

**IMPLEMENTASI SISTEM RESERVASI TAMU
DI TROPICAL TEMPTATION BEACH CLUB UNGASAN
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Felisitas Novianty Soge

NIM 2215713125

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**IMPLEMENTASI SISTEM RESERVASI TAMU
DI TROPICAL TEMPTATION BEACH CLUB UNGASAN
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Felisitas Novianty Soge
NIM 2215713125

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

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan, Bali. Hasil menunjukkan sistem reservasi melalui kanal online dan offline sudah efektif, didukung SOP dan integrasi antar departemen. Pelayanan dinilai baik, meski masih ada kendala seperti perubahan mendadak, keterlambatan respons, dan ketidakkonsistenan SOP. Strategi perbaikan meliputi penambahan staf, pelatihan rutin, double confirmation, serta penggunaan auto-reply dan cross-check data.

Kata kunci: Sistem Reservasi, Pelayanan Tamu, *Hospitality*.

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of the guest reservation system at Tropical Temptation Beach Club Ungasan, Bali. The results show that the system, conducted through online and offline channels, is effective and supported by SOPs and departmental integration. Services are rated positively, though challenges remain such as sudden changes, delayed responses, and inconsistent SOPs. Suggested improvements include additional staff, regular training, double confirmation, auto-reply, and data cross-checks.

Keywords: Reservation System, Guest Service, Hospitality.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian Sistem Reservasi	9
B. Pengertian Reservasi.....	10
C. Jenis- Jenis Reservasi	13
D. Implementasi Sistem Reservasi	15
E. Pengertian Pelayanan Tamu	16

F. Hubungan Implementasi Sistem Reservasi dengan Pelayanan	
Tamu.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	19
A. Sejarah Berdirinya Tropical Temptation Beach Club	19
B. Visi dan Misi Tropical Temptation Beach Club.....	22
C. Bidang Usaha Tropical Temptation Beach Club	24
D. Lokasi dan Denah Tropical Temptation Beach Club	37
E. Struktur Organisasi Tropical Temptation Beach Club	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Kebijakan Perusahaan	44
B. Analisis dan Interpretasi	47
C. Faktor-Faktor Kendala dalam Sistem Reservasi	53
D. Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Sistem Reservasi.....	54
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tropical Temptation Beach Club.....	19
Gambar 3.2 <i>Lounge Area</i>	25
Gambar 3.3 <i>Sofa Lounge</i>	26
Gambar 3.4 <i>Hammock</i>	27
Gambar 3.5 <i>Infinity Pool</i>	28
Gambar 3.6 Restoran dan Bar	29
Gambar 3.7 <i>Sand Day Bed</i>	30
Gambar 3.8 <i>Lagoon Day Bed</i>	31
Gambar 3.9 <i>DJ Booth</i>	32
Gambar 3.10 <i>VIP Cabana</i>	33
Gambar 3.11 <i>VIP Deck</i>	34
Gambar 3.12 <i>VIP Indoor</i>	35
Gambar 3.13 Denah Lokasi Tropical Temptation	38
Gambar 3.14 Struktur Organisasi Tropical Temptation	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Google <i>Review Rate</i>	62
Lampiran 2 <i>Booking Engine</i>	62
Lampiran 3 <i>Beach Club Policy</i>	63
Lampiran 4 <i>Booking Confirmed Report</i>	63
Lampiran 5 Ulasan Pelanggan	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali dikenal sebagai salah satu destinasi wisata internasional yang tidak pernah sepi pengunjung. Keindahan alam, budaya yang unik, serta beragam pilihan hiburan menjadikan Bali sebagai tempat favorit wisatawan dari berbagai negara. Salah satu jenis tempat hiburan yang kini semakin populer di Bali adalah *beach club*. Tempat ini menggabungkan konsep hiburan, kuliner, dan rekreasi di tepi pantai, sehingga pengunjung bisa menikmati suasana santai sekaligus mendapatkan pengalaman yang berkesan. Salah satu beach club yang cukup terkenal di kawasan Ungasan adalah Tropical Temptation Beach Club.

Tropical Temptation Beach Club menawarkan pemandangan laut yang indah, kolam renang yang luas, hiburan musik dari DJ atau *live performance*, serta pilihan menu makanan dan minuman yang beragam. Keunikan konsep dan lokasinya membuat tempat ini menjadi salah satu tujuan utama wisatawan yang ingin menikmati suasana santai di pinggir pantai dengan nuansa moderen. Setiap harinya, jumlah tamu yang datang ke Tropical Temptation Beach Club bisa sangat bervariasi. Pada hari biasa, jumlah kunjungan mungkin stabil, tetapi pada akhir pekan, musim liburan, atau saat diadakan acara khusus, jumlah pengunjung bisa meningkat tajam.

Dalam industri *hospitality* seperti ini, mengatur kedatangan tamu menjadi hal yang sangat penting. Salah satu cara yang digunakan untuk mengatur kedatangan adalah melalui sistem reservasi. Sistem reservasi memungkinkan tamu untuk memesan tempat terlebih dahulu sebelum datang. Dengan begitu, pihak manajemen dapat mempersiapkan segala kebutuhan tamu secara lebih teratur, mulai dari tempat duduk, pelayanan, hingga koordinasi antarbagian. Di Tropical Temptation Beach Club, sistem reservasi sudah diterapkan dengan dua metode utama, yaitu *online* dan *offline*.

Reservasi *online* meliputi pemesanan melalui berbagai kanal seperti WhatsApp, *email*, Instagram, Qontak, dan Online Travel Agent (OTA) seperti Klook atau Traveloka. Melalui jalur ini, tamu dapat melakukan pemesanan kapan saja dan dari mana saja. Informasi mengenai ketersediaan tempat, harga paket, dan syarat reservasi dapat diperoleh langsung melalui percakapan atau sistem di platform tersebut. Sementara itu, reservasi *offline* dilakukan secara langsung atau *walk-in* di lokasi. Jalur ini biasanya digunakan oleh tamu yang datang secara spontan tanpa pemesanan sebelumnya.

Keberadaan dua jalur reservasi ini memberikan keleluasaan bagi tamu. Mereka yang suka merencanakan kunjungan dapat memilih reservasi *online*, sementara mereka yang spontan dapat datang langsung dan melakukan pemesanan di tempat. Dari sisi manajemen, kedua metode ini juga memberikan fleksibilitas dalam mengatur alur tamu. Data dari reservasi

online dapat membantu memprediksi jumlah pengunjung harian, sedangkan reservasi *offline* memberi peluang untuk mengisi slot kosong jika ada pembatalan atau perubahan.

Di era digital seperti sekarang, perkembangan teknologi juga memengaruhi cara sistem reservasi dijalankan. Banyak *beach club* dan hotel yang mengintegrasikan berbagai kanal pemesanan ke dalam satu sistem agar data lebih terpusat. Hal ini memudahkan koordinasi antarbagian, mulai dari *front office*, *F&B service*, hingga manajemen acara. Tropical Temptation Beach Club sendiri sudah menggunakan berbagai kanal *online* yang memudahkan tamu untuk melakukan pemesanan. Namun, masih perlu dikaji apakah integrasi antar kanal ini sudah maksimal dan apakah alur kerjanya sesuai dengan konsep sistem reservasi yang dianjurkan dalam teori *hospitality*.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini akan membahas implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali. Penelitian ini akan mengkaji lebih dalam bagaimana sistem reservasi yang ada dijalankan, baik dari jalur *online* maupun *offline*, kemudian membandingkannya dengan teori-teori yang relevan dalam bidang *hospitality*. Dari hasil analisis tersebut, diharapkan akan diketahui apakah sistem reservasi yang digunakan sudah sesuai dengan teori, serta bagian mana saja yang mungkin perlu ditingkatkan.

Dengan adanya penelitian ini, hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak manajemen Tropical Temptation

Beach Club dalam mengoptimalkan sistem reservasi yang ada. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pelaku industri *hospitality* lainnya yang ingin mengembangkan atau memperbaiki sistem reservasi mereka.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat permasalahan utama yang perlu diteliti terkait implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali?
2. Apakah kendala dan strategi dalam implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali.
2. Kendala dan strategi dalam implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan tentang penerapan sistem reservasi dan dampaknya pada pelayanan tamu.

- b. Menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti topik serupa.
- c. Memahami strategi pengelolaan pelayanan tamu melalui sistem reservasi.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Menjadi bahan ajar atau contoh studi kasus di bidang manajemen perhotelan dan pariwisata.
- b. Membuat kurikulum lebih sesuai dengan kebutuhan industri, khususnya terkait sistem reservasi dan pelayanan tamu.
- c. Menjadi dasar kerja sama kampus dengan industri untuk mengembangkan sistem reservasi yang efektif.

3. Bagi Tropical Temptation Beach Club

- a. Memberikan gambaran nyata tentang pelaksanaan sistem reservasi saat ini.
- b. Memberikan saran untuk meningkatkan efektivitas sistem reservasi agar pelayanan tamu lebih teratur.
- c. Membantu manajemen mengatur kapasitas dan operasional melalui sistem reservasi yang lebih baik.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan aspek penting dalam sebuah studi ilmiah, karena menentukan cara penelitian dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan. Data diperoleh

melalui dua sumber utama, yaitu data *internal* dari Tropical Temptation yang mencakup laporan pemesanan dan proses alur reservasi serta observasi langsung oleh penulis.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tropical Temptation Beach Club, yang berlokasi di Jalan Melasti, Ungasan, Kuta Selatan, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem reservasi saat ini di Tropical Temptation Beach Club, dan kaitannya dengan pelayanan tamu.

3. Data Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang akurat dan komprehensif, penelitian ini menggunakan beberapa jenis data yang dikumpulkan dari berbagai sumber.

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang bersifat deskriptif dan bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang sistem reservasi.

b. Sumber Data

Sumber data penelitian ini yaitu berdasarkan observasi langsung dan dokumentasi perusahaan terkait sistem reservasi.

c. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan mendalam, penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data berikut:

1) Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses reservasi dan pelayanan tamu, mulai dari tahap pemesanan hingga tamu menerima pelayanan di lokasi. Observasi ini mencakup alur kerja staf, respon terhadap permintaan tamu, serta kelancaran proses check-in bagi tamu yang sudah melakukan reservasi.

2) Dokumentasi Perusahaan

Data diperoleh melalui dokumen internal perusahaan, seperti laporan jumlah reservasi harian dan mingguan, data operasional terkait, serta catatan pelayanan kepada tamu. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan data ulasan pelanggan dari platform seperti Google Reviews dan TripAdvisor untuk melihat tanggapan tamu terhadap kemudahan sistem reservasi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

4. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menginterpretasikan dan mengelompokkan informasi sesuai dengan pola atau tema yang muncul. 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. Analisis ini dilakukan melalui beberapa tahapan:

a. Reduksi Data

Informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi akan diseleksi serta dikategorikan berdasarkan aspek utama penelitian, seperti prosedur implementasi sistem reservasi, kendala yang dihadapi, serta pengaruhnya terhadap kelancaran pelayanan tamu.

b. Penyajian Data

Data yang telah direduksi akan disusun secara deskriptif dan sistematis, menggunakan uraian naratif yang menggambarkan proses reservasi hingga pelayanan tamu, dilengkapi dengan data pendukung dari dokumen perusahaan yang relevan.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan merumuskan kesimpulan mengenai efektivitas implementasi sistem reservasi dalam mendukung pelayanan tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan, serta memberikan gambaran umum mengenai temuan yang diperoleh selama penelitian.

Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana implementasi sistem reservasi saat ini terhadap pelayanan tamu di Tropical Temptation Beach Club.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan, dapat disimpulkan bahwa Implementasi sistem reservasi tamu di Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali sebagai berikut :

1. Sistem reservasi

Sistem reservasi yang diterapkan sudah berjalan dengan baik dan terintegrasi melalui berbagai kanal seperti *website* resmi, WhatsApp, Qontak, Instagram, serta Online Travel Agent. Penggunaan teknologi seperti *booking engine* dan sistem Quinos turut mendukung kelancaran proses pemesanan dan pengelolaan pembayaran.

2. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) memberikan panduan yang jelas bagi staf reservasi sehingga proses mulai dari pengecekan ketersediaan hingga konfirmasi reservasi dan tindak lanjut pasca kunjungan dapat dilakukan secara terstruktur.

3. Pelayanan Tamu

Pelayanan yang diberikan menunjukkan kualitas yang baik dengan kecepatan, ketepatan, dan keramahan yang memuaskan tamu.

4. Integrasi Sistem Reservasi

Integrasi sistem reservasi antar departemen di Tropical Temptation juga berjalan efektif, mengurangi risiko kesalahan seperti *double booking* dan meningkatkan koordinasi operasional, yang terbukti dengan penurunan kesalahan reservasi hingga 40%.

B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan kepada perusahaan terkait dengan implementasi sistem reservasi tamu pada Tropical Temptation Beach Club Ungasan Bali adalah :

1. Disarankan agar manajemen melakukan penambahan staf reservasi, khususnya pada jam sibuk dan hari libur, serta menerapkan sistem kerja *shift* agar selalu tersedia tenaga yang siap merespons permintaan tamu.
2. Pelatihan rutin bagi staf mengenai keterampilan komunikasi, pengelolaan pelanggan, dan penguasaan teknologi reservasi *digital* sangat penting untuk meningkatkan profesionalitas dan konsistensi pelayanan.
3. Peningkatan koordinasi antar departemen dengan penggunaan sistem terintegrasi akan memastikan aliran informasi yang cepat dan akurat demi mendukung kelancaran pelayanan.
4. Menerapkan prosedur *double confirmation* atau konfirmasi ganda kepada tamu sebelum hari kedatangan, guna meminimalkan risiko perubahan mendadak jumlah tamu atau jadwal reservasi.

5. Membuat *checklist* operasional harian yang wajib diisi oleh staf reservasi untuk memastikan seluruh tahapan SOP dijalankan secara konsisten, sekaligus sebagai alat evaluasi kinerja.
6. Mengoptimalkan fitur *auto-reply* pada platform komunikasi seperti WhatsApp dan Qontak untuk memberikan respon awal otomatis, sekaligus melampirkan informasi penting seperti daftar harga, paket layanan, dan kebijakan reservasi.
7. Menetapkan prosedur *cross-check* data reservasi oleh dua staf yang berbeda sebelum dimasukkan ke sistem, untuk meminimalkan kesalahan input data yang dapat berdampak pada pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buhalis, D., & Law, R. 2008. "Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years after the Internet—The State of eTourism Research." *Tourism Management*, Vol. 29, No. 4, hlm. 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Jossey-Bass Publishers.
- Journal of Service Science and Management. 2011. "Comparative Analysis of the Impact of Hotel's Own Reservation System Versus Third-Party Reservation Systems on Guest Satisfaction in Delhi Hotels." Vol. 4, No. 2. DOI: 10.4236/jssm.2013.61010
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. 2016. *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. 2020. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Law, R., Leung, R., & Wong, J. 2004. "The Impact of the Internet on Travel Agencies in Hong Kong." *Tourism Management*, Vol. 25, No. 4, hlm. 503–510. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00116-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00116-8)

- O'Connor, P. 2003. "Room Rates on the Internet—Is the Web Really Cheaper?" *Journal of Services Marketing*, Vol. 17, No. 1, hlm. 71–82.
<https://doi.org/10.1108/08876040310461277>
- O'Connor, P. 2003. "On-line Pricing: An Analysis of Hotel-Company Practices." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 44, No. 1, hlm. 88–96.
<https://doi.org/10.1177/001088040304400109>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, hlm. 12–40.
- Sigala, M., Christou, E., & Gretzel, U. 2012. *Social Media in Travel, Tourism and Hospitality: Theory, Practice and Cases*. Routledge.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Jossey-Bass Publishers.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Law, R., Leung, R., & Wong, J. (2004). The impact of the Internet on travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 100–107.

Tarmoezi, S. (2000). *Hotel Front Office*. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.

Walker, J. R. (2010). *Introduction to Hospitality*. Pearson Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Noviastuti, N., & Agustina Cahyadi, D. (2020). *Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung*, Jurnal Nusantara, 3(1), 31–37. jurnal.akparada.ac.id

Simanullang, N. R., & Harahap, C. (2023). *Efektivitas Petugas Reservasi pada Departemen Kantor Depan di Griya Hotel Medan*, Jurnal SEIKO: Journal of Management & Business.