

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-RESERVATION DENGAN *LIGHTSPEED*
SYSTEM UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA
STAFF RESERVATION THE LAGUNA A LUXURY
COLLECTION RESORT AND SPA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Krisna Rizky Putra Mahārtha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-RESERVATION DENGAN *LIGHTSPEED*
SYSTEM UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA
STAFF RESERVATION THE LAGUNA A LUXURY
COLLECTION RESORT AND SPA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Kadek Krisna Rizky Putra Mahartha
NIM 2015834058**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI E-RESERVATION DENGAN *LIGHTSPEED SYSTEM* UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA STAFF RESERVATION THE LAGUNA A LUXURY COLLECTION RESORT AND SPA BALI

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Krisna Rizky Putra Mahartha
NIM 2015834058

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas nikmat ataupun karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Implementasi *E-Reservation* dengan *Lightspeed System* Untuk Meningkatkan Efektifitas Staff Kerja Reservation The Laguna A Luxury Collection Resort and Spa Bali.” Adapun maksud dan tujuan dilakukannya penelitian skripsi ini ialah untuk mengetahui hubungan antara penggunaan e-reservation dengan Lightspeed sistem demi meningkatkan efektifitas kinerja staff The Laguna A Luxury Collection Resort and Spa Bali. Hal ini sangat penting sekali untuk dipelajari dikarenakan peningkatan efektifitas kerja staff yang harus dicapai demi meningkatkan sebuah pelayanan yang luar biasa terhadap kepuasan tamu. Sehingga hal ini dapat dicapai dengan penggunaan pelayanan pemesanan e-reservation sesuai dengan SOP yang berlaku serta keterlibatan Lightspeed sistem sebagai pengelola data tamu. Dengan hal ini, kita bisa lebih mengetahui besarnya pengaruh adanya Lightspeed sistem terhadap efektivitas kerja *staff reservation*.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan, bantuan, serta doa dari banyak pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis

4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan dukungan yang sangat tinggi, serta selalu sabar saat proses dari awal hingga skripsi ini terbentuk dan selalu meluangkan waktu membimbing kepada penulis demi kelancaran disaat proses penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan masukan dan saran, untuk membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh senior di The Laguna A Luxury Collection Resort And Spa Bali, khususnya reservation departement yang telah memberikan kesempatan serta izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan belajar di hotel tersebut.
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa.

Diharapkan, tugas akhir ini bisa bermanfaat untuk semua pihak. Dan tak lupa kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dari si pembaca agar penulis bisa lebih baik lagi kedepannya.

Penulis

I Kadek Krisna Rizky Putra Mahartha

ABSTRAK

Mahartha, I Kadek Krisna Rizky Putra. 2025. Implementasi *E-Reservation* Dengan *Lightspeed System* Untuk Meningkatkan Efektivitas Kerja Staff The Laguna a Luxury Collection resort And Spa Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing 1: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. dan Pembimbing 2: Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum

Kata Kunci: *E-Reservation, Lightspeed Operational System, Work Effectiveness, Hotel, Green Hotel*

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi sistem *E-Reservation* dengan *Lightspeed System* berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja staf reservasi di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi yang melibatkan *Reservation Manager, Revenue Analyst*, serta staf reservasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *E-Reservation* dan *Lightspeed System* membuat proses reservasi menjadi lebih cepat, mengurangi kesalahan, mempermudah integrasi antar-departemen, mempercepat *check-in/out*, serta mendukung konsep *Green Hotel*. Selain itu, efektivitas staf juga tercermin dari kemampuan beradaptasi dengan teknologi baru, peningkatan produktivitas dan akurasi, serta kepuasan kerja yang lebih baik. Temuan ini juga menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi reservasi tidak hanya memperkuat kinerja staf dan standar layanan internasional, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi hotel lain untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing.

ABSTRACT

Mahartha, I Kadek Krisna Rizky Putra. 2025. *Implementation of E-Reservation with Lightspeed System to Improve Work Effectiveness of Staff at The Laguna A Luxury Collection Resort and Spa Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. and Supervisor II: Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum.

Keywords: E-Reservation, Lightspeed Operational System, Work Effectiveness, Hotel, Green Hotel

This study analyzes how the implementation of the E-Reservation system with Lightspeed System contributes to improving the work effectiveness of reservation staff at The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Bali. The research employed a descriptive qualitative method through observation, interviews, literature review, and documentation involving the Reservation Manager, Revenue Analyst, and reservation staff. The findings reveal that the E-Reservation and Lightspeed System streamline the reservation process, reduce errors, facilitate interdepartmental integration, accelerate check-in/check-out, and support the Green Hotel concept. Moreover, staff effectiveness is reflected in their ability to adapt to new technology, improved productivity and accuracy, as well as higher job satisfaction. These results affirm that adopting reservation technology not only enhances staff performance and upholds international service standards but also serves as a reference for other hotels to improve efficiency and competitiveness.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER LUAR.....	ii
COVER DALAM	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Reservation	10
2.1.2 Jenis-Jenis Reservasi	12
2.1.3 Sumber-Sumber Reservasi	13
2.1.4 Media Reservasi	15
2.1.5 E-Reservation	16
2.1.7 Efektivitas Kerja.....	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	27
3.4 Definisi Operasional Variabel	28
3.4.1 E-Reservation dengan penggunaan <i>Lightspeed System</i>	28

3.4.3 Efektivitas Kerja	30
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis data	33
3.5.2 Sumber Data	33
3.6 Metode Penentuan Informan	34
3.7 Metode Pengumpulan Data	35
3.7.1 Observasi	36
3.7.2 Wawancara.....	36
3.7.4 Studi Kepustakaan	37
3.8 Analisis Data	37
3.8.1 Analisis Kualitatif.....	37
3.8.2 Analisis Deskriptif.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1 Sejarah Singkat The Laguna Luxury Collection & Spa.....	40
4.1.2 Fasilitas The Laguna Luxury Collection & Spa	42
4.1.3 Struktur Organisasi Reservation Department	48
4.2 Implementasi <i>E-Reservation</i> dengan <i>Lightspeed System</i>	53
4.2.1 Menerima Pemesanan Kamar	53
4.2.2 Melaksanakan Proses Pemesanan Kamar termasuk Konfirmasi Kedatangan dan Keberangkatan.	54
4.2.3 Melaksanakan Proses Penyimpanan Arsip	55
4.2.4 Membuat Evaluasi atas Pemesana Kamar yang diterima khususnya untuk Pesanan yang pasti.	56
4.2.5 Melakukan pengecekan Situasi Jumlah Kamar dan Jenis Kamar yang terjual dan yang belum terjual.....	56
4.3 Penerapan <i>E-Reservation</i> dengan <i>Lightspeed System</i> untuk meningkatkan Efektivitas Kerja Staff Reservasi	57
4.3.1 Kemampuan Menyesuaikan Diri	58
4.3.2 Prestasi Kerja Staf.....	61
4.3.3 Kepuasan Kerja Staf	64
BAB V PENUTUP	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 System dan Pertanyaan Wawancara berdasarkan.....	32
Tabel 4.1Konfigurasi Kamar Hotel The Laguna	43
Tabel 4.2 Keterkaitan Antara Lightspeed System dengan Efektivitas Kerja Staff The Laguna a Luxury Collection Resort & Spa.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan awal Lightspeed system	20
Gambar 4.1 Logo The Laguna a Luxury Collection Resort & Spa Bali.....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Revenue Strategy Complex.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	77
Lampiran 2 Tabel Hubungan Antara E-Reservation dengan Lightspeed.	
Lampiran 3 Hasil Wawancara	
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	100
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Wawancara	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata sudah menjadi pondasi dalam pembangunan perekonomian dan jaminan kesejahteraan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat, dimana adanya sektor pariwisata dapat menyediakan lapangan pekerjaan dan potensi usaha baru pada bidang tersebut, Sektor pariwisata sendiri bagi Indonesia merupakan salah satu sektor penting, karena sektor ini memberikan sumbangan yang cukup besar sebagai penghasil devisa, Pada tahun 2019 sektor pariwisata sendiri termasuk kedalam peringkat lima besar sebagai penghasil devisa negara (Yandi et al., n.d.), seperti pariwisata di Bali, yang sudah dianggap sangat berhasil pada sektornya, keberhasilan ini tentu tidak dapat dijauhkan dari banyaknya aspek yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. Sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik dan mancanegara berlomba-lomba untuk datang dan berkunjung ke pulau yang disebut Pulau Seribu Pura atau Pulau Dewata ini. Pada hal demikian sangat mempengaruhi kepada penyedia akomodasi. Pada hal ini akomodasi menjadi salah satu aspek penting ketika wisatawan melakukan suatu perjalanan atau kegiatan wisata. Salah satunya pada industri perhotelan. Industri perhotelan di Bali saat ini difokuskan pada penekanan dan pemerhatian isu-isu lingkungan karena dengan meningkatnya operasional suatu industri perhotelan dapat mengakibatkan kerusakan lingkungan dan daya pakai sumber daya alam dan manusia yang besar. Artinya focus industri hotel tidak hanya pada proses produksi

