

**PERAN *STAFF* RESERVASI DALAM
MENGELOLA PEMESANAN KAMAR
DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Anak Agung Ayu Antika Ananda Putri

NIM 2215713022

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN *STAFF* RESERVASI DALAM
MENGELOLA PEMESANAN KAMAR
DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Anak Agung Ayu Antika Ananda Putri

NIM 2215713022

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

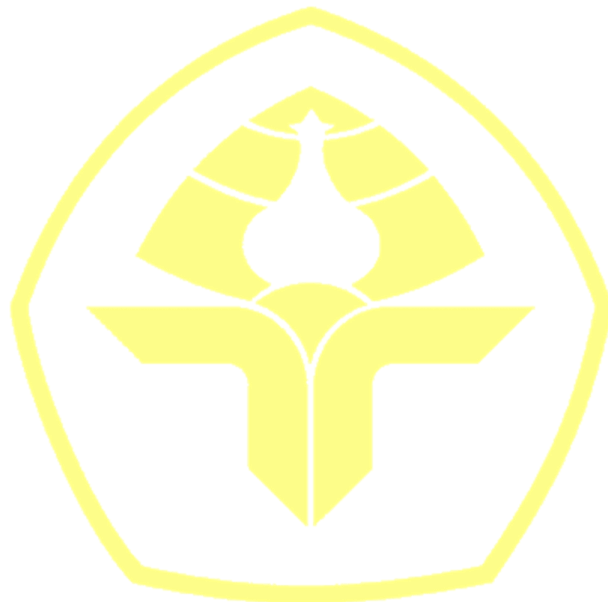
BADUNG

2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Sales (Penjualan)	14
B. Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	14
C. Hospitality	18
D. Reservasi	19
E. Peran Staff Reservasi	24
F. Flowchart	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha.....	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Kebijakan Perusahaan	42
B. Analisis dan Interpretasi Data	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60

A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

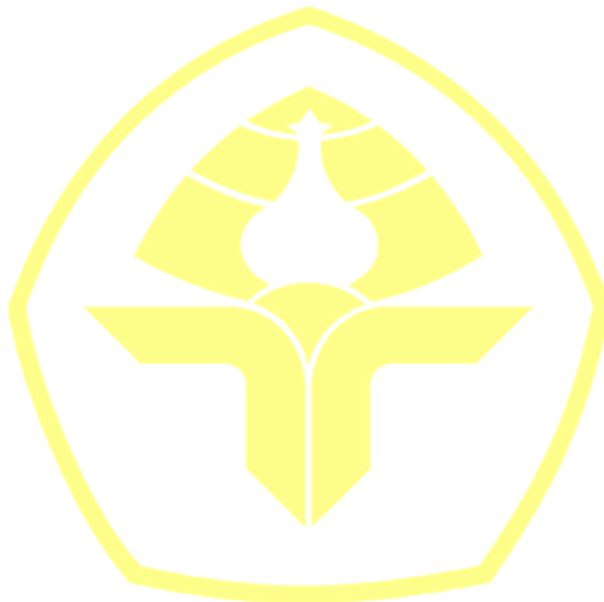
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Source of Booking The Trans Resort Bali 2022 - 2024	4
Gambar 1. 2 Jumlah Overbooking Pada Bulan November 2022 di The Trans Resort Bali	6
Gambar 2.1 Simbol Arus.....	28
Gambar 2.2 Simbol Proses	29
Gambar 2.3 Simbol Input-Output	30
Gambar 3. 1 Logo The Trans Resort Bali	35
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi S&M Departemen	37
Gambar 4. 1 Flowchart Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent pada The Trans Resort Bali	48
Gambar 4. 2 Flowchart Pemesanan Kamar Melalui Travel Agent Pada The Trans Resort Bali	50
Gambar 4. 3 Flowchart Pemesanan Kamar Melalui Direct Booking Pada The Trans Resort Bali	53
Gambar 4. 4 Flowchart Pemesanan Kamar Melalui Direct Booking (Website) Pada The Trans Resort Bali	55

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

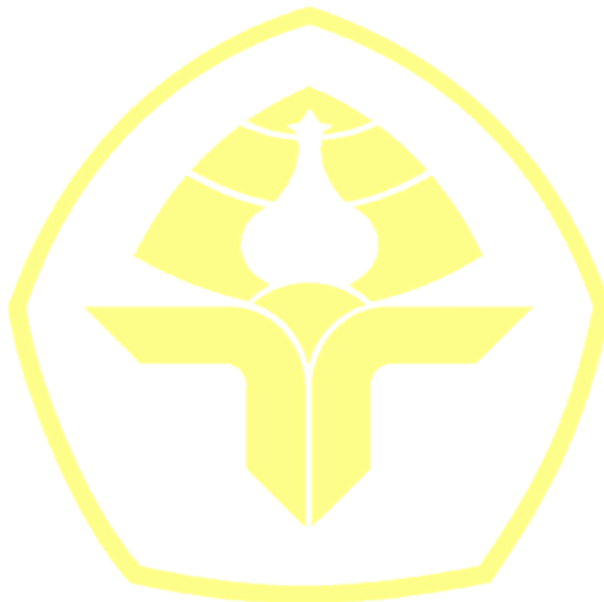
Tabel 1. 1 Jumlah Kumulatif Kunjungan Wisatawan Mancanegara pada Bulan Januari-Desember 2023 & 2024	2
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	25



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	64
Lampiran 2. Voucher Pemesanan Kamar Melalui OTA	69
Lampiran 3. Voucher Pemesanan Kamar Melalui Travel Agent.....	70
Lampiran 4. Voucher Pemesanan Kamar Melalui Direct Booking (Website)	71
Lampiran 5. Confirmation Letter.....	72
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara	73
Lampiran 7. Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	74
Lampiran 8. Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	75
Lampiran 9. Formulir Layak Ujian	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang terkenal di seluruh dunia. Banyak pasangan yang merayakan bulan madu memilih untuk datang ke pulau ini, dan bagi pengunjung yang baru pertama kali, mereka akan segera menyadari betapa menyenangkan dan menawan nya Bali. Aktivitas pariwisata di Bali didukung oleh berbagai faktor yang saling berhubungan, seperti infrastruktur yang memadai, akomodasi yang beragam, serta pengelolaan yang efisien. Menurut (Antaranews, 2015) pertumbuhan jumlah hotel, villa, dan restoran yang bervariasi dengan cepat memenuhi kebutuhan akomodasi bagi para wisatawan. Investasi di sektor ini terus meningkat seiring dengan semakin bertambahnya jumlah pengunjung. Berdasarkan informasi dari (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali selama tahun 2024, tercatat sebanyak 6.333.360 kunjungan wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali. Jika dibandingkan dengan tahun 2023, jumlah wisatawan mancanegara tercatat meningkat hingga 20,10 persen. Wisatawan mancanegara terbanyak yang datang ke Bali pada tahun 2024 tercatat berasal dari Australia, yakni sebanyak 1.544.141 kunjungan. Adapun jumlah kumulatif kunjungan wisatawan

mancanegara pada bulan Januari – Desember 2023 dan 2024 yang bisa dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Jumlah Kumulatif Kunjungan Wisatawan Mancanegara pada Bulan Januari-Desember 2023 & 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	203,446	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 jumlah kunjungan diatas, hal tersebut membuktikan bahwa banyak wisatawan yang berkunjung ke Pulau Bali terutama wisatawan yang berasal dari Australia, tercatat sebanyak 16,59% pada tahun 2024.

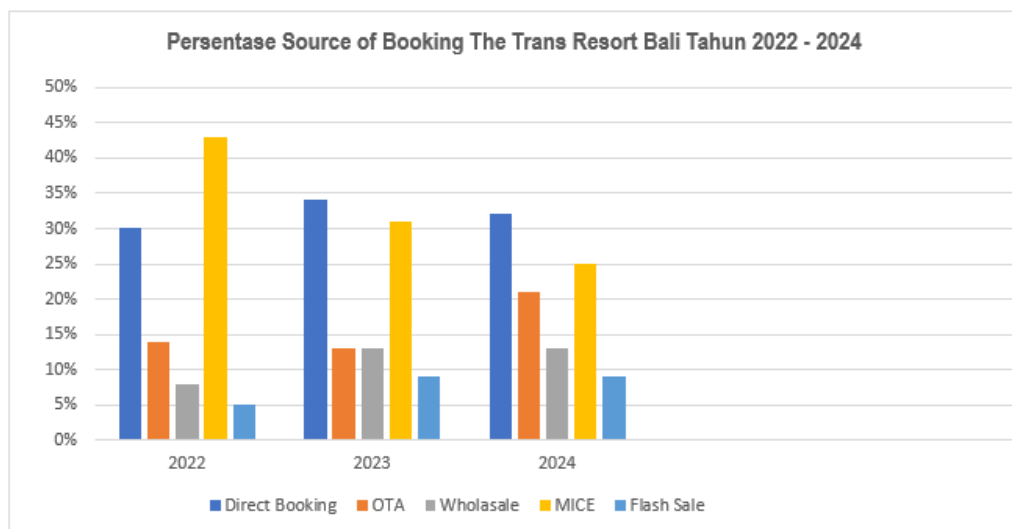
Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel. The Trans Resort Bali dimulai pada tahun 2001 yang bertempat di Jalan Sunset Road No 9, Banjar Merthanadi,

Kerobokan-Bali, jarak dari Bandara Internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 20 menit. The Trans Resort Bali memiliki 200 pilihan kamar dan villa yang terbagi menjadi 7 kategori sesuai dengan kebutuhan wisatawan, antara lain *Premier Room, Premier Iqos Room, Club Premier Room, Ultimate Premier Room, Celebrity Suite Room, One Bedroom Villa, dan Presidential Villa*. The Trans Resort Bali juga menyediakan beragam pilihan *meeting room* untuk penyelenggaraan *MICE* dan *event* lainnya. Namun, penjualan terbanyak tetap pada penjualan kamar. The Trans Resort Bali memiliki beberapa departemen yang bekerja sama demi kelancaran operasional hotel, antara lain, *Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food & Beverage Departement, Accounting Departement* dan *Sales & Marketing Departement*.

Sales dan Marketing adalah bagian yang sangat krusial dalam sebuah hotel, karena fungsi *sales* dan *marketing* adalah untuk mengelola aktivitas penjualan dan promosi dalam perusahaan, yang bertindak sebagai jembatan antara perusahaan dengan pelanggan. Pemasaran bukan hanya tugas satu bagian atau divisi, tetapi merupakan usaha kolektif dari seluruh divisi yang ada di hotel, terutama dari departemen *Sales dan Marketing*, yang juga bertanggung jawab untuk memastikan tercapainya tujuan yang diinginkan, yaitu tingkat hunian yang optimal. Secara umum, pemasaran (*marketing*) adalah istilah yang digunakan dalam dunia

bisnis. *Marketing* adalah salah satu pilar utama dalam sebuah perusahaan, sehingga hal ini sangat berkaitan dengan proses reservasi di hotel.

Reservasi merupakan layanan yang memungkinkan masyarakat untuk memesan kamar atau penginapan (Mdk, 2022). Dengan adanya layanan ini, kita dapat melakukan pemesanan terlebih dahulu sebelum melakukan kunjungan kerja atau berlibur. Umumnya, reservasi hotel dilakukan beberapa hari sebelum tanggal kedatangan atau *check-in*. Saat ini, proses reservasi hotel telah dipermudah melalui *platform online*, seperti *website* atau aplikasi yang dapat diakses oleh siapa saja. Adapun persentase sumber reservasi di The Trans Resort Bali pada tahun 2022 – 2024 yang dapat dilihat pada gambar 1.1



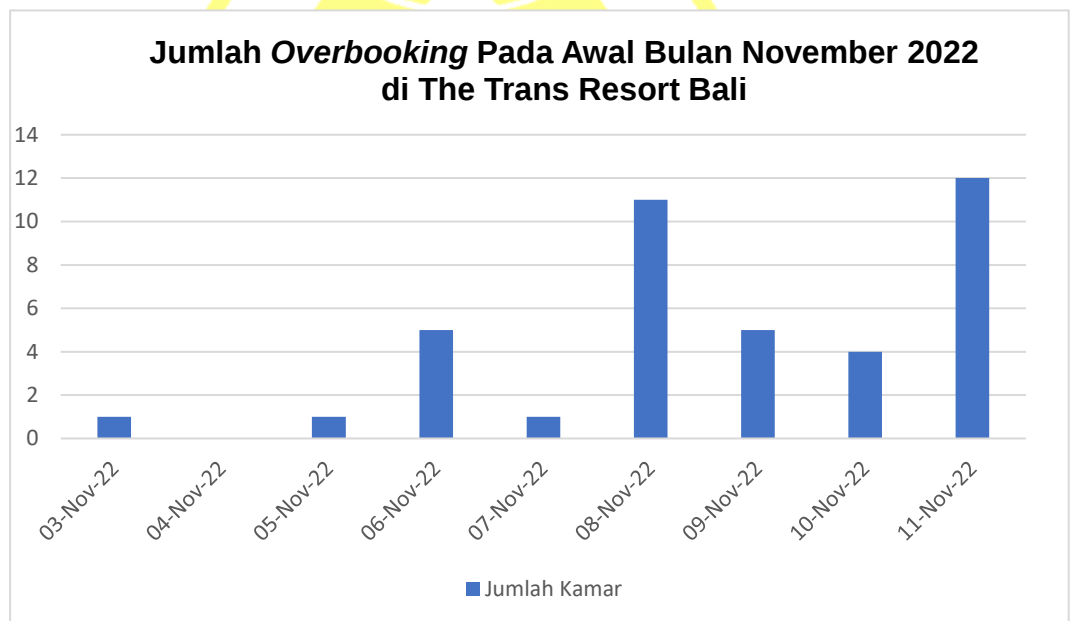
Gambar 1.1 Persentase Source of Booking The Trans Resort Bali 2022 - 2024

Sumber: Data Diolah dari The Trans Resort Bali, 2025.

Berdasarkan data yang tercantum pada gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa *Direct Booking* mengalami kenaikan pada tahun 2023 dikarenakan The Trans Resort Bali baru saja menggunakan *digital marketing (Amadeus)* sehingga terjadi kenaikan sebesar 4%, namun mengalami penurunan sebesar 2% di tahun 2024 dikarenakan adanya *bookingan* dari *Online Travel Agent* yang mengembang pesat di tahun tersebut yaitu Traveloka. Sedangkan dapat dilihat pada data MICE (*Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions*) selalu mengalami penurunan dari tahun 2022 hingga 2024 yang disebabkan karena kenaikan harga kamar di The Trans Resort Bali untuk *government* yang akan mengadakan *event* atau *meeting*, akan tetapi penurunan jumlah persentase MICE ini dapat ditutup dengan *bookingan FIT (Free Individual Traveler)* seperti *direct booking, online travel agent* dan *wholesale* sehingga *occupancy* di 3 tahun terakhir tersebut bisa menjadi 100%.

Reservasi memiliki fungsi yang krusial dalam meningkatkan angka penjualan kamar hotel. Tugas-tugas utama yang dilakukan oleh petugas reservasi antara lain menerima dan mengatur pemesanan kamar, memberikan informasi kepada para tamu, serta melakukan *up-selling* dan *cross-selling*. Dengan menjalankan tugas-tugas ini dengan baik, petugas reservasi tidak hanya mempermudah proses pemesanan, tetapi juga memberikan kontribusi yang penting untuk peningkatan pendapatan hotel.

Kurangnya komunikasi antara staff reservasi dapat menyebabkan terjadinya keluhan dari tamu karena pelayanan yang didapatkan tidak sesuai harapan, begitupula dengan *travel agent* juga dapat mengakibatkan *overbooking* atau kesalahan dalam jumlah kamar yang dipesan sehingga pihak hotel harus memindahkan beberapa tamu ke hotel terdekat dengan harga dan fasilitas yang sama serta kendala lainnya yaitu bookingan dari *MICE* mengenai *rooming & naming list* yang selalu berubah-ubah sampai hari *check-in* dan banyaknya *special request* mengenai tipe kamar yang tidak sesuai dengan ketersediaan.



Gambar 1. 2 Jumlah Overbooking Pada Bulan November 2022 di The Trans Resort Bali

Sumber: Data Diolah dari The Trans Resort Bali, 2025.

Data diatas menunjukkan bahwa terdapat beberapa tamu yang periode kedatangannya dimulai dari tanggal 3 – 11 November 2022 yang harus di *relocate* dikarenakan pemesanan kamar sudah penuh. Tercatat bahwa The Trans Resort Bali kekurangan kamar untuk tamu yang menginap pada tanggal 11 November 2025 sebanyak 12 kamar.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Peran Staff Reservasi dalam Mengelola Pemesanan Kamar di The Trans Resort Bali”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, pokok masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa peran staff reservasi dalam mengelola pemesanan kamar di The Trans Resort Bali?
2. Bagaimana tahapan pemesanan kamar di The Trans Resort Bali?
3. Apa kendala yang dihadapi oleh staff reservasi dalam mengelola pemesanan kamar di The Trans Resort Bali?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui peran staff reservasi dalam mengelola pemesanan kamar di The Trans Resort Bali.
2. Untuk mengetahui tahapan pemesanan kamar di The Trans Resort Bali.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh staff reservasi dalam mengelola pemesanan kamar di The Trans Resort Bali.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai sebuah syarat yang mesti dilalui untuk menyelesaikan Program Diploma III Administrasi Bisnis di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
 - b. Sebagai pemahaman mengenai peran staff reservasi dalam mengelola pemesanan kamar.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Memperluas pengetahuan mengenai tugas – tugas di reservasi dan menjadi referensi pengalaman dalam dunia industri pariwisata.

3. Bagi Perusahaan

- a. Menjadi referensi dalam memberikan pelayanan kepada tamu khususnya di bagian reservasi.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan di Hotel The Trans Resort Bali yang terletak di Jalan Sunset Road No. 30, Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung.

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah "Peran *Staff* Reservasi dalam Mengelola Pemesanan Kamar di The Trans Resort Bali".

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang merupakan bentuk penelitian yang deskriptif dan lebih menekankan pada analisis, serta proses dan artinya lebih diutamakan dalam penelitian kualitatif.

Menurut (Prof.DR.Sugiyono, 2020) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, narasi, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Data kualitatif dapat

dibedakan menjadi dua yaitu data kualitatif empiris dan data kualitatif bermakna.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Hasan yang dikutip oleh (Mawaddah Inadjo et al., 2022) data primer merupakan informasi yang dikumpulkan atau didapatkan secara langsung di lokasi oleh individu yang melakukan penelitian atau yang relevan.

2) Data Sekunder

Menurut Hasan yang dikutip oleh (Mawaddah Inadjo et al., 2022) data sekunder merujuk pada informasi yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya. Data ini berfungsi untuk memperkuat informasi primer yang telah dikumpulkan, yang berasal dari bahan pustaka, literatur, studi sebelumnya, buku, dan sumber lainnya.

c. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penyusunan proyek akhir ini antara lain:

1) Observasi

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh (Waruwu et al., 2024) observasi merupakan metode untuk mengumpulkan informasi yang melibatkan pengamatan langsung pada

peristiwa yang sedang diteliti. Proses pengumpulan data ini dilaksanakan di The Trans Resort Bali.

2) Wawancara

Menurut Inayah Mawaddah Inadjo, et.al (2022:3) wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada responden, tanya jawab antara dua orang atau lebih mengenai peran staff reservasi dalam mengelola pemesanan kamar di The Trans Resort Bali.

3) Studi Dokumentasi

Menurut Inayah Mawaddah Inadjo, et.al (2022:3) dokumentasi dalam penelitian adalah kegiatan atau proses pengumpulan data dalam bentuk buku, dokumen, arsip, rekaman suara, gambar atau foto. Pada metode ini penulis juga mengambil foto-foto di The Trans Resort Bali khususnya bagian reservasi yang berkaitan dengan penelitian, guna untuk dijadikan bukti yang lebih akurat.

4. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:319) analisis data merupakan rangkaian langkah untuk menelusuri dan mengorganisir data yang dihasilkan dari wawancara, catatan lapangan, serta sumber lainnya, agar informasi tersebut mudah dimengerti dan hasilnya bisa disampaikan kepada pihak lain.

Adapun beberapa teknik analisis data menurut Sugiyono (2020:322-329) antara lain:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan cukup banyak, sehingga pencatatan yang cermat dan rinci menjadi sangat penting. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, semakin lama peneliti berada di lapangan, jumlah data yang dikumpulkan akan bertambah, menjadi lebih kompleks dan rumit. Oleh karena itu, langkah analisis data perlu segera dilaksanakan melalui proses pengurangan data. Mengurangi data berarti menyederhanakan serta memilih informasi yang penting, dengan menekankan hal-hal yang esensial sambil mencari tema dan pola yang muncul. Dengan cara ini, data yang telah disederhanakan akan memberikan gambaran yang lebih jelas, serta memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya dan pencariannya saat dibutuhkan. Proses pengurangan data dapat dibantu menggunakan alat elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada elemen-elemen tertentu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data tersebut. Dalam penelitian kualitatif,

penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk ringkasan, grafik, keterkaitan antar kategori, diagram alir, dan sejenisnya. Yang paling umum dipakai untuk menunjukkan data dalam penelitian kualitatif adalah melalui teks yang bersifat naratif.

c. Conclusion Drawing/Vereification

Langkah terakhir dalam proses analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan serta melakukan verifikasi. Kesimpulan awal yang diajukan bersifat tentatif, dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukung pada fase pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang sah dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan terkait Peran Staff Reservasi dalam Mengelola Pemesanan Kamar di The Trans Resort Bali, maka dapat disimpulkan:

1. Staf reservasi memiliki peran yang krusial dalam mengatur proses pemesanan kamar, yang mencakup penerimaan, pencatatan, serta pengesahan reservasi.
2. Proses pemesanan kamar di The Trans Resort Bali dilakukan melalui berbagai saluran, yaitu *online travel agent* yang dimulai dari OTA mengirimkan voucher pemesanan yang akan langsung terinput ke sistem lalu staf reservasi mengisi detail tamu di sistem seperti *special request* jika ada, langkah kedua yaitu pemesanan melalui *travel agent* yang dimana agent akan mengirimkan email pemesanan dan staf reservasi akan memasukkan detail tamu secara manual ke sistem serta langkah yang terakhir yaitu melalui *direct booking* yang dimana tamu dapat melakukan pemesanan langsung melalui telepon/email/whatsapp/*website* dan staf reservasi akan memasukkan detail tamu ke sistem lalu mengirimkan *confirmation letter*.
3. Kendala yang dihadapi oleh staf reservasi adalah kurangnya komunikasi antara staf reservasi dan agent yang seringkali

memesan kamar disaat sudah *full booked* sehingga menyebabkan *overbooking*.

B. Saran

Sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan dan berbagai tantangan yang dihadapi selama proses pengumpulan data untuk proyek akhir, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diajukan oleh penulis kepada The Trans Resort Bali:

1. Menggunakan AI (*Artificial Intelligence*) di *website* hotel dalam memberikan pelayanan atau menjawab pertanyaan tamu sehingga mengurangi beban pekerjaan reservasi dan menghindari adanya keluhan dari tamu
2. Memberikan apresiasi kepada staf yang berhasil untuk meningkatkan semangat kerja.
3. Membuat *log book* untuk mengetahui *update* mengenai pekerjaan di reservasi untuk menghindari terjadinya *miss communication*.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M. et. al. 2022. "Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Toko Sulawesi Soppeng". *Jurnal Ilmiah METANSI*, Vol. 5, No.1, pp 52–52.
- Andryani, Ni Putu Dhea O. "Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di The Patra Bali Resort & Villas". 14 Agustus 2024 di Politeknik Negeri Bali.
- Antaranews. 2015. "Fasilitas Pariwisata Di Bali Meningkat". Dalam Bali Antaranews. 10 Oktober 2015. Bali
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). "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 3 Februari 2025)
- Irawan,Bayu. "Peranan Petugas Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Melalui Sistem Up-Selling Pada Front Office Department Di Hotel Vila Ombak". *Skripsi*. September 2018 di Universitas Mataram
- Laksana, M. F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Ma'sum, T. 2020. "Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan". *Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman*, Vol. 10, No. 2, pp 138–138.
- Mawaddah Inadjo, I., Moku, B. J., & Kandowangko, N. 2022. "Adaptasi Sosial SDN 1 Pineleng Menghadapi Dampak Covid-19 Di Desa Pineleng 1 Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa Oleh". *Jurnal Ilmiah Society*, Vol. 2, No. 4, pp 2-3.
- Merdeka.com. "Pengertian Reservasi Hotel dan Cara Kerja Sistemnya, Perlu Diketahui". (Diakses 27 April 2022)
- Noviastuti Nina & Cahyadi, D. A. 2020. "Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di hotel Novotel Lampung". *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, pp 31–36.
- Nurrachmi, I. et. al. 2024. *Pemasaran Dan Teknologi*. Bandung: Widina Media Utama.
- Nurwahid, S. 2019. "Jenis-Jenis, Klasifikasi dan Sumber Reservasi". 22–25.

Oroh, G. J. et. al. 2023. "Penerapan Marketing Mix 7p Pada Cv. Indocipta Karya Gemilang Leilem". *Jurnal EMBA*, Vol. 11 No. 1, pp 466–468.

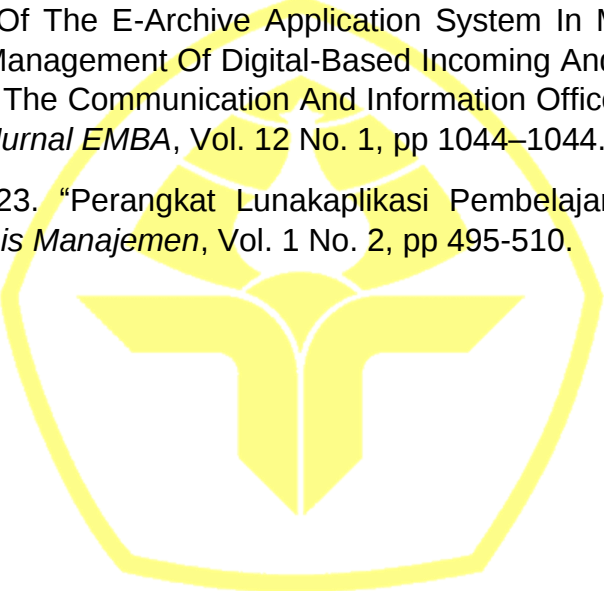
Rosaly, R., Prasetyo, A., & Kom, M. "Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan". 2019 di Politeknik Purbaya

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Thandzhir, M. & D.(2023. "Kebangkitan Industri Hospitality di Kota Batam Pasca Pandemi Covid 2019". *Jurnal Mata Pariwisata*, Vol. 2, No.1, pp 37–38.

Waruwu, R. O., Xai, K. S., Bate', M. M., Robert, O. :, Waruwu, O., Sarotonafo Zai, K., Bate'e, M. M., Berkat, J., & Gea, I. J. 2024. "Operation Of The E-Archive Application System In Maximizing The Operation Management Of Digital-Based Incoming And Outgoing Mail Services At The Communication And Information Office Of North Nias Regency". *Jurnal EMBA*, Vol. 12 No. 1, pp 1044–1044.

Zalukhu, A. 2023. "Perangkat Lunak Aplikasi Pembelajaran Flowchart". *Jurnal Bisnis Manajemen*, Vol. 1 No. 2, pp 495-510.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI