti mereduksi data yang ditemukan pada tahap I untuk memfokuskan pada masalah tertentu. Peneliti juga akan menyortir data dengan cara memilih mana data yang menarik, penting, berguna, dan baru.
3. Proses ketiga yakni tahap *selection*. Pada tahap ini peneliti akan menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci. Peneliti akan melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang diperoleh, maka peneliti dapat menemukan tema dengan cara mengkontruksikan data yang diperoleh menjadi sesuatu bangunan pengetahuan, hipotesis, atau ilmu yang baru. Hasil akhir dari penelitian kualitatif akan menghasilkan informasi-informasi yang bermakna.

Proses memperoleh informasi pada setiap tahapan diatas dilakukan dengan cara sirkuler, berulang-ulang dengan berbagai cara dan dari berbagai sumber. Pengumpulan informasi yang dilakukan akan melalui 5 tahapan. Setelah peneliti memasuki obyek penelitian, peneliti akan berpikir apa yang akan ditanyakan. Setelah berpikir selanjutnya bertanya pada orang- orang yang ditemui di obyek/lapangan tersebut. Setelah pertanyaan diberi jawaban, peneliti akan menganalisis apakah jawaban yang diberikan itu betul atau tidak. Jika dirasa jawaban atas pertanyaan itu betul maka akan ditarik kesimpulan. Pada tahapan kelima, peneliti akan mencandra kembali kesimpulan yang telah di buat. Apakah kesimpulan itu kredibel atau tidak. Jadi untuk memastikan kesimpulan ulang telah dibuat tersebut, maka peneliti masuk lapangan lagi, mengulang pertanyaan dengan cara dan sumber yang berbeda, tetapi tujuan sama. Jika kesimpulan telah diyakini memiliki kredibilitas yang tinggi, maka pengumpulan data dinyatakan selesai

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai Proses *Reservation Handling* dan kendala serta strategi apa saja yang digunakan untuk mengatasinya di Kanvaz Resort Seminyak, yakni sebagai berikut:

1. Proses *reservation handling* di Kanvaz Resort Seminyak dilakukan melalui berbagai kanal seperti OTA, website, email, telepon, dan *WhatsApp Business*, yang masing-masing memiliki tantangan tersendiri namun diarahkan pada tujuan yang sama memastikan reservasi diproses cepat, tepat, dan sesuai standar. Pengelolaan dilakukan melalui sistem *VHP Cloud* yang memungkinkan pemantauan real-time dan efisiensi kerja staf reservasi. Tahapan reservasi dijalankan secara sistematis mulai dari pengecekan ketersediaan kamar, penginputan data, pengiriman *confirmation letter*, hingga penerapan *One Night Deposit* sebagai jaminan. Untuk reservasi dari OTA, prosesnya lebih otomatis namun tetap menuntut ketelitian. Reservasi individu memerlukan komunikasi dua arah yang lebih intensif, termasuk penanganan permintaan khusus dan negosiasi. Seluruh proses menuntut koordinasi antardepartemen serta kepatuhan terhadap SOP untuk menjaga kualitas layanan. Dengan sistem yang

terintegrasi dan responsif, Kanvaz Resort berkomitmen memberikan pengalaman reservasi yang memuaskan dan membangun loyalitas tamu.

2. Adapun kendala-kendala umum yang dihadapi tim reservasi adalah pembatalan dari pihak OTA yang tidak langsung tersinkronisasi dengan sistem internal hotel, risiko *overbooking* akibat kesalahan input atau informasi ganda, keterlambatan respon terutama dalam reservasi individual yang memerlukan komunikasi intensif, dan ulasan dibawah Bintang 3 di OTA serta google maps mengenai informasi hotel yang dapat mengurangi kepercayaan pelanggan. Untuk mengatasi tantangan dalam proses reservasi, Kanvaz Resort Seminyak menerapkan beberapa strategi, seperti pengecekan manual berlapis terhadap data dari OTA dan jalur langsung, koordinasi antar-departemen sesuai SOP, serta kebijakan pembatalan yang fleksibel. Pelatihan rutin bagi staf dan penggunaan sistem reservasi berbasis *cloud* juga diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi. Strategi ini membantu menjaga kualitas layanan, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan profesionalisme staf, sehingga Kanvaz Resort tetap dipercaya sebagai hotel premium yang mengutamakan kepuasan tamu sejak proses reservasi.

B. Saran

Berdasarkan berbagai temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu Kanvaz Resort Seminyak dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan reservasi. Saran-saran ini disusun secara praktis agar mudah diimplementasikan dalam operasional harian hotel.

1. Mengimplementasikan *chatbot*, fitur *auto-reply*, dan sistem digital lainnya untuk mempercepat respon terhadap permintaan reservasi, terutama di luar jam operasional.
2. Memberikan pelatihan rutin agar staf mampu berkomunikasi secara digital dengan sopan, informatif, serta memahami produk dan layanan hotel secara menyeluruh.
3. Melakukan pengecekan dan konfirmasi ulang terhadap reservasi pada H-7, H-3, dan H-1 guna memastikan kesiapan layanan dan mencegah miskomunikasi.
4. Melaksanakan audit internal dan validasi data reservasi secara rutin untuk menghindari kesalahan input dan duplikasi pemesanan.
5. Merevisi SOP secara berkala sesuai perkembangan teknologi dan tren konsumen, serta memastikan implementasinya dilakukan secara konsisten demi menjaga citra profesional dan kepercayaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Chris Yanto Waoma, Hikmah. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Daya Tarik dan Privasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Cardinal Lucky Star Batam.

https://repository.upbatam.ac.id/1538/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf?utm_source. (Diakses 11 April 2025)

CliffsNotes. (2024). *Hotel Flowchart and Blueprint*. Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://www.cliffsnotes.com/study-notes/6361307>

Esti Tri Pusparini. (2023). Customer Trust: Pengertian dan Cara Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan.