barang dan jasa saja, namun juga aktif untuk dapat melestarikan eksistensi lingkungan.

Tingkat kunjungan wisatawan menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2022) sepanjang bulan Januari hingga bulan Oktober 2024 telah mencapai 5.309.360 kunjungan, yang sebelumnya pada tahun 2019 hanya mencapai 5.224.882 kunjungan. Pada tahun 2022-2023 kunjungan wisatawan asing ke Bali sudah ada peningkatan secara bertahap, dikarenakan pandemi virus COVID-19 yang sudah mulai berkurang dan memasuki era normal baru atau *New Normal*. Kementerian Pariwisata dan Badan Ekonomi Kreatif akan menyiapkan berbagai strategi yang sesuai dengan era normal baru ini yaitu dengan tidak lupa mengedepankan prinsip-prinsip *sustainable Tourism* untuk menyelamatkan sektor pariwisata agar dapat menarik kembali dimata wisatawan.

Prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan atau *Sustainable Tourism* tidak jauh dari pemerhatian dan penerapan konsep-konsep *Go Green* pada akomodasi perhotelan seperti *Green Hotel* yang mendukung jalannya prinsip *Sustainable Tourism*. Konsep *Green Hotel* ini sendiri adalah suatu pengembangan dan pengelolaan hotel yang berkelanjutan dengan pemahaman hotel yang ramah lingkungan dengan upaya konservasi dan efisiensi energi dan air meliputi aspek manajemen hotel berwawasan lingkungan. (Ramadhan et al., 2022). Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa praktik *Green Hotel* berkontribusi pada pengurangan biaya operasional dan peningkatan laba hotel, peningkatan kepuasan dan loyalitas tamu, pelestarian lingkungan, dan perolehan keunggulan kompetitif, penelitian empiris tentang peran praktik *Green Hotel* dalam mencapai

tujuan pembangunan berkelanjutan masih relatif sedikit, terutama di negara-negara berkembang. (Abdou et al., 2020). Penerapan *Green Hotel* ini tidak luput dari dukungan-dukungan seluruh bagian *department* yang ada di hotel agar dapat terlaksana dengan baik. Salah satu departemen yang dapat menerapkan konsep *Green Hotel* ini sendiri yaitu departemen reservasi. *Reservasion Department* merupakan salah satu bagian hotel yang menggunakan dan memanfaatkan perangkat lunak atau *software* dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional kerja. Penggunaan perangkat kerja ini dapat mendukung jalannya implementasi dari konsep *Green Hotel*, oleh karena itu pemahaman yang mendalam tentang pentingnya perangkat kerja dalam suatu hotel menjadi kunci dasar untuk pengoptimalan kinerja, peningkatan kualitas pelayanan, dan meraih keunggulan bersaing dalam bisnis industri perhotelan yang saat ini sangat kompetitif. Salah satu perangkat kerja yang dapat membantu dalam departemen reservasi dalam mendukung implementasi konsep *Green Hotel* ini adalah *Lightspeed System*. *Lightspeed System* telah dirancang untuk efisiensi waktu kerja, meningkatkan pelayanan dan produktivitas kerja departemen reservasi. *Lightspeed System* menyediakan berbagai macam fitur dan informasi yang sangat kompleks guna mengetahui dan merancang seluruh rekam data yang digunakan oleh staff hotel untuk menjalankan seluruh kegiatan operasional. (Perkasa et al., 2024). Sistem ini memiliki kegunaan fungsi yang dinamis serta desain *homepage* yang unik, menarik dan dapat dengan mudah di akses, sistem ini merupakan sistem yang cukup efisien digunakan untuk keperluan *associate* hotel. Dengan menggunakan *mouse*, *keyboard*, *Lightspeed* merupakan sebuah program untuk membantu mengurangi

waktu dalam proses *chek-in* maupun *check-out* dan meningkatkan pelayanan, serta produktivitas kantor depan hotel. *Lightspeed* menyediakan informasi yang penting untuk digunakan dalam kegiatan operasional hotel karena pada sistem tersebut terdapat data – data tamu yang sangat kompleks yang dapat digunakan oleh karyawan untuk menjalankan kegiatan operasional hotel, selain itu di dalam aplikasi *Lightspeed* juga memiliki tingkat integritas akan keamanan data yang tinggi dengan menggunakan *password* serta *username* yang juga diganti secara berkala, serta bahasa yang pada aplikasi tersebut menggunakan bahasa inggris disertai dengan bahasa Indonesia.

Salah satu hotel bintang lima yang menggunakan *Lightspeed System* adalah *The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Bali*. Dengan implementasi penggunaan sistem tersebut, *The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Bali* dapat lebih mudah untuk menerapkan efisiensi dan penghematan kerja dalam upaya implementasi dari konsep *Green Hotel* itu sendiri, penghematan yang terjadi yaitu pengurangan penggunaan kertas secara berlebihan dimana kertas menjadi salah satu bahan utama untuk memvisualisasi data-data ataupun informasi pada departemen reservasi di hotel. Sistem tersebut memerlukan staff yang ahli dan kompeten dalam mengoperasikan sistem ini. *Lightspeed System* terhubung dengan MGS atau *Marriot Global System* serta *Marsa* yaitu suatu platform yang berisi database tamu hotel yang sudah atau akan melakukan reservasi yang nantinya akan langsung saling terhubung antara satu dengan lainnya, sehingga dengan penggunaan sistem ini staff tentu tidak luput dari kesalahan serta ketidaklengkapan data yang sering terjadi seperti , kesalahan serta ketidaklengkapan penggolongan kategori tamu, saat

ini terdapat tanggapan terhadap lambatnya proses check- in dan check-out yaitu pada situs booking.com , traveloka, TUI Destimo, expedia dan request pembaruan tipe kamar serta permintaan khusus seperti *honeymoon, anniversary, birthday*, serta permintaan khusus selama menginap melalui beberapa situs diatas sehingga pelayanan yang kurang mengesankan diungkapkan oleh tamu melalui beberapa situs online maupun website *The Laguna A Luxury Collection Resort And Spa Bali*. Seperti contoh kesalahan serta ketidaklengkapan pendataan permintaan khusus tamu, kesalahan serta ketidaklengkapan tanggal check in/out, kesalahan serta ketidaklengkapan nama tamu yang bersifat personal atau group setidaknya terjadi kesalahan kurang lebih 1 dari 100 data pemesanan dalam kurun waktu sehari, serta ketidaklengkapan yang terjadi pada sekitar 90% data reservasi yang masuk secara otomatis maupun manual yang mengharuskan staff reservasi untuk melakukan pengecekan dan pembaruan data setiap harinya. Dari permasalahan-permasalahan yang sudah dijabarkan diatas dapat berpengaruh pada efektivitas kerja staff di *The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Bali* dan berpengaruh pada *Guest Experience* yang dialami tamu saat melakukan reservasi atau menginap di hotel. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai penggunaan sistem Lightspeed dalam menunjang efektivitas kerja staff pada departemen reservasi *The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Bali*. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul *Implementasi E-Reservation Dengan Lightspeed System Untuk Meningkatkan Efektivitas Kerja Staff Reservation The Laguna A Luxury Collection Resort And Spa Bali*, sebagai dasar untuk mengetahui

apakah *Lightspeed* dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja staff reservasi di *The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali*.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat pada latar belakang sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi E-Reservation dengan Lightspeed System di The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali ?
2. Bagaimanakah implementasi E-Reservation dengan Lightspeed System untuk meningkatkan efektivitas kerja staff reservation di The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah yang sudah ditentukan, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana implementasi E-Reservation dengan Lightspeed di The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali?
2. Mengetahui bagaimana keterkaitan E-Reservation dengan Lightspeed System untuk meningkatkan efektivitas kerja staff reservation di The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini, sangat diharapkan dapat membantu dan menjadi sebuah sumber informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta referensi oleh

pembaca ataupun peneliti selanjutnya mengenai E-Reservation dalam meningkatkan efektivitas kerja staff di The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Setelah melakukan proses penelitian, diharapkan hasil dari penelitian dapat bermanfaat untuk menjadi sebuah motivasi, masukan serta acuan oleh The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali. Untuk dapat meningkatkan kualitas serta keefektifan kerja staff atau karyawan yang bekerja.

2. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali

3. Setelah melakukan proses penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi sebuah perbandingan dan tolak ukur untuk kegiatan penelitian selanjutnya, menjadi sumber informasi serta referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan sebuah penelitian dengan masalah yang terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali di beberapa tahun yang mendatang.

4. Manfaat Bagi Mahasiswa

Setelah melakukan proses penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi wadah untuk memperluas ilmu serta pemahaman mahasiswa tentang apa itu sistem E-Reservation dalam era industri perhotelan, hal ini juga memberikan sebuah pengalaman baru yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui hal – hal istilah serta pengalaman kerja yang berkaitan dengan

E-Reservation dalam peningkatan efektivitas kerja untuk mengetahui potensi diri, menganalisa, dan berifikir secara kritis dalam kondisi apapun.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang digunakan serta diangkat dalm penelitian ini yaitu Implementasi E-Reservation dengan Lightspeed System Untuk Meningkatkan Efektifitas Staff Reservation di The Laguna A Luxury Collection Resort & Spa Bali.. Adapun batas penelitian meliputi:

1. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu penerapan E-Reservation dengan Lightspeed serta Efektifitas kerja Staff.
2. Beberapa indikator yang ada didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Penerapan E-Reservation dengan Lightspeed Opertional System
 1. Melakukan penerimaan pemesanan kamar secara online,
 2. Melaksanakan proses pembuatan pemesanan kamar termasuk update comment serta konfirmasi kedatangan dan keberangkatan tamu.
 3. Melakukan proses penyimpanan data tamu berupa Draft atau data VCC kepada beberapa tamu khusus, terutama dalam melakukan transaksi pembayaran,
 4. Melakukan evalusasi atau crosscheck terhadap penerimaan kamar yang telah dibuat khususnya kepada tamu VIP atau tamu yang melakukan pemesanan kamar dengan tenggat check in terdekat.
 5. Melakukan pengecekan jumlah kamar yang terjual serta kesediaan kamar untuk dijual.

b. Efektifitas Kerja

1. Kemampuan adaptasi diri
2. Pencapaian kerja
3. Kepuasan kerja



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penelitian ini tentang Penerapan *E-Reservation* dengan *Lightspeed System* untuk Meningkatkan Produktivitas Staff Reservasi, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *The Laguna a Luxury Collection Resort & Spa* sudah mengaplikasikan *E-Reservasi* dengan menggunakan sistem *lightspeed* dengan baik, adanya sistem ini memberikan kemudahan dalam seluruh proses operasional reservation terkait pemesanan kamar dan manajemen pengelolaan data sehingga efisiensi dan efektivitas kerja staf tercipta.
2. Pengaruh penerapan *E-Reservation* dengan sistem *lightspeed* terhadap efektivitas departemen reservation di *The Laguna a Luxury Collection Resort & Spa* terlihat ketika para informan memberikan tanggapan positif terhadap sistem operasional ini, *Lightspeed* sangat memudahkan operasional dari departemen reservasi, meskipun adanya kendala teknis, namun hal ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap adanya sistem ini

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan maka terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian oleh pihak manajemen *The Laguna a Luxury Collection Resort & Spa* berkaitan dengan penerapan *E-Reservasi* dengan *lightspeed system*. Pihak manajemen *The Laguna a Luxury Collection Resort & Spa* perlu

mengoptimalkan penerapan *E-Reservasi* dengan *lightspeed system* khususnya pada departemen reservasi mengingat departemen ini merupakan jantung perusahaan karena menjadi pusat seluruh data tamu. Manajemen perlu mengatasi faktor yang dapat menghambat dalam penerapan operasional sistem agar staf dapat menyelesaikan pekerjaan dengan maksimal. Operasional perusahaan pun akan dapat berjalan lancar jika staf bekerja produktif dengan *Lightspeed System* dalam memudahkan pekerjaan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21. doi: 10.3390/su12229624
- Almajali, M., & Al_Majali, M. (2018). Impact of WEBQUAL Dimensions on Customers Attitudes toward E-Reservation Services Adoption (ERSA) in Jordanian Hotels. In *European Journal of Business and Management* www.iiste.org ISSN (Vol. 7, Issue 5). Online. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/328080373>
- Alysa Tasmara, D., Negeri Padang Genzia Aurela Joya Islami, U., Negeri Padang Feri Ferdian, U., & Negeri Padang, U. (2024). EXPLORING ONLINE RESERVATION DECISION THROUGH E-COMMERCE PLATFORM IN THE HOTEL INDUSTRY. In *Hospitality and Gastronomy Research Journal* (Vol. 6).
- Amandawati GA. (2022). 113-Article Text-208-1-10-20220827. Effect of Load and Work Environment On Employee Performance At Hotel Plataran Ubud, Work Environment & Employee Performance.
- Aprillia, C. A., Siti, E., Rizki, A., & Dewantara, Y. (2017). ANALISIS SISTEM INFORMASI RESERVASI HOTEL (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* (Vol. 44, Issue 1).
- Dwi Ayu Prastika, P. (2023). Analisis Efisiensi Reservasi Kamar Hotel Secara Online dari Prespektif Sistem Digital.
- Esther Chibuzo, O., & Chigozie, E. (2023a). E-RESERVATION AND GUEST SATISFACTION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN RIVERS STATE, NIGERIA. *Int. J. Business Management*, 06(10), 102–114. doi: 10.5281/zenodo.8418979
- Esther Chibuzo, O., & Chigozie, E. (2023b). E-RESERVATION AND GUEST SATISFACTION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY IN RIVERS STATE, NIGERIA. *Int. J. Business Management*, 06(10), 102–114. doi: 10.5281/zenodo.8418979
- Halkiopoulou, C., Antonopoulou, H., Papadopoulos, D., Giannoukou, I., & Gkintoni, E. (2020). Online reservation systems in e-Business: Analyzing decision making in e-Tourism. *Journal of Tourism, Heritage and Services Marketing*, 6(1), 9–16. doi: 10.5281/zenodo.3603312
- Hasibuan, H. R. (2024). SISTEM INFORMASI RESERVASI LAYANAN PSIKOLOG DENGAN METODE RAPID APPLICATION DEVELOPMENT. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). doi: 10.23960/jitet.v12i3.4411
- Hayati, R. (2020). Efektivitas Komunikasi Antara Staf Reservasi Dan Guest Service Agent Pada Hotel Mercure Palu EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ANTARA STAF RESERVASI DAN GUEST SERVICE AGENT PADA HOTEL MERCURE PALU EFFECTIVENESS BETWEEN RESERVATION STAFF AND GUEST SERVICE

- AGENTS AT HOTEL MERCURE PALU. In Sasmita³ Jurnal Mallinosata (Vol. 5, Issue 1).
- Irsyadhie, M. R., Akbar Athaya, M., Baihaqi, D. A., & Wulansari, A. (2023). Evaluasi Pengukuran Kinerja Pada Layanan Reservasi Tiket Transportasi Secara Online.
- Kamanika Putri Diviana. (2023). SKRIPSI Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.
- Kivania, R., Novianti, A., & Firmansyah, R. (2023). Analisis Implementasi Peranan Sistem Reservasi Pada Bisnis Di Sektor Industri. Sosial Dan Humaniora, 1(1).
- M Masrizal. (2021). Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter.
- Md Ahsan Kabir Akash Kazi Zafarullah Sarafath, B., Anup Kumar Paul Associate Professor, S., & Proctor, A. (2022). HOTEL MANAGEMENT SYSTEM.
- Perkasa, K., Saputra, A., & Pariwisata, J. (2024). PENGGUNAAN SISTEM LIGHTSPEED DALAM EFEKTIVITAS KERJA DI RESERVATION DEPARTEMENT THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI.
- Ramadhan, G., & Kusumah, A. H. G. (2022). THE 10 NEW BALI PROJECT IN INDONESIA, REAL OR GIMMICK. JHSS (JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES), 6(1), 030–034. doi: 10.33751/jhss.v6i1.4983
- Ridha Nikmatur. (2017). izfi27,+10-39-1-PB. Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian, Variabel dan Paradigma Penelitian.
- Kamanika Putri Diviana. (2023). SKRIPSI Penerapan E-Reservation dengan Realta System untuk Meningkatkan Efektivitas Staff Reservasi di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.
- Sanjaya, H. T., Rafli Hermawan, M., Dwi Mardika, B., Penulis, K., Heru, :, & Sanjaya, T. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPEMIMPINA: KUALITAS KERJA, EFEKTIVITAS KERJA, DAN KOMUNIKASI KERJA (LITERATURE REVIEW KUALITAS KERJA). 3(3). doi: 10.31933/jemsi.v3i3
- Sinar Manajemen, J., Rahman, A., & Shanty Mayangsari, N. (2020). ANALISIS EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP ANALYSIS OF EMPLOYEE EFFECTIVENESS ON THE LIVING ENVIRONMENT CENTRAL SULAWESI PROVINCE. 7(1).
- Tahir, M., Sahtiani Jahrir, A., Patak, A. A., Jafar, M. B., & Jabu, B. (2024). Pengenalan Analisis Data Statistik Deskriptif Kuantitatif Dalam Penyelesaian Tugas Akhir Pada Mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Muslim Maros (Vol. 5, Issue 4). Retrieved from <https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/918>
- Vicky Imam Fachreza, A. (n.d.). ANALISIS DESKRIPTIF KUALITATIF IMPLEMENTASI WORD OF MOUTH DALAM KOMUNIKASI PEMASARAN PRODUK BROOKLAND COFFEE. Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Manajemen Bisnis Digital, 3(2), 2024. Retrieved from <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/JEKOMBITAL>

- Yandi, A., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (n.d.). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Wisatawan (Literature Review). doi: 10.38035/jkmt.v1i1
- Yi, L. K. (2024). E-RESERVATION RESTAURANT A REPORT SUBMITTED TO.
- Zanariyah Sri. (2024). Kuras Institute Scidac Plus Artikel ini menggunakan lisensi Creative Commons Attribution 4.0 International License. In Jurnal Pengabdian Multidisiplin (Vol. 4).