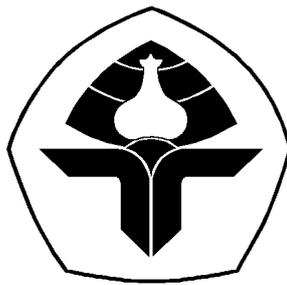


**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI
ONLINE TRAVEL AGENT PADA HOTEL HOLIDAY INN
RESORT BALI NUSA DUA**



Oleh :

Ni Kadek Noviyanti

NIM. 2015713181

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI
ONLINE TRAVEL AGENT PADA HOTEL HOLIDAY INN
RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Kadek Noviyanti

NIM. 2015713181

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Noviyanti

NIM : 2015713181

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Pada Hotel Holiday Inn Resort 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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Kadek Noviyanti

NIM. 2015713181

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PENANGANAN PEMESANAN KAMAR MELALUI ONLINE
TRAVEL AGENT PADA HOTEL HOLIDAY INN RESORT BALI
NUSA DUA**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(Ni Kadek Noviyanti)
NIM 2015713181

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

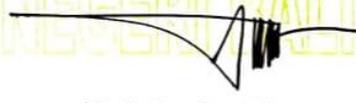
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si. NIP. 196401141988112001	
Dosen Penguji 1, I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom NIP. 0018108809	
Dosen Penguji 2, I Gede Made Subagiana, SE., MM. NIP. 196007071990031002	

Dosen Pembimbing 1,



(Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si.)
NIP 196401141988112001

Dosen Pembimbing 2,



(Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB.)
NIP 199201312019031011

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantra, S.Psi, M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Asung Kertha Wara Nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Pada Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua”**. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini yaitu merupakan salah satu syarat untuk mahasiswa dan mahasiswi dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian laporan ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Politeknik Negeri Bali Segala Fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan

dukungan serta bimbingan selama menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani, SE selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama praktek kerja lapangan.
5. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberi arahan petunjuk dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing serta banyak memberi arahan petunjuk, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Kurniawati, selaku *Reservation Manager* Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang telah banyak memberikan bimbingan serta pengetahuan dan motivasi sehingga penulis dapat melaksanakan PKL dengan baik serta penulis dapat mempersiapkan bekal untuk di dunia kerja nantinya.
9. Bapak Made Kenny Yudika, selaku *Staff Reservation Agent* Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang telah banyak memberikan bimbingan serta

pengetahuan dan motivasi sehingga penulis dapat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dengan baik.

10. Seluruh *Staff Sales and Marketing* Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang sudah banyak memberikan bantuan dan dukungan.
11. Orang tua, teman - teman, serta pihak – pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik untuk pelaksanaan PKL maupun dalam penyelesaian laporan PKL ini.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Penanganan	15
B. Reservasi.....	16
C. Hotel	21

D. Travel Agent	24
E. <i>Flowchart</i>	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Sejarah Perusahaan	29
B. Bidang Usaha	30
C. Struktur Organisasi dan Jabatan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Kebijakan Perusahaan.....	50
B. Analisis dan Interpretasi Data	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol Flowchart	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Sales and Marketing Departement</i> ..	45
Gambar 4.1 <i>Flowchart Online Travel Agent</i>	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe – tipe kamar di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	32
Tabel 4.1 Hasil Fokus Penelitian.....	69
Tabel 4.2 Hasil Fokus Penelitian Kendala	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3. Tampilan Sistem Opera

Lampiran 4. Tampilan Receipt *SOF* atau *Charge Manual*

Lampiran 5. Tampilan Receipt *Payment Link*

Lampiran 6. Tampilan *Payment link*

Lampiran 7. Tampilan Reservasi Melalui Booking.com

Lampiran 8. Bukti Pengiriman Payment Link

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan aktivitas dan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan, merupakan gabungan kegiatan dan layanan yang memberikan pengalaman perjalanan disandingkan dengan akomodasi, tempat makan dan minum, toko, maupun hiburan. Salah satu tujuan wisata di Indonesia adalah pulau Bali, dimana memiliki pariwisata yang lengkap mulai dari wisata alam dan wisata budaya. Bali juga menawarkan akomodasi untuk menunjang wisata. Adapun jenis akomodasi yang di tawarkan diantaranya hotel bintang satu hingga bintang lima. Adanya berbagai pilihan akomodasi pariwisata di Bali dapat menjangkau berbagai kalangan wisatawan. Untuk mendatangkan tamu salah satunya dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada.

Teknologi dan informasi saat ini telah berkembang dengan pesat, dan perkembangan teknologi informasi juga telah mempengaruhi berbagai bidang baik bidang pendidikan, industri perusahaan, pemerintahan maupun pariwisata. Salah satu area bisnis yang memanfaatkan teknologi adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Dengan adanya teknologi dapat mempermudah kerja dalam hotel baik dalam sistem pemesanan kamar ataupun dalam pemasaran suatu produk pada hotel. Perkembangan teknologi dan informasi di dunia pariwisata memberikan kemudahan bagi para konsumen seperti, reservasi hotel dapat dilakukan secara *online* yaitu melalui *website* atau aplikasi yang dapat diakses secara umum. Dengan menggunakan media ini, tamu dapat membandingkan pilihan beberapa hotel berdasarkan lokasi, harga, hingga fasilitas yang diberikan sehingga reservasi hotel dapat dilakukan dengan mudah. Oleh karena itu, sistem reservasi hotel secara *online* kini merupakan menjadi kebutuhan tersendiri bagi setiap penyedia layanan akomodasi. Sebab, akan semakin banyak wisatawan yang akan mengandalkan reservasi *online* untuk memesan akomodasi.

Reservasi adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya (*check-in*) menurut Setyawan dan Wijayanti (2014). Reservasi *online*

akan sangat mempermudah para wisatawan ketika berlibur dimana tamu tidak perlu datang langsung ke hotel untuk melakukan pemesanan kamar. Dalam reservasi *online* di suatu hotel terdapat sistem reservasi yang dimana sistem inilah yang membantu mendata mulai dari pemesanan kamar hingga mengetahui jumlah kamar kosong disuatu hotel. Tetapi sistem reservasi belum cukup memadai untuk mempermudah pengunjung mengetahui secara transparan berapa banyak kamar kosong dan dimana letak kamar hotel yang akan ditempati. Dengan adanya kemajuan teknologi di dunia pariwisata berkembanglah *online travel agent* sebagai perantara antara tamu dengan akomodasi.

Online travel agent memudahkan pelanggan untuk membeli berbagai produk pariwisata, dengan *online travel agent* juga akan memudahkan dalam proses pencarian dan pemesanan hotel dengan memberikan informasi terkait seperti harga, lokasi dan fasilitas dengan cepat. Selain itu konsumen juga akan ditawarkan berbagai pilihan hotel yang beragam, fasilitas, serta promo – promo yang menarik sehingga konsumen bisa mendapat harga yang lebih murah dengan fasilitas yang tersedia. *Online Travel Agent* juga menampilkan informasi lengkap seputaran hotel yang diinginkan oleh para tamu, beserta ulasan dari para pengunjung sebelumnya sehingga tamu yang akan menginap pada hotel tersebut dapat mengetahui lebih dahulu sedikit mengenai

kondisi hotel. Maka dengan adanya *online travel agent* sangat mempermudah dalam pencarian dan pemesanan kamar hotel.

Pemesanan kamar bisa dilakukan baik secara *online* maupun *offline*. Kegiatan reservasi kamar dapat bermanfaat bagi tamu dengan memperkirakan biaya yang akan dikeluarkan. Bagi hotel perencanaan yang matang menjamin keakuratan perhitungan biaya, selain itu kebutuhan dari tamu bisa dipersiapkan dari jauh-jauh hari, sehingga tamu akan merasa puas dengan pelayanan hotel yang diberikan. Pelaksanaan pemesanan kamar membutuhkan penanganan sesuai dengan operasional prosedur yang tepat. Bagian reservasi merupakan bagian yang pertama kali akan dihubungi oleh tamu apabila ingin membuat reservasi. Bagian reservasi bertugas menerima, memproses, dan mengelola seluruh pemesanan kamar dan fasilitas hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan. Dalam penanganan reservasi kamar seorang petugas reservasi harus memastikan detail dari reservasi tamu. Salah satu hotel yang melaksanakan penanganan reservasi hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali yang memiliki konsep *family hotel*, berlokasi di kawasan Nusa Dua yang berdiri sejak 2015, Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua memiliki letak yang sangat strategis dimana berada di kawasan pariwisata yang berdekatan dengan berbagai wisata pantai

dan wahana *water sport*. Dengan lokasi yang strategis juga akan meningkatkan penjualan kamar pada hotel.

Untuk meningkatkan penjualan kamar, Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua bekerja sama dengan berbagai *travel agent* baik *online travel agent* maupun *offline travel agent* atau *travel agent* yang ada di Indonesia maupun *travel agent* yang ada di luar negeri, yang dituangkan dalam bentuk kontrak kerjasama. *Offline travel agent* yang bekerja sama dengan Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yaitu, *Asean Tours, Indo Jaya Travel, MAE DMC, Formosa Bali Jaya Tour and Travel* dan masih banyak lagi. Sedangkan untuk *Online travel agent* yang bekerja sama dengan hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yaitu, *Agoda.com, Booking.com, Traveloka, Tiket.com* dan masih banyak lagi *online travel agent* yang bekerja sama dengan Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

Banyaknya *online travel agent* yang bekerjasama dengan hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua tentu memiliki perbedaan tersendiri seperti *booking.com* merupakan *online travel agent* yang menyediakan layanan pemesanan kamar, penerbangan, rental mobil atau taxi dan atraksi wisata. *Tiket.com* merupakan *online travel agent* yang juga menyediakan layanan pemesanan dengan harga yang lebih hemat menggunakan *TIX Point, TIX Point* yaitu suatu point yang diberikan kepada konsumen setiap kali konsumen melakukan transaksi untuk produk pesawat, hotel, dan sewa mobil. *Traveloka* merupakan

perusahaan penyedia layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara *online* dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Dan agoda perusahaan *online travel agent* yang menyediakan layanan reservasi properti hotel atau resort secara *online* yang difokuskan pada kawasan Asia Pasifik dengan basis operasional yang berada di Bangkok, Singapura, dan Filipina. Dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* memerlukan penanganan yang cepat terutama ketika adanya *last minute booking* (pemesanan yang dilakukan beberapa jam sebelumnya)

Pemesanan yang masuk dari *online travel agent* pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua lebih banyak datang dari booking.com. sehingga pada penulisan tugas akhir ini akan dibahas penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua khususnya dari booking.com. Reservasi melalui booking.com memiliki dua jenis pembayaran yaitu, melalui *personal account* dan *VCC (virtual credit card)*. Untuk *personal account* tamu dapat memilih *prepayment* atau reservasi *non prepayment*. Untuk reservasi yang menggunakan *prepayment* mengharuskan adanya *1-night deposit* atau *full payment* sebelum kedatangan yang dikirim menggunakan *payment link*. Pembayaran melalui *SOF (Source of Fund)* yang artinya penarikan langsung melalui *credit card number* tamu, petugas reservasi hanya akan membuat detail pemesanan tamu. Penarikan pembayaran akan dilakukan oleh *front office team* lalu

diposting ke sistem opera. Sedangkan *non prepayment* tamu melakukan proses pembayaran pada saat *check-in* dan untuk jenis yang kedua yaitu pembayaran *VCC (virtual credit card)* tamu melakukan pembayaran langsung pada *online travel agent*. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang sering dihadapi dibagian reservasi salah satunya adalah pembayaran reservasi yang tidak diproses atau gagal. Hal tersebut tidak dapat dibiarkan begitu saja, dan tentunya harus ada penanganan yang dilakukan oleh pihak hotel khususnya bagian reservasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengangkat judul tugas akhir “**Penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online Travel Agent* Pada Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua**”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
2. Apa saja kendala yang ditemukan dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui kendala yang ditemukan dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Serta untuk menambah atau meningkatkan wawasan dan pengetahuan dengan melalui penelitian ini diharapkan mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang diperoleh selama di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

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

3. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat di peroleh perusahaan dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan kepada pihak perusahaan pada departmen *sales and marketing* khususnya di bagian reservasi dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent*.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang beralamat di Jl. Raya Pratama No. 86, Tanjung Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80363.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah Penanganan Pemesanan Kamar melalui *online travel agent* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua serta kendala yang di temukan dalam penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent*.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dimana merupakan keterangan data yang diteliti baik dari perusahaan maupun dari sumber lain tidak berupa angka (hitungan). menurut Sugiyono (2016:15) metode penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada

filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi". Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses dari pada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) 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. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data primer yang diperoleh oleh penulis seperti hasil wawancara dan diskusi

dengan pegawai *department sales and marketing* khususnya bagian reservasi pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, Laporan-laporan, dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Menurut Yusuf (2013:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung *pada department sales and*

marketing khususnya di bagian reservasi hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

2. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Kurniawati sebagai *Reservation Manager* di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua, Bapak Made Kenny Yudika sebagai *staff Reservation Agent* di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dan Ibu Thalia yaitu *customer* di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai penanganan pemesanan kamar melalui online travel agent pada Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

3. Studi Pustaka

Studi kepustakaan yaitu mencari dengan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data skunder dengan cara membaca, mempelajari, dan mendalami literature-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam tugas akhir ini sehingga peneliti memperoleh landasan teori yang cukup

untuk mempertanggung jawabkan analisis dan pembangunan masalah.

4. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2014:274) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Metode dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan. Dari asal katanya, dokumentasi, yakni dokumen, berarti barang-barang tertulis. Melalui teknik ini peneliti dapat mengetahui seluruh kondisi lingkungan kerja terutama pada bagian reservasi.

5. Triangulasi

Menurut Wijaya (2018) Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan tidak langsung, ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut dihubungkan antara keduanya.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis yaitu teknik deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah penyajian data dengan menggambarkan yang diuraikan dalam bentuk kalimat. 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 (Menurut Moleong (2017:6)). Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penyajian data yang menggambarkan suatu fenomena berdasarkan kejadian yang sebenarnya dialami melalui deskripsi dalam bentuk kalimat dan bahasa yang menggunakan metode alamiah.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penanganan Pemesanan Kamar Melalui *Online travel agent* Pada Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan pemesanan kamar melalui *online travel agent* khususnya booking.com pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dimulai dari pemesanan kamar yang dilakukan sesuai dengan SOP yang ada, dimana tamu membuka booking.com dan daftar aplikasi kemudian menginput reservasi dan identitas, memilih cara pembayaran, nomer kartu kredit dan permintaan khusus tamu. Reservasi yang sudah dibuat akan otomatis diterima oleh booking.com dan diterima pada *Extranet* booking.com yang terhubung pada sistem opera hotel. Selanjutnya petugas reservasi

akan *update* detail reservasi tamu dari booking.com ke sistem opera. Kemudian proses pembayaran sesuai dengan *terms and conditions* yang sudah dipilih oleh tamu baik *personal account* atau *VCC (Virtual Credit Card)*, jika proses pembayaran berhasil maka yang terakhir yaitu proses *check-in* di hotel.

2. Kendala-kendala yang di temukan dalam penanganan pemesanan kamar melalui booking.com pada reservasi di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yaitu ketika tamu sudah membuat reservasi namun dikemudian hari tamu ingin *upgrade* kamar atau mengubah kamar ke tipe lain namun tipe kamar yang diinginkan tidak tersedia. Serta pihak *online travel agent* yang terkadang menampilkan tipe kamar yang tidak tersedia, yang menyebabkan *complain* dari tamu. Selanjutnya pembayaran yang dilakukan menggunakan *payment link* tidak diproses atau gagal sehingga berpotensi terjadinya pembatalan pemesanan kamar. Serta permintaan dari tamu yang sulit untuk dipenuhi sehingga petugas reservasi perlu menjelaskan bahwa hotel tidak dapat menyediakan permintaan dari tamu.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Penanganan pemesanan kamar melalui booking.com di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua sudah berjalan dengan baik

sesuai SOP yang ada, perlu ditingkatkannya kembali kualitas penanganannya dengan memperhatikan kendala-kendala yang dihadapi. Petugas reservasi sebaiknya lebih menginformasikan kepada tamu apabila tipe kamar yang tamu inginkan untuk *diupgrade* tidak tersedia pada tanggal tersebut.

2. Pada proses pembayaran melalui payment link yang tidak di proses oleh tamu, petugas reservasi sebaiknya lebih mengingatkan tamu untuk segera memproses atau melakukan pembayaran, untuk meminimalisir terjadinya pembatalan pemesanan kamar.
3. Permintaan tamu yang tidak bisa dipenuhi, petugas reservasi dapat menjelaskan kepada tamu mengapa permintaanya tidak bisa dilakukan atau dapat memberikan solusi lain dengan cepat agar tamu tidak merasa kecewa.
4. *Server booking.com down* serta jaringan yang bermasalah, hal yang bisa dilakukan apabila terjadinya kendala ini adalah pihak reservasi harus melakukan komunikasi dengan pihak IT agar hal ini dapat ditangani dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., and Dewantara, R. Y. 2017. Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel." *Jurnal Administrasi Bisnis* "(JAB), Vol.44(1).
- Darsono, A. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Erlangga, Y. A. S. 2020. "Kerjasama Hotel dengan Online Travel Agent Studi Deskriptif tentang Bentuk Kerjasama dan Sistem Pembayaran Hotel dengan Traveloka di Hotel 88 Embong Malang Surabaya" (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Hendra,gunawan. Ketahui Fungsi dan Jenis Flowchat bagi Bisnis Anda .<https://www.hashmicro.com/id/blog/flowchart-simbol-jenis-pengertian-dan-contoh/>(diakses 4 september 2023).
- ISLAMY, A. W. N., & YOESTINI, Y. 2019. "Analisis Pengaruh Iklan Online, Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli" (Studi pada Konsumen Situs Online Travel Agent Tiket. com) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Lahilote, H. S. 2010. "Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan "Travel Agent" Dalam Bisnis Pariwisata". *Jurnal Al Syir'ah*, 8. Retrieved from
- Meriska, A. (2022). *TA: Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi Double Booking Di XYZ Hotel & Resort* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. 2020. Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1). Retrieved from, Vol. 3 No. 1 <https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/17>
- Nurwahid, S. 2019. "Pengaruh Reservasi Hotel Melalui Travel Agent dan Online Travel Agent Terhadap Occupancy Pada Hotel Ibis Jakarta Senen" (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Nirmala, B. P. W., & Sari, P. A. P. (2023). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI BERBASIS WEBSITE PADA HOTEL DI NUSA PENIDA. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(3).
- Prianka, W. G., & Par, M. M. 2023. Industri Perhotelan. *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata*, 59.

- Purba, M. M. 2020." *Perancangan sistem informasi pemesanan kamar hotel berbasis online*". *Jurnal mitra manajemen*, 11(2).
- Ramadhani, A. N., Fasa, M. I., & Suharto, S.2022. "Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce": Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1),
- Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan. *Program Studi Teknik Informatika Politeknik Purbaya*.
- Saragih, L. 2019. Dampak *Online travel agent* (OTA) dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan. *Journal for Business and Entrepreneurship*, 3(1).
- Susanto, P. C., & Suryawan, R. F. 2021. Optimalisasi dan Kontribusi Usaha Travel Agent kepada Maskapai Penerbangan di Masa Pandemi COVID-19. *Premium Insurance Business Journal*, 8(1), 46-51.
- Utama, I. P. W. J. 2019. "Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort di Tabanan. In *Seminar Nasional Arsitektur, Budaya dan Lingkungan Binaan semarayana* ,pp.123-134.
- Wachyuni, S. S., & Wiweka, K. 2020. Kepuasan Wisatawan Dalam Penggunaan E-Commerce Agoda Dalam Pemesanan Hotel. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(1), 61-70.
- Wirawan, P. E., & Octaviany, V. 2022. "*Pengantar Pariwisata*. Nilacakra. Retrieved from PE Wirawan", V Octaviany - 2022 - books.google.com 44-58.