<https://qontak.com/blog/kepercayaan-pelanggan-pada-bisnis>.

(Diakses 13 April 2025)

Gleek.io. (2025). Hotel Reservation System – Flowchart Example. Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://www.gleek.io/templates/hotel-reservation-flowchart>

Hanief, S. (2020). Penerapan *Flowchart* untuk Penyusunan Prosedur Sistem Informasi. Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Manajemen, 2(3), 33–39.

Retrieved dari <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm/article/download/552/529/1852>.

HashMicro. (2020). Mengapa Sistem Reservasi Penting untuk Pelayanan Hotel. <https://www.hashmicro.com/id/blog/mengapa-sistem-reservasi-penting-untuk-pelayanan-hotel/>. (Diakses 1 Maret 2025)

HospitalityNet. (n.d.). *The Importance of Property Management Systems in Hospitality*. Retrieved May 24, 2025, dari <https://www.hospitalitynet.org>

Idria Maita, Arabiatul Adawiyah. (2017). Sistem Informasi Reservasi Online Pada Guest House UIN Suska Riau Berbasiskan Web. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, No. 1, Februari 2017, hlm. 85–86. <https://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/3627/2199>. (Diakses 13 April 2025)

Maya Rismayanti, Ira Siti Sarah. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi dalam Ulasan Online dan Kualitas Situs Web Perjalanan Wisata (Studi Pada Traveloka). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol. 7, No. 1, April 2021, hlm. 33–42. <https://jurnal.polban.ac.id/an/article/view/2568>. (Diakses 11 April 2025)

Muhammad Miskatul Anwar. (2024). Analisa Kepatuhan Pajak Penghasilan Badan UMKM X Atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2022. [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/17021/1/Bagian%20Identitas%20Skripsi%20&%20Pembukaan%20\(Bab%201\)%20dan%20Penutup%20\(Bab%205\)](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/17021/1/Bagian%20Identitas%20Skripsi%20&%20Pembukaan%20(Bab%201)%20dan%20Penutup%20(Bab%205)). (Diakses 13 April 2025)

Nur Aini Uliya Sari. (2024). Optimalisasi Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Bapenda Kab. Kendal. <https://eskripsi.cendekiaku.com/storage/praja/file/AcWbRz0R4UizaOXdGJ8OWGI02TZaCXu41pWjbez.pdf>. (Diakses 11 April 2025)

Repository STEI, Pratiwi, Resica. (2023).
<http://repository.stei.ac.id/6247/3/bab%20-RESICA%20PRATIWI-21170000186%20%281%29%281%29-24-43.pdf>. (Diakses 1 Maret 2025)

Santoso, Aji Budi. (2024). Perancangan Aplikasi Sistem Reservasi Berbasis Web Menggunakan Next.JS di Hotel Maerokoco.
<https://repository.unisbablitar.ac.id/id/eprint/303/5/BAB%20.pdf>.
 (Diakses 13 April 2025)

SetupMyHotel. (2024). 6 Stages of Reservation Process in Hotel [With Flowchart]. Diakses pada 4 Juni 2025, dari
<https://setupmyhotel.com/hotel-staff-training/front-office-training/6-stages-of-reservation-process-in-hotel-with-flowchart/>

Sharma, A., & Mehta, A. (2018). A Study on Hotel Management Software System. International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT), 7(5), 1–3. Retrieved dari <https://www.ijert.org/a-study-on-hotel-management-software-system>

Standarku. (2021). Peran Penting Reservasi dalam Industri Perhotelan.
<https://standarku.com/reservasi-adalah/>. (Diakses 11 April 2025)

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: Alfabeta).

Telkom University. (2023). Industri Perhotelan: Pilar Penting dalam Sektor Pariwisata. <https://dho.telkomuniversity.ac.id/industri-perhotelan-pilar-penting-dalam-sektor-pariwisata/>. (Diakses 11 April 2025)

The CX Academy. (2020). 6 Factors That Affect Customer Trust.
<https://thecxacademy.org/6-factors-that-affect-customer-trust/>.
 (Diakses 2 Maret 2025)

UNIKOM e-Library. (2022). BAB II.
https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2415/8/UNIKOM_ULTYA%20AMALIYAH_10.BAB%20II.pdf. (Diakses 2 Maret 2025)

Utama, I Gusti Bagus Rai. (2017). Pemasaran Pariwisata : Andi Publisher.

VHP Systems GmbH. (n.d.). VHP Software – Hotel Management System.
 Retrieved May 24, 2025, dari <https://www.vhpsoftware.com>

Visual Paradigm Online. (2025). *Flowchart for a Customer Service Process*.
 Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://online.visual-paradigm.com/diagrams/templates/flowchart/flowchart-for-a-customer-service-process>.

Yonyx. (2021). Using Flowcharts to Plan and Organize Hotel Workflow.
 Diakses pada 4 Juni 2025, dari <https://corp.yonyx.com/customer-service/using-flowcharts-to-plan-and-organize-hotel-workflow/>

Zendesk. (2021). Customer Trust. <https://www.zendesk.com/blog/customer-trust/>. (Diakses 1 Maret 2025)