

**ANALISIS RESERVASI MELALUI HOTEL *WEBSITE* TERHADAP
PROFITABILITAS DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
KRISTINA ANGGI PITALOKA
NIM. 362093301040**

**PROGAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**ANALISIS RESERVASI MELALUI HOTEL *WEBSITE* TERHADAP
PROFITABILITAS DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI**



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan
Mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr. Par)**

**Oleh :
KRISTINAANGGI PITALOKA
NIM. 362093301040**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada kesempatan yang sangat luar biasa ini, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan penulis menyelesaikan Tugas Akhir. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk semua pihak yang membantu dan memotivasi peneliti hingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan selesai, penuh kasih sayang dan luapan rasa syukur sebuah karya kecil ini di persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, keteguhan hati sehingga mampu mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Orang tua tercinta, Ibunda Heni Yuni Astutik yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis di bangku perkuliahan hingga sampai dalam tahap penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Sahabat saya Erica, Cinta dan Linda yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh keluarga penulis yang telah mendoakan, mendukung dengan segala bentuk perjuangan dan kasih sayang untuk peneliti.
5. Semua guru-guru saya yang telah berjasa, memberikan ilmu hingga saya bisa sampai Sejauh ini dan juga semua dosen Manajemen Bisnis Pariwisata.
6. Almamater tercinta yaitu Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
7. Teman – teman seperjuangan 2020, khususnya program studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah bersama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai dalam tahap menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Terimakasih kepada penulis, karena telah mampu untuk berjuang dalam menyelesaikan Tugas Akhir hingga sampai pada tahap ini.

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

HALAMAN MOTTO

“Kamu adalah perubahan untuk keluargamu. Apapun yang terjadi, pulanglah dalam keadaan sarjana”

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

QS. Al-Baqarah: 286

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS RESERVASI MELALUI HOTEL WEBSITE TERHADAP PROFITABILITAS DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI

Tugas Akhir ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tujuan Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh:

Kristina Anggi Pitaloka
NIM. 362093301040

Tanggal Ujian: 20 MAY 2024

Menyetujui :

Dosen Pembimbing 1 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2 : Kanom, S.Pd., M.Par.

Dosen Penguji 1 : Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.

Dosen Penguji 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd.

(AmZ)
(kanom)
(Randhi)
(Putu)

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata


Adeyva Pramaanda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001


Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS RESERVASI MELALUI HOTEL WEBSITE TERHADAP PROFITABILITAS DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI

**Tugas Akhir ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Tujuan Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr) Progam Studi Manajemen Bisnis Pariwisata
Politeknik Negeri Banyuwangi**

Oleh:

**Kristina Anggi Pitaloka
NIM. 362093301040**

Tanggal Ujian:.....

Menyetujui :

Dosen Pembimbing 1 : Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc. (.....)

Dosen Pembimbing 2 : Kanom, S.Pd., M.Par. (.....)

Dosen Penguji 1 : Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si. (.....)

Dosen Penguji 2 : Putu Ngurah Rusmawan, S.Pd., M.Pd. (.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**

**Mengetahui,
Ketua Progam Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**

**Adetya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001**

**Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003**

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

ANALISIS RESERVASI MELALUI HOTEL *WEBSITE* TERHADAP PROFITABILITAS DI LUMINOR HOTEL BANYUWANGI

Nama Mahasiswa : Kristina Anggi Pitaloka
NIM : 362093301040
Dosen Pembimbing : 1. Auda Nuril Zazilah, S.Si., M.Sc.
2. Kanom, S.Pd., M.Par

ABSTRAK

Kehadiran teknologi berperan penting dalam mempermudah kehidupan masyarakat Indonesia dalam berbagai hal, salah satunya sektor pariwisata khususnya dalam industri perhotelan. Fenomena ini memberikan inovasi baru pada industri perhotelan dalam meningkatkan perkembangan *e-commerce* dan *marketplace* industri perhotelan. Beberapa hotel menciptakan inovasi baru dalam penerimaan pemesanan kamar oleh *front office* departemen berupa hotel *website* yang bisa diakses oleh pelanggan kapanpun dan dimanapun selama ponsel tersambung oleh jaringan internet. Di era digital yang semakin canggih saat ini pelanggan semakin mudah memilih dan memesan hotel melalui *website*. Penelitian ini dilakukan di Luminor Hotel Banyuwangi, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis peran reservasi melalui hotel *website* terhadap profitabilitas di Luminor Hotel Banyuwangi serta dampak apabila jumlah reservasi kamar tidak mencapai target. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi dengan melibatkan laporan bulanan *market segment* Luminor Hotel Banyuwangi selama 6 bulan terakhir yang didapat peneliti dari *front office manager* sebagai bukti yang akurat. Hasil dari analisis bahwa hotel *website* memiliki peran dalam *branding* produk yang dimiliki oleh Luminor Hotel Banyuwangi. Hotel *website* memberikan profit sebanyak 95% dari harga yang dijual pada laman hotel *website* yang dimiliki oleh Luminor Hotel Banyuwangi dengan target reservasi kamar minimal 60 reservasi kamar yang terjual melalui hotel *website*. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi bagi Luminor Hotel Banyuwangi dan dapat digunakan dalam menambah *knowledge* mengenai hotel *website* bagi karyawan Luminor Hotel Banyuwangi.

Kata kunci : Hotel *website*, Reservasi kamar

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

ANALYSIS OF RESERVATIONS VIA HOTELWEBSITE ON PROFITABILITY AT LUMINOR HOTEL BANYUWANGI

Name : Kristina Anggi Pitaloka
Student Identify Number : 362093301040
Supervisor : 1. Auda Nuril Zazilah, S. Si., M. Sc.
: 2. Kanom, S.Pd., M.Par

ABSTRACT

The presence of technology plays an important role in facilitating the lives of Indonesian people in various ways, one of which is the tourism sector, especially in the hotel industry. This phenomenon provides new innovations to the hotel industry in increasing the development of e-commerce and the hotel industry marketplace. This phenomenon provides new innovations to the hotel industry in increasing the development of e-commerce and the hotel industry marketplace. Some hotels create new innovations in accepting room reservations by the front office department in the form of hotel websites that can be accessed by customers anytime and anywhere as long as the mobile phone is connected by the internet network. In today's increasingly sophisticated digital era, it is easier for customers to choose and book hotels through the website. This research was conducted at Luminor Hotel Banyuwangi, the purpose of this study was to analyze the role of reservations through hotel websites on profitability at Luminor Hotel Banyuwangi and the impact if the number of room reservations does not reach the target. This research uses qualitative methods with observation, interview and documentation study techniques involving monthly reports on the market segment of Luminor Hotel Banyuwