

**PROSEDUR PEMESANAN KAMAR MELALUI
APLIKASI TRANS HOTEL GROUP
DI THE TRANS RESORT BALI**



Oleh:

Nabila Hapsari Santoso

NIM. 2215713124

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

**PROSEDUR PEMESANAN KAMAR MELALUI
APLIKASI TRANS HOTEL GROUP
DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
Nabila Hapsari Santoso
NIM. 2215713124**

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

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian	9
4. Metode Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Manajemen Pemasaran (<i>Marketing Management</i>).....	16
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2. Fungsi Manajemen Pemasaran	17
B. Pemasaran (<i>Marketing</i>)	19
1. Pengertian Pemasaran.....	19
2. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	19
C. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	23
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	23
2. Tujuan dan Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	24
D. <i>E-Commerce</i>	25
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	25
2. Klasifikasi <i>E-Commerce</i>	26

3. Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Commerce</i>	28
E. Reservasi.....	29
1. Pengertian Reservasi.....	29
2. Jenis–Jenis Reservasi.....	30
3. Sumber-Sumber Reservasi	31
F. <i>Flowchart</i>	33
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	33
2. Jenis <i>Flowchart</i>	34
3. Simbol <i>Flowchart</i>	35
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A. Sejarah Perusahaan.....	37
B. Bidang Usaha.....	40
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Kebijakan Perusahaan	48
B. Analisis dan Interpretasi Data	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

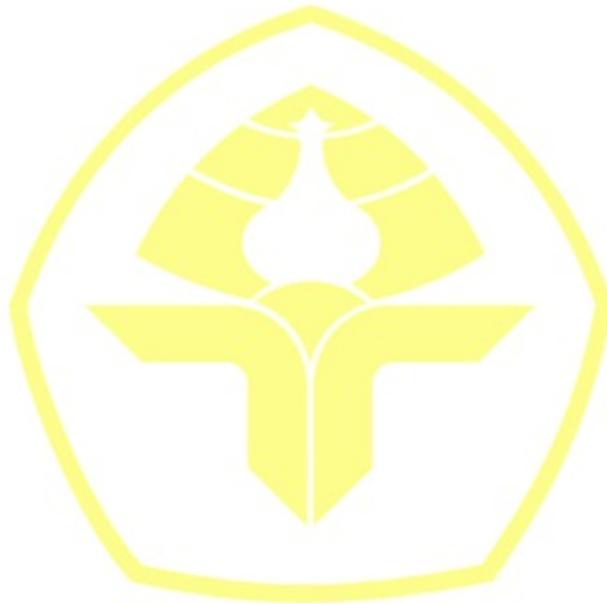
Gambar 1. 1 Tingkat hunian kamar The Trans Resort Bali	3
Gambar 1. 2 <i>Budget & Actual room sold</i> tahun 2024	4
Gambar 1. 3 Aplikasi Trans Hotel Group	5
Gambar 1. 4 <i>Target & Actual room sold THG Apps 2024</i>	7
Gambar 2. 1 Simbol-simbol <i>flowchart</i>	35
Gambar 3. 1 Logo The Trans Resort Bali.....	40
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Departemen <i>Sales & Marketing</i>	42
Gambar 4. 1 Tampilan halaman login dan registrasi Aplikasi THG	52
Gambar 4. 2 Tampilan halaman utama Aplikasi THG	53
Gambar 4. 3 Tampilan halaman pemesanan	54
Gambar 4. 4 Tampilan halaman jenis kamar	55
Gambar 4. 5 Tampilan halaman <i>Booking form</i>	56
Gambar 4. 6 Tampilan halaman pembayaran	57
Gambar 4. 7 <i>Flowchart</i> Prosedur pemesanan kamar melalui aplikasi THG	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali pada bulan Januari-December 2023 dan Januari-Desember 2024.....	1
---	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara	69
Lampiran 2. Jawaban Wawancara	70
Lampiran 3. Uji Keabsahan Data.....	74
Lampiran 4. <i>Voucher Booking</i>	76
Lampiran 5. Sistem Reservasi.....	77
Lampiran 6. Pertanyaan tamu mengenai Aplikasi THG	78
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara.....	79
Lampiran 8. Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1	80
Lampiran 9. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1	81
Lampiran 10. Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2	82
Lampiran 11. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2	83



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pulau Bali adalah salah satu destinasi wisata paling populer di Indonesia. Bali telah menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh wisatawan mancanegara, Adapun data terkait jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Provinsi Bali pada Januari-Desember 2023 dan Januari-Desember 2024 yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali pada bulan Januari-Desember 2023 dan Januari-Desember 2024

No.	Kebangsaan	Wisman Januari-Desember 2024				Wisman Jan-Desember 2023 (Orang)	Perubahan Wisman Jan-Desember 24 Thd Jan-Desember 23 (%)
		Bandara (Orang)	Pelabuhan Laut (Orang)	Total (Orang)	Persentase (%)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	AUSTRALIA	1,534,319	9,822	1,544,141	24.38	1,324,410	16.59
2	INDIA	550,279	100	550,379	8.69	440,415	24.97
3	TIONGKOK	448,278	168	448,446	7.08	280,111	60.10
4	INGGRIS	290,793	4,533	295,326	4.66	256,359	15.20
5	KOREA SELATAN	293,982	42	294,024	4.64	226,789	29.65
6	AMERIKA SERIKAT	257,704	4,128	261,832	4.13	248,983	5.16
7	PRANCIS	257,377	118	257,495	4.07	208,253	23.65
8	MALAYSIA	246,081	64	246,145	3.89	207,573	18.58
9	SINGAPURA	218,843	83	218,926	3.46	236,203	-7.31
10	JERMAN	203,448	1,194	204,640	3.23	195,727	4.55
11	Lainnya	2,007,439	4,567	2,012,006	31.77	1,648,435	22.06
Jumlah		6,308,541	24,819	6,333,360	100.00	5,273,258	20.10

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali 2024

Berdasarkan pada tabel 1.1, dapat dijelaskan bahwa adanya pertumbuhan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali dari tahun 2023 sampai 2024. Dengan perkembangannya jumlah wisatawan yang datang ke Bali, banyak pelaku usaha pariwisata mulai bermunculan di sekitar berbagai objek wisata, seperti di Kabupaten Badung yang mencakup Kuta, Jimbaran, Seminyak dan Nusa Dua, serta di Kota Denpasar dan Kabupaten Gianyar.

Industri perhotelan memiliki hubungan yang kuat dengan sektor Pariwisata karena beroperasi di area pelayanan jasa dan akomodasi untuk memfasilitasi perkembangan pariwisata di Indonesia. Pengertian pemasaran adalah keseluruhan aktivitas bisnis yang bertujuan untuk merancang, menetapkan harga, mengiklankan, dan mendistribusikan produk serta layanan yang dapat memenuhi kebutuhan baik untuk pelanggan yang sudah ada maupun calon pelanggan menurut (Sudarsono, 2020). Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi dapat menguntungkan berbagai sektor, dalam dunia pariwisata kemajuan ini memberikan kemudahan bagi wisatawan. Perubahan perilaku wisatawan telah mendorong pengelola hotel untuk mengadopsi teknologi seperti *e-commerce* guna meningkatkan efektivitas hotel. Sebagai contoh CT Corp, saat ini telah meluncurkan aplikasi Trans Hotel Group (THG Apps) untuk mempermudah wisatawan dalam pemesanan kamar.

The Trans Resort Bali adalah salah satu properti unggulan dari Trans Hotel Group (THG) yang letaknya strategis dan berada di Kawasan yang ramai dengan perbelanjaan dan wisata kuliner, tepatnya pada

Kawasan Seminyak di Jl. Sunset Road, Badung, Bali. The Trans Resort Bali memiliki total 200 kamar dan 16 *villa* dan mempunyai 5 tipe kamar yaitu Premiere Room, Ultimate Premier room, Premiere Club room, Celebrity Suite room, One Bedroom villa, dan Presidential Villa. Operasionalnya didukung oleh Beberapa departemen seperti diantaranya *Culinary Departement, Engineering Departement, Food & Beverage Departement, Room Divison Departement, Finance Departement, Human Resources Departement, Sales and Marketing Departement.*

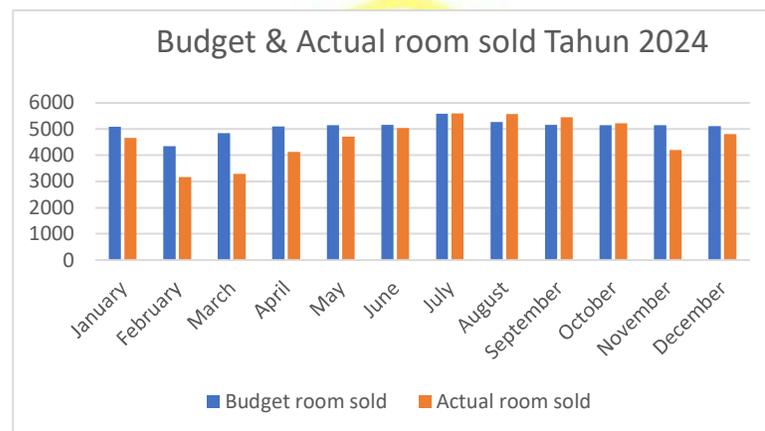
Sales & Marketing Department adalah salah satu bagian penting di hotel yang berfungsi untuk merancang, mengelola, dan memantau keseluruhan aktivitas yang berhubungan dengan penjualan serta pemasaran produk hotel. Produk yang tersedia meliputi akomodasi, berbagai fasilitas, dan layanan yang ditawarkan. Adapun data terkait jumlah hunian kamar di The The Trans Resort Bali 2021 - 2024 dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Tingkat hunian kamar The Trans Resort Bali

Sumber : Data diolah,2025

Berdasarkan gambar 1.1 diatas pada tahun 2021 *occupancy* kamar rendah dikarenakan adanya *Covid-19*, tahun 2022 masih dalam proses *recovery* dari *Covid-19* dan 2023-2024 mulai mengalami peningkatan *occupancy* kamar. namun walaupun terjadi peningkatan di tahun 2024, pada kenyataannya tingkat hunian kamar di tahun 2024 tidak dapat mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan. Adapun data terkait *budget* (target) dan *actual* (kenyataan) penjualan kamar di *The Trans Resort Bali* pada tahun 2024 sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Budget & Actual room sold tahun 2024

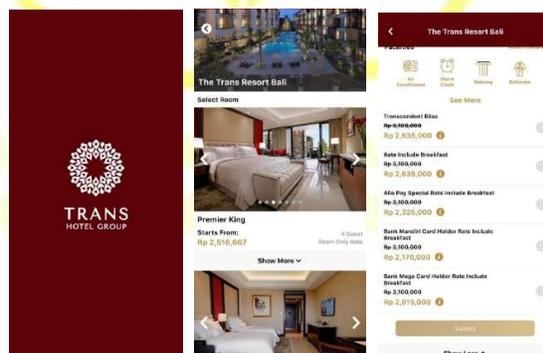
Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan gambar 1.2 di atas, pada tahun 2024 hunian kamar untuk tidak sampai target hal ini disebabkan menurunnya *MICE* (*Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions*) dikarenakan terjadinya kenaikan harga untuk *government* hal ini mempengaruhi tingkat hunian kamar yang menyebabkan tidak tercapainya target *occupancy* pada tahun 2024 yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

Reservasi merupakan bagian dari *Departement Sales & Marketing* bagian ini bertanggung jawab dalam mengelola seluruh proses

pemesanan kamar hotel dan menjaga citra hotel dalam melakukan interaksi dengan tamu. Bagian reservasi juga membantu dalam melakukan promosi produk hotel seperti kamar yang dilakukan dengan interaksi melalui *whatsapp, email*, dan telepon hotel dengan calon tamu. Adapun tingkat pemesanan kamar dari berbagai sumber pada Hotel The Trans Resort Bali pada tahun 2024 yaitu *MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions)* sebesar 30%, *Wholesale* sebesar 10% dan *FIT (Free Independent Traveler)* sebesar 60%, FIT sendiri terdiri dari beberapa sumber yaitu melalui *Direct Booking (Website, THG Apps dan Direct Reservation)* sebesar 33%, *OTA (Online Travel Agent)* sebesar 17%, dan *Flash sale* sebesar 10%.

Aplikasi Trans Hotel Group adalah salah satu bentuk inovasi teknologi yang di luncurkan oleh CT. corp untuk mempermudah pelanggan untuk pemesanan kamar. Aplikasi THG sendiri resmi di luncurkan pada 18 Mei 2024.

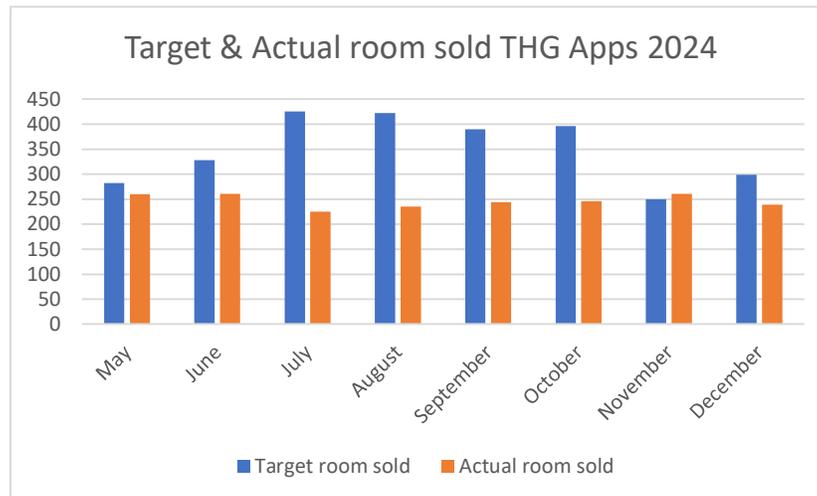


Gambar 1. 3 Aplikasi Trans Hotel Group

Sumber : THG Apps, 2025

Adapun berbagai Hotel properti milik Trans Hotel Group yang tergabung dalam aplikasi Trans Hotel Group yaitu The Trans Luxury Hotel

Bandung, The Trans Resort Bali, Fashion Hotel Legian dan Four Star By Trans Hotel Bali. Aplikasi ini menawarkan fitur-fitur seperti proses pemesanan kamar yang mudah, berbagai paket menginap yang di tawarkan untuk di The Trans Resort Bali terdapat paket menginap seperti *Transcendent Bliss Package* dengan *benefits inclusions daily breakfast, daily 1x cocktail, 3x lunch/dinner, 1x 60 minute massage, 1x airport transfer* dan *Serene Bliss Package* dengan *benefits inclusions daily breakfast, daily 1x cocktail, 1x lunch/dinner*. Tidak hanya berbagai paket yang ditawarkan Aplikasi THG juga menawarkan berbagai diskon bagi pengguna Bank Mega, Bank Mandiri dan Allo Bank, untuk pemesanan langsung melalui aplikasi THG pengguna akan mendapatkan potongan harga 10% dan *Resort Credit* sebesar Rp 100,000 yang dapat di gunakan di *restaurant* dan *spa* di *The Trans Resort Bali*. Namun walaupun aplikasi THG menawarkan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi pengguna, pada kenyataannya pemesanan kamar melalui aplikasi THG di The Trans Resort Bali pada tahun 2024 tidak dapat mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan. Adapun data terkait *budget* (target) dan *actual* (kenyataan) penjualan kamar di The Trans Resort Bali Sebagai berikut:



Gambar 1. 4 Target & Actual room sold THG Apps 2024

Sumber : Data diolah, 2025

Hal ini disebabkan karena berbagai kendala yang perlu diperhatikan, dalam registrasi aplikasi Trans Hotel Group menggunakan nomer telephone dimana aplikasi Trans Hotel Group sendiri masih kurangnya akses untuk provider di luar negeri hal disebabkan Aplikasi Trans Hotel Group berpusat di Trans Luxury Hotel Bandung dimana target marketnya adalah wisatawan domestik sedangkan target market The Trans Resort Bali adalah wisatawan mancanegara dan tidak hanya itu di Aplikasi Trans Hotel Group masih terdapat kendala lainnya seperti keterbatasan dalam menginput data anak pada saat pemesanan kamar sehingga untuk pelanggan yang membawa anak harus menghubungi staff reservasi melalui telepon, *email* ataupun *whatsapp*. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi tingkat peminan kamar melalui aplikasi, susah nya akses wisatawan mancanegara untuk reservasi melalui aplikasi dan juga minat pengguna, bagi keluarga yang membawa anak yang ingin memesan kamar melalui aplikasi Trans Hotel Group. Berdasarkan latar belakang

permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengangkat suatu topik penelitian dengan judul "**Prosedur Pemesanan Kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali**".

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pemesanan kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali?
2. Apa saja kendala atau tantangan yang dihadapi dalam penerapan prosedur pemesanan kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pemesanan kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali
2. Untuk mengetahui kendala atau tantangan yang dihadapi dalam prosedur pemesanan kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Diharapkan dapat menambah atau meningkatkan wawasan dan pengetahuan dengan melalui penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang diperoleh selama di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat dari hasil penelitian diharapkan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk menambah wawasan serta memberikan pengetahuan dari berbagai permasalahan yang ada pada suatu perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Projek akhir ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan kepada pihak perusahaan khususnya di Hotel The Trans Resort Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di The Trans Resort Bali yang beralamat di Jalan Sunset Road, Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah "Prosedur Pemesanan Kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali".

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dimana merupakan keterangan data yang diteliti baik dari perusahaan maupun dari sumber lain tidak berupa angka (hitungan).

Menurut (Abdussamad et al., 2024) Kualitatif adalah Pendekatan yang bersifat ilmiah digunakan untuk menganalisis fenomena secara mendetail melalui pengumpulan serta analisis data yang bersifat deskriptif dan interpretatif.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Edi Riadi, 2016 dikutip oleh (Sari, 2019) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.

- 1) Data Primer : Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertamanya. Jenis data ini merupakan yang paling asli dalam sifatnya dan tidak mengalami analisis statistik. Agar bisa mendapatkan data primer, seorang peneliti harus melakukan pengumpulan secara langsung. Data primer yang diperoleh oleh penulis mencakup hasil wawancara dan diskusi dengan *staff department sales & marketing* khususnya pada bagian reservasi The Trans Resort Bali.
- 2) Data Skunder : Data sekunder adalah informasi yang didapat bukan secara langsung dari subjek yang sedang diteliti. Data sekunder yang diperoleh berasal dari sebuah situs web, atau dari referensi yang relevan dengan topik yang sedang dikaji oleh penulis.

c. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan projek akhir ini digunakan empat bentuk antara lain:

1) Observasi

Menurut (Sugiyono, 2020) Observasi merupakan cara untuk mengumpulkan informasi yang memiliki ciri khas tertentu jika dibandingkan dengan cara lainnya. Observasi tidak hanya berlaku pada manusia, tetapi juga pada benda-benda alami lainnya. Dalam proses observasi, peneliti dapat mendapatkan pemahaman mengenai perilaku serta makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung pada *Department sales & marketing* khususnya di bagian reservasi The Trans Resort Bali.

2) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan informasi guna menemukan isu-isu yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai topik yang diungkapkan oleh responden. Menurut (Sugiyono, 2020) Wawancara terstruktur adalah Metode pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data sudah memiliki pemahaman yang jelas mengenai informasi yang akan diperoleh dengan menyiapkan alat penelitian berupa serangkaian pertanyaan untuk para responden.

Wawancara ini dilakukan langsung dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti seperti staf *Sales & Marketing department* khususnya di bagian reservasi The Trans Resort Bali. sehingga memperoleh data-data mengenai prosedur pemesanan kamar melalui aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali.

3) Dokumentasi

Menurut (Arikunto, 2020) Metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan informasi mengenai aspek atau variabel yang berupa arsip, transkrip, buku, media cetak seperti surat kabar dan majalah, prasasti, catatan pertemuan, agenda, dan lainnya. Metode dokumentasi merupakan cara untuk mengumpulkan informasi dengan menganalisis data yang sudah tersedia dalam bentuk tertulis. Secara etimologis, dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti benda-benda yang ditulis.

4. Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2020) Analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun informasi yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Ini dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi ke dalam kategori, merinci informasi menjadi unit-unit, melakukan sintesis untuk menciptakan pola, memilih bagian yang penting untuk dianalisis, serta menarik

kesimpulan agar dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif milik Miles dan Hubberman, 1984 yang dikutip oleh (Sugiyono, 2020) sekaligus dengan analisis data deskriptif kualitatif.

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan informasi. Dalam penelitian yang bersifat kualitatif, pengumpulan informasi dilakukan melalui pengamatan, wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumen atau kombinasi dari ketiganya (triangulasi).

b. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Data penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

d. *Conclusions Drawing/Verification*

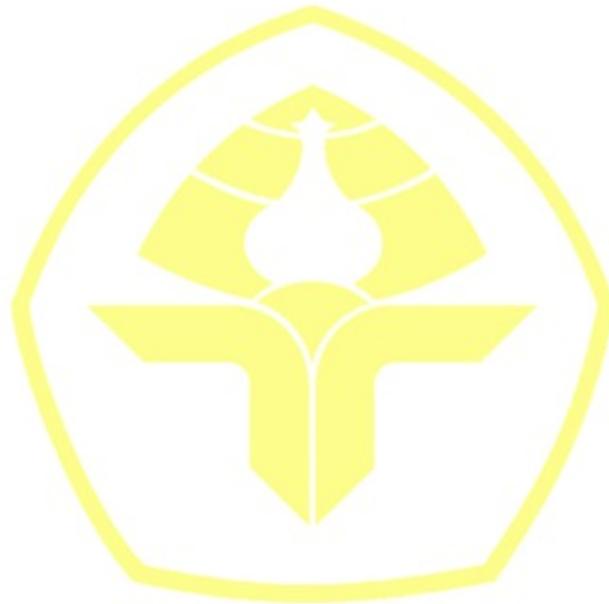
Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif.

Setelah melakukan analisis data menggunakan model interaktif karya Miles dan Huberman, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap validitas data. Dalam penelitian ini, validitas data diuji dengan metode triangulasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesahihan dan keyakinan terhadap hasil penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2020) Triangulasi data merupakan metode pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai cara pengumpulan dan sumber data yang telah tersedia. Adapun menurut (Helaluddin, 2019) Triangulasi data adalah metode verifikasi data yang dilakukan dengan menggunakan berbagai sumber, berbagai teknik pengumpulan, serta dilakukan pada waktu yang berbeda. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi metode pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Teknik triangulasi diterapkan dengan menggabungkan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, waktu pengambilan data yang berbeda, serta menggunakan berbagai teori atau sudut pandang. Hal ini bertujuan agar data yang dianalisis benar-benar menggambarkan kondisi sesungguhnya di lapangan, terutama dalam Prosedur Pemesanan Kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali.

Teknik triangulasi data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji keandalan data dengan cara memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber berbeda. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi agar informasi yang digunakan dalam penelitian dapat dipastikan keakuratan dan keabsahannya.



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan terkait “Prosedur Pemesanan Melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali” dapat disimpulkan seperti berikut :

1. Prosedur pemesanan kamar melalui aplikasi Trans Hotel Group (THG) di The Trans Resort Bali dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan, dimulai dari proses pengunduhan aplikasi, registrasi menggunakan nomor telepon, pemilihan hotel, tipe kamar, dan paket menginap yang diinginkan, hingga pembayaran dan penerimaan konfirmasi pemesanan secara digital, aplikasi ini juga menawarkan berbagai promo dan keuntungan khusus untuk pengguna aplikasi THG
2. Tantangan yang dihadapi dalam menerima pemesanan kamar melalui Aplikasi Trans Hotel Group di The Trans Resort Bali adalah

masih adanya beberapa kendala, seperti keterbatasan akses bagi wisatawan mancanegara akibat registrasi aplikasi, belum tersedianya fitur input data anak sehingga pelanggan harus menghubungi staf reservasi secara manual, serta rendahnya minat pengguna karena keterbatasan fitur dan persaingan dengan aplikasi pemesanan lain, sehingga berdampak pada belum tercapainya target penjualan kamar melalui aplikasi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dijelaskan dari tantangan atau kendala yang ditemukan selama proses pengumpulan data proyek akhir, adapun saran yang dari penulis sebagai berikut :

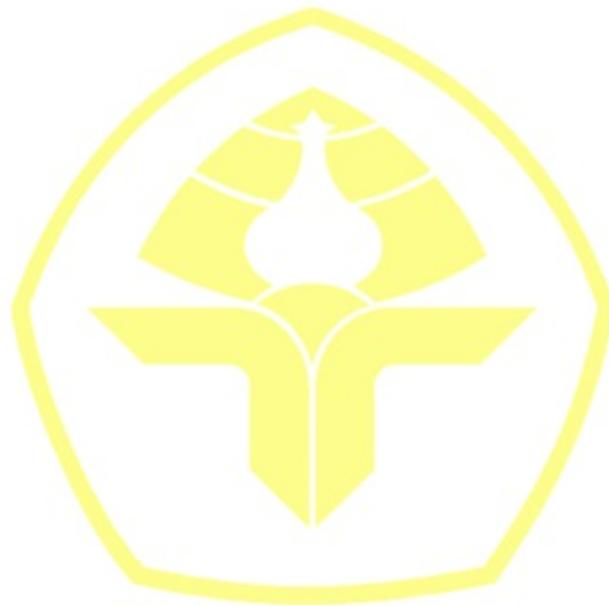
1. Pengembangan fitur input anak: Menambahkan fitur untuk memasukkan jumlah dan usia anak secara langsung di aplikasi agar tamu tidak perlu menghubungi staf reservasi secara manual.
2. Sosialisasi penggunaan aplikasi secara aktif: Sebaiknya The Trans Resort Bali lebih aktif mempromosikan penggunaan THG Apps melalui media sosial, *website* resmi, dan saat *check-in* agar tamu lebih mengenal fitur dan keuntungannya.
3. Evaluasi berkala berdasarkan umpan balik pengguna: Lakukan survei kepuasan pengguna aplikasi secara berkala untuk mengetahui kendala, masukan, dan fitur yang diinginkan pengguna agar aplikasi dapat terus diperbarui sesuai kebutuhan pasar

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J., Sopingi, I., Setiawan, B., & Sibua, N. (2024). Buku Referensi Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan *Mixed Methode* (Vol. 1). Medan : PT Media Penerbit Indo.
- Adriana, W., & Ikram Amirin, M. (2024). Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Bintang Timur Berbasis Web. Vol. 8 No. 1
- Amanda, M., Febriani P, R., Reza H, J., & Zulfachmi. (2022). *View Of Analisis Strategi Customer Relationship Management* Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Umkm (Studi Kasus Singgah Selalu & Rumah Kue Alifa). Vol. 11 No. 1, pp 1 - 2
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2024). "Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Desember 2024".
<https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/717939/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-desember-2024.html> (Diakses pada 3 April 2025)
- Carakami.com (2025), "Simbol *Flowchart*: Pengertian, 5 Jenis, Fungsi Dan Contoh" <https://carakami.com/symbol-flowchart-pengertian-jenis-fungsi-dan-contoh/> (Diakses pada 13 Juli 2025)
- Devano Empathanussa, & ling Sri Hardiningrum. (2023). Pengaruh Penggunaan E-Commerce Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Akan Produk-Produk Busana (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Manajemen Uniska). Vol. 2 No. 2, pp 69–94.
- Pandi Putra, Se. , M. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Purbalingga : Cv.Eureka Media Aksara.
- Fernadi, F. N. I. (2023). "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM)". 12 November 2023 di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Harmayani, H., Marpaung, D., Hamzah, A., Mulyani, N., & Hutahaean, J. (2020). *E-Commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital*. Purbalingga : Yayasan Kita Menulis.
- Helaluddin, H. W. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Vol. 1). Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Indrajaya, S. (2024). *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Kaizen Media Publishing.
- Kivania, R., Novianti, A., & Firmansyah, R. (2024). Analisis Implementasi Peranan Sistem Reservasi Pada Bisnis Di Sektor Industri. *Student Scientific Creativity Journal (Sscj)*, Vol. 1 No. 2.

- Listyoningrum, K. I., Fenida, D. Y., & Hamidi, N. (2023). Inovasi Berkelanjutan Dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart Untuk Mengoptimalkan Nilai LimbahPerusahaan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, Vol. 1 No. 4, pp 100–112.
- Mahzura, T. A. S. (2020). Pemanfaatan E-Commerce Dalam Peningkatan Penjualan Pada Burger Sei Putih Kota Medan. 67.
- Noviastuti, N., & Agustina Cahyadi, D. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, Vol. 3 No. 1
- Nurlina, F., & Sas'ari, U. (2022). Marketing Mix, Implementation Of Marketing Strategies In Health Services: Literature Review. *Healthcare Nursing Journal*, Vol. 4 No. 1, pp 260–261.
- Nuryani, F. T., Nurkesuma, N., Hadibrata, B., Penulis, K., Fajar, :, & Nuryani, T. (2022). Korelasi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Promosi (*Literature Review Manajemen Pemasaran*). Vol. 3 No. 4, pp 452 – 453
- Octa Riansyah, F., Agustin, A., & Diana Putri. Yike. (2023). *Journal Of Darussalam Tourism And Hospitality* Penerapan Standar Operasional Prosedur Reservasi Kamar Pada Bina Darma Hotel Palembang. *Jpd*, Vol. 2 No. 2, pp 161–174.
- Pasla, B. N. (2025) Apa Itu Crm ?: Tujuan, Manfaat, Cara Kerja Dan Menggunakannya. <https://pasla.jambiprov.go.id/apa-itu-crm-tujuan-manfaat-cara-kerja-dan-menggunakannya/> (Diakses pada 18 Mei 2025)
- Poluan, J., Yohana Walangitan, B., Dotulong, L. O., Poluan, J. G., & Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2022). Konsumen Maxim Di Kota Manado) *The Effect Of Price Discounts, Promotions And Service Quality On Consumer Interest To Use Online Transportation (Study On Maxim Consumers In Manado City)*. Vol. 10 No. 4, pp 511–521.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Rusli, M., & Sany, E. (2023). *Algoritma Dan Pemrograman (Vol. 1)*. Lombok : Pusat Pengembangan Pendidikan Dan Penelitian Indonesia.
- Sari, M. S. Dan Z. M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. Vol. 21 No. 3, pp 309-311.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran (Vol. 1)*. Jember : Cv. Pustaka Abadi.
- Wahjono, S. I. (2022). "Struktur Organisasi". 1 April 2025 di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Yuniati, N. (2023). Analisis Marketing Mix Destinasi Wisata Candi Borobudur. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2 No. 7, pp 2998-2999.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI