

**IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN
KAMAR HOTEL DENGAN KARTU KREDIT
DI NOVOTEL BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
NI LUH PUTU INTAN SRI SUNARI
NIM 1915713048**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG 2022**

**IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN
KAMAR HOTEL DENGAN KARTU KREDIT
DI NOVOTEL BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
NI LUH PUTU INTAN SRI SUNARI
NIM 1915713048**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG 2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR *)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Intan Sri Sunari
NIM : 1915713048
Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis/ Admnistrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua ”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 26 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Intan Sri Sunari

NIM : 1915713048

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

(IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN KAMAR HOTEL DENGAN
KARTU KREDIT DI NOVOTEL BALI NUSA DUA)

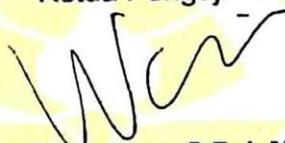
Oleh:

(NI LUH PUTU INTAN SRI SUNARI)

NIM. 1915713048

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si.
NIP. 197902182003121002

Penguji I



Ni Ketut Suciani, SS., M.Pd
NIP. 197004221998022002

Penguji II



Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP. 197612032008122001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 26 Agustus 2022
Program Studi Administrasi
Bisnis
Ketua,



I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si.
NIP. 197902182003121002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Luh Putu Intan Sri Sunari
 - b. NIM : 1915713048
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 25 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si.
NIP. 197902182003121002


I Gede Made Subagiana, SE.,MM
NIP. 196007071990031002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua” dengan tepat waktu. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan. Berkat dukungan, bantuan dan bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dan dilalui dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku ketua Jurusan Administasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dengan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir.
4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penyelesaian penulisan tugas akhir.
5. Bapak I Gede Made Subagiana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Ni Wayan Sriani S.E., selaku *Director of Finance* Novotel Bali Nusa Dua yang telah menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Ketut Erik Suterena P., S.M, selaku *Credit Manager* Novotel Bali Nusa Dua yang telah membimbing selama pelaksanaan praktik kerja lapangan dan membantu memberikan data yang diperlukan selama penelitian tugas akhir ini.
9. Seluruh pegawai atau *staff* Novotel Bali Nusa Dua khususnya Finance department yang telah memberikan kesempatan kepada

penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.

10. Kedua orang tua, saudara-saudara dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca

Badung, 26 Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Cara pembayaran kamar hotel menggunakan kartu kredit di hotel adalah cara pembayaran secara non-tunai yang memberikan kemudahan bagi tamu untuk bisa bertransaksi dengan meminimalisir resiko dibandingkan melakukan pembayaran secara tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi cara pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua. Untuk mengetahui kendala – kendala yang kerap terjadi dan solusi yang dapat dihapai saat bertransaksi menggunakan kartu kredit. Penelitian ini menggunakan metode penlitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menjunkukan bahwa implementasi pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit sudah berjalan dengan semestinya sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah di tetapkan di Novotel Bali Nusa Dua dalam pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit, serta kendala – kendala yang dihadapi pada saat pembayaran kamar hotel menggunakan kartu kredit yang bisa di selesaikan dengan solusi yang dapat di berikan oleh Novotel Bali Nusa Dua khususnya *Front Office Department* dan *Finance Department*.

Kata Kunci : Impementasi, Pembayaran, Kartu kredit, Kendala dan Solusi, Novotel Bali Nusa Dua

DAFTAR ISI

LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN EMBAR SETUJUAN PEMBIMBING	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Implementasi	15
B. Pembayaran	17
C. Kartu Kredit	17
D. Flowchart	23
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	26
A. Sejarah Perusahaan	26
B. Bidang Usaha	27
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Kebijakan Perusahaan	55
B. Analisis dan Interpretasi Data	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Saran	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Mesin EDC dan Jenis Kartu Di Novotel Bali Nusa Dua	5
Tabel 1. 2 Daftar Presentase Penggunaan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua	6
Tabel 2. 1 Simbol-simbol Flowchart	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Penelitian	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	36
Gambar 4.1 Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Secara Langsung.....	58
Gambar 4. 2 Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua Secara Online.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan	82
Lampiran 2 Form Registrasi.....	83
Lampiran 3 Mesin EDC	84
Lampiran 4 Posting Payment (Opera Sistem).....	85
Lampiran 5 Daily Credit Card Reconciliation (Ms. Excel).....	86
Lampiran 6 Transfer Data	87
Lampiran 7 Posting Payment.....	87
Lampiran 8 Contoh Email	88
Lampiran 9 Payment Link	89
Lampiran 10 Contoh Konfirmasi Pembayaran Sukses.....	90
Lampiran 11 Foto Kegiatan Selama Penelitian	91
Lampiran 12 Foto Pada Saat Wawancara	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Era ini perkembangan ekonomi sangat pesat. banyaknya produk barang atau jasa yang ditawarkan para pelaku usaha kepada masyarakat yang sama-sama menguntungkan keduanya, namun dengan adanya kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah membuat banyak masyarakat tidak pernah merasa puas akan suatu kebutuhannya, mendorong terciptanya pola hidup masyarakat yang konsumtif. Pada pola kehidupan masyarakat modern, perilaku konsumtif sangat jelas terlihat dan dapat dirasakan dengan banyaknya kebutuhan yang harus terpenuhi.

Salah satunya adalah kebutuhan manusia akan adanya liburan untuk menghilangkan penat pada kegiatan sehari-hari. Dengan adanya industri jasa akomodasi perhotelan memudahkan masyarakat untuk merasakan kebutuhan sekunder mereka dimana mereka bisa berlibur dan menginap di tempat yang mereka inginkan.

Dalam pengembangan industri pariwisata perhotelan perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pada pola kehidupan masyarakat modern, membawa uang tunai sebagai alat bayar memiliki resiko yang cukup tinggi, terlebih jika digunakan untuk sebuah transaksi dalam jumlah yang besar.

Resiko yang sering muncul adalah seperti kehilangan, pemalsuan ataupun terkena perampokan atau bahkan penjambretan ketika di jalan, kemudian resiko lain adalah resiko rusak dengan berbagai sebab. Oleh karena itu dicarilah sarana pengganti uang tunai sebagai sarana pembayaran yang dapat meminimalkan segala resiko di atas dengan tidak mengurangi fungsi uang tunai itu sendiri yang sering di sebut dengan alat pembayaran secara non-tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Resiko uang tunai di atas sedikit banyak dapat diminimalkan.

Pembayaran non-tunai umumnya dengan cara transfer antar bank ataupun transfer intra bank melalui jaringan internal bank itu sendiri. Selain itu, pembayaran non-tunai juga dapat di lakukan dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) sebagai alat pembayaran, yaitu dengan menggunakan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu debit, kartu kredit, dan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Kehadiran alat-alat pembayaran non-tunai tersebut di atas, semata-mata tidak hanya disebabkan oleh inovasi sektor perbankan namun juga di dorong oleh kebutuhan masyarakat akan adanya alat pembayaran yang praktis yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya perubahan pola transaksi pada masyarakat moderen saat ini, kemudian pihak manajemen hotel Novotel Bali Nusa Dua berinisiatif untuk memberikan kemudahan dengan mengadakan fasilitas pembayaran kamar hotel secara *offline* dan *online* menggunakan kartu kredit di setiap transaksi yang dilakukan oleh wisatawan yang akan menginap di Novotel Bali Nusa Dua.

Dalam pembayaran menggunakan kartu kredit secara *offline* yang dilakukan dengan cara memberikan fisik kartu kredit yang akan digunakan, dan langsung bertransaksi menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC), dalam perubahan pola transaksi dan kemajuan teknologi saat ini di dunia industri jasa seperti hotel, sistem pembayaran di hotel juga sudah memanfaatkan sistem pembayaran secara *online*, dimana tamu yang belum pernah menginap di Novotel Bali Nusa Dua dapat membayar sejumlah tagihan pembayaran pesanan yang dilakukan kepada hotel tanpa harus langsung ke hotel tersebut dengan begitu pada saat tamu tersebut datang hanya perlu melakukan *check-in* dan pengambilan kunci kamar hotel.

Namun berbeda hal dengan tamu yang sudah menjadi pelanggan tetap di Novotel Bali Nusa Dua, tamu tersebut hanya perlu mengirimkan foto kartu kredit dan data *ID Card* maka *Finance Department* akan melakukan transaksi. Pemesanan secara *online* menjadi hal yang dapat memudahkan tamu yang hendak melakukan pemesanan terlebih dahulu, sehingga mengurangi tamu yang tidak dapat tempat menginap selama di Bali karena hotel telah penuh pemesanan.

Kartu kredit adalah alat pembayaran secara non-tunai dengan menggunakan kartu yang diberikan oleh bank, kartu kredit dapat membantu kita dalam melakukan transaksi di awal yang dibayarkan oleh bank terlebih dahulu, setelah kita menggunakan kartu kredit pada awal bulan kita harus membayar nominal yang sudah ditentukan oleh pihak bank terhadap yang bersangkutan, dalam penggunaan kartu kredit Hotel Novotel Bali Nusa Dua menggunakan 2 Bank dan menggunakan 2 jenis mesin EDC yang dapat menerima jenis kartu sebagai berikut yaitu :

Tabel 1.1 Jenis Mesin EDC dan Jenis Kartu Di Novotel Bali Nusa Dua

No	Jenis EDC	Jenis Kartu
1	EDC BCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Amex 2. Kartu BCA 3. <i>China Union Pay</i> 4. <i>Japan Credit Bureau (JCB)</i> 5. <i>Master Card</i> 6. Kartu Visa
2	EDC Mandiri	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Master Card</i> 2. <i>Visa Card</i> 3. <i>China Union Pay</i> 4. <i>Japan Credit Bureau (JCB)</i>

Sumber : *Finance Department* Novotel Bali Nusa Dua, Data Diolah

dengan demikian kartu kredit bisa dianggap sebagai transaksi yang memudahkan para tamu untuk membayar tanpa harus membawa uang tunai pada saat memesan hotel.

Tabel 1. 2 Daftar Presentase Penggunaan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua

No	Jenis Kartu	Bulan				
		January	Febuary	March	April	May
1	Amex card	7,96%	4,42%	4,90%	7,46%	7,46%
2	Bca Card	1,07%	0,69%	2,76%	1,40%	0,25%
3	Debit Card	1,91%	3,59%	9,71%	2,95%	3,56%
4	China Union Pay	0,01%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%
5	JCB	0,96%	0,74%	3,14%	0,11%	0,34%
6	Master Card	64,54%	51,59%	41,77%	46,32%	55,09%
7	Visa Card	23,54%	38,97%	37,72%	41,74%	36,80%

Sumber : *Finance Department* Novotel Bali Nusa Dua

Pada Novotel Bali Nusa Dua hasil data menunjukkan presentase pembayaran menggunakan uang tunai dari bulan Januari – Mei 2022 sebesar 6.37% dan presentase pembayaran menggunakan kartu kredit secara *offline* atau *online* dari bulan Januari – Mei 2022 sebesar 93.63%.

Berdasarkan hasil observasi di *Finance Department*, dimana presentase pembayaran menggunakan kartu kredit lebih besar dari prsentase pembayaran menggunakan uang tunai di Novotel Bali Nusa Dua. Sehingga hasil tersebut membuat penulis ingin menjelaskan mengenai penerapan pembayaran dengan kartu kredit dalam bentuk implementasi yang berjudul **“IMPLEMENTASI CARA PEMBAYARAN KAMAR HOTEL DENGAN KARTU KREDIT DI NOVOTEL BALI NUSA DUA“**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas adalah.

1. Bagaimana implementasi cara pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi yang dilakukan dalam pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui implementasi cara pembayaran kamar hotel dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui penyelesaian kendala dan solusi yang bisa digunakan dalam pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk memenuhi syarat kelulusan dalam menempuh ujian akhir program D3 Administrasi Bisnis pada jurusan Administrasi Niaga.

- b. Untuk menambah wawasan yang lebih luas bagi mahasiswa serta untuk dapat mengetahui aplikasi teori-teori yang telah didapat di perkuliahan dengan kondisi yang sebenarnya dalam perusahaan.
- c. Sebagai referensi untuk mahasiswa lain yang akan mengambil topik yang sama pada ajaran tahun berikutnya.

2. Bagi Perusahaan

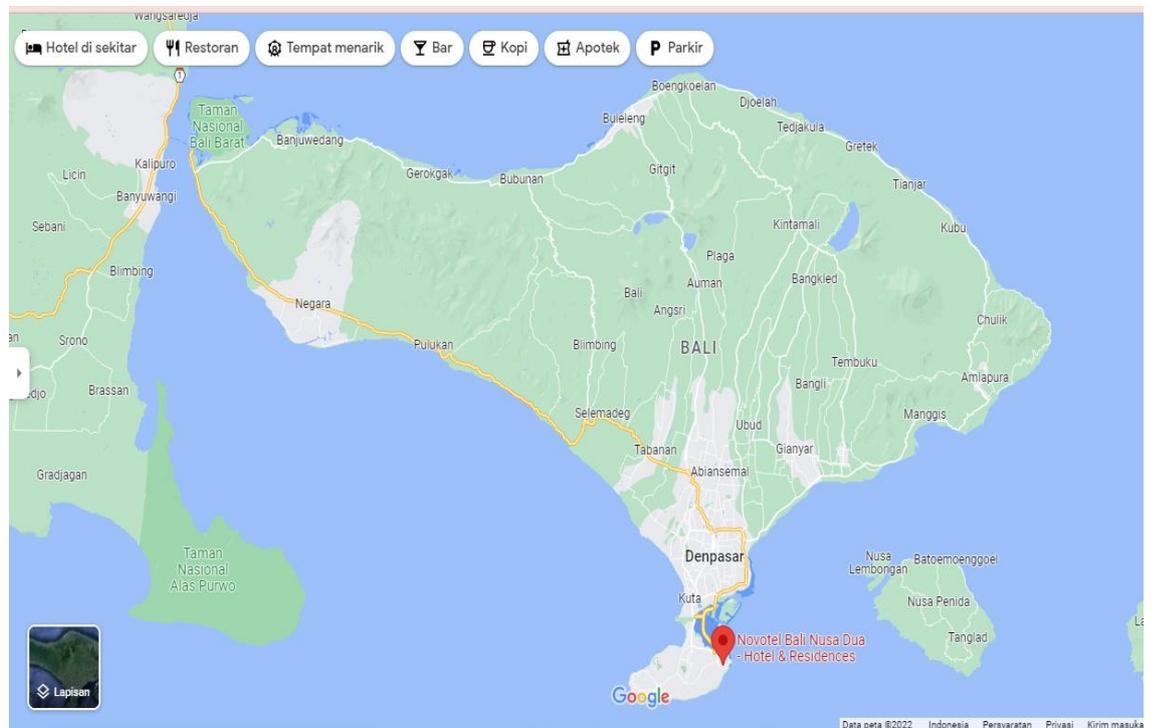
Dari penelitian yang dilakukan nantinya diharapkan mampu memberikan masukan dan sumbangan pemikiran yang dapat dipakai sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan di masa mendatang.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai masukan untuk mengetahui perkembangan dunia industri yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kurikulum Politeknik Negeri Bali dengan kenyataan di dunia industri.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian

Sumber : <https://www.google.com/maps/place/Novotel+Bali+Nusa+Dua+-+Hotel+%26+Residences/@-8.8080798,115.2238783,17z/data=!4m8!3m7!1s0x2dd24332a6391017:0x8764d489d32eaa45!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-8.8080798!4d115.226067>

Pada peta gambar diatas adalah lokasi penelitian ini berada pada Novotel Bali Nusa Dua Jalan. Pantai Mengiat, Benoa, Kecamatan, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80363.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini difokuskan yaitu tentang implementasi pembayaran kamar hotel dengan kartu Kredit

dan kendala serta solusi yang biasanya terjadi dalam pembayaran dengan kartu kredit.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah data kualitatif. Menurut Moleong (2017) sebagai berikut :

Metode penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Adapun sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi 2 antara lain :

1) Data Primer

Dalam hal ini, Sugiyono (2017) mengatakan sebagai berikut :

Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Penulis memperoleh data dari hasil wawancara dengan kredit manajer di Novotel Bali Nusa Dua, *Finance Department*

2) Data Sekunder

Dalam hal ini menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013) mengatakan bahwa “

Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). “

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah *Night Audit Report, Daily Credit card Reconciliation* ini diperoleh dari *Finance Department* Novotel Bali Nusa Dua

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Basrowi Sugiyono (2017) sebagai berikut:

Merupakan pengalaman langsung ke objek yang diteliti dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan pemasaran yang dibutuhkan dalam penelitian ini sehingga kita memperoleh gambaran yang sebenarnya.

Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Novotel Bali Nusa Dua khususnya pada *Finance Department*.

2) Wawancara

Dalam hal ini, Sugiyono (2017) mengatakan bahwa “Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang.”

Wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung (tatap muka) dan secara *online* (Japri) dengan kredit manejer yang berhubungan langsung dengan kegiatan pengelolaan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua. Daftar pertanyaan terlampir pada lampiran 1 (Satu)

3) Stdi Dokumentasi

Dalam hal ini, Sugiyono (2017) mengatakan bahwa “Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transaksi, buku, surat kabar dan sebagainya.”

Teknik dokumentasi ini diambil pada saat teknik wawancara telah selesai dengan staff atau pimpinan yang berhubungan langsung dengan pengelolaan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua Gambar terlampir pada lampiran 12 (Dua belas)

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data induktif/kualitatif. menurut Rohmadi & Nasucha, (2015) mengatakan sebagai berikut :

Analisis data induktif merupakan analisis data yang prosesnya berlangsung dari fakta-fakta ke teori. Tujuan penggunaan analisis dengan cara induktif ini yaitu untuk menghindari manipulasi data-data penelitian, sehingga diawali berdasarkan data baru disesuaikan dengan teori

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Pada akhir penyusunan Tugas Akhir Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua, penulis dapat menarik kesimpulan

Implementasi Cara Pembayaran Dengan Kartu Kredit
Di Novotel Bali Nusa Dua Secara *Offline* yaitu :

- a. Pemesanan oleh tamu dan diterima oleh *front office*
- b. melakukan transaksi menggunakan mesin EDC serta melakukan posting payment oleh *front office*
- c. Pengecekan report *postingan payment* oleh *night audit*
- d. Reporting ke *Finance Department, Account Receivable*
- e. *Account Rreceivable* selanjutnya melakukan *daily credit card reconciliation*
- f. *Postingan Payment Oleh Account Receivable*

Selanjutnya tahapan yang terjadi dalam Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit secara *Online* yaitu :

- a. Tamu melakukan pesanan melalui email dan penerimaan pesanan oleh reservasi
 - b. Reservasi menerima konfirmasi pembayaran sukses, dan mem-*posting payment*
 - c. Pengecekan *postingan payment* oleh *night audit*
 - d. Reporting ke *Finance Department, account receivable*
 - e. *Account Receivable* selanjutnya melakukan *daily credit card reconciliation*
 - f. Mem-*posting payment* oleh *Account Receivable*
2. Dalam menjalankan Implementasi Cara Pembayaran Kamar Hotel Dengan Kartu Kredit Di Novotel Bali Nusa Dua penulis menemui beberapa hambatan diantaranya,
- a. *Expired date* kartu yang tidak di ketahui oleh pengguna kartu atau pemilik kartu.
- 1) Untuk mengatasi masalah tersebut Novotel Bali Nusa Dua khususnya *front office department* selalu mencari solusi atas permasalahan yang terjadi dengan cara selalu memastikan bahwa kartu kredit yang di bawa tamu tersebut bisa digunakan untuk bertransaksi dan jika tamu tersebut tidak memiliki kartu kredit lainnya *front office* akan menyarankan menggunakan transaksi dalam bentuk lainnya

seperti transfer melalui bank atau melakukan penarikan uang tunai di mesin ATM yang telah disediakan di sekitar hotel. Selain hambatan pada kartu kredit,

b. Tamu melakukan penarikan kartu pada saat mesin EDC belum mengeluarkan tanda terima,

2) *Front Office Department* berupaya untuk menginformasikan kembali kepada tamu tersebut untuk melakukan transaksi kembali dengan membuat tamu tersebut yakin dan memberikan jaminan berupa surat keterangan pengembalian bahwa jika tamu tersebut melakukan pembayaran *double* sejumlah transaksi yang sama maka *finance department* akan mengembalikan uang tersebut kepada tamu yang bersangkutan.

c. Selanjutnya permasalahan yang kerap terjadi pada saat *finance department* khususnya devisi *account receivable* pada saat melakukan *daily credit card reconciliation* yaitu *front office department* tidak melakukan penyelesaian transaksi (*settlement*) pada mesin EDC,

3) Solusi yang dapat dilakukan pada permasalahan tersebut dengan cara selalu menginformasikan dan

mengingatkan kembali untuk selalu mengecek kembali pada saat *closing* apakah mesin EDC tersebut sudah menyelesaikan transaksi (*settlement*) di setiap transaksi yang dilakukan.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis terhadap implementasi cara pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua adalah sebagai berikut :

1. Dalam implementasi cara pembayaran kamar hotel dengan kartu kredit di Novotel Bali Nusa Dua secara langsung, pada saat mencetak *form registrasi* hendaknya *front office department* langsung mencetak dalam beberapa *copy form* agar nantinya meminimalisir adanya tamu yang *complain* dikarenakan tamu tersebut lama menunggu.
2. Sebelum melakukan *postingan payment* hendaknya *front office* yang bertugas lebih berhati-hati dan mengecek kembali nominal yang akan di *posting* untuk memastikan nilai nominal yang tertulis pada sistem agar tidak terjadinya kesalahan dan mengakibatkan *double postingan* dengan atas nama tamu yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan. (2012). *Manajemen dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriantoro, N., & Bambang, S. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFEE.
- Mardi. (2014). *Sistem Informasi Akutansi, Cetakan Kedua*. Bogor : Ghalia Indonesia .
- Meila Nida Sadanah, Ibnu Rusydi, & Zulham3. (2020). Pengertian Bagan Alir. *Journal of Information System, Computer Science and Information Technology*, 1-14.
- Muhammad Fajrian Noor, Yoga Dwi Pambudi, & Wahyu Wijaya Widiyanto. (2018). Bagan Alir . *ANALISA ALUR PROSES PENENTUAN SPESIFIKASI KEBUTUHAN SISTEM*, 1-7.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Prof. Dr.Lexy J. Moleong, M. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmad Anton Sujarwo, Mimin Fachiyatur Rohmah, & Yanuarini Nur Sukmaningtyas . (2019). Pengertian Pembayaran Menurut Para Ahli . *APLIKASI SISTEM PEMBAYARAN ADMINISTRASI KULIAH DI UNIVERSITAS* , 1-7.
- Rohmadi, M., & Nasucha, Y. (2015). *Dasar-dasar Penelitian*. Surakarta: Brilliant.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitaif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2013). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Konsep Statistika yang Lebih*. Jakarta: Change Publication.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik Dan Transparasi Penyelenggaraan Perintah Daerah* . Bandung: Alfabeta.
- Taufik, M., & Isril. (2013). Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 4, Nomor 2.
- Wahya, D. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar, Mahasiswa, dan Umum*. Bandung: Ruang Kata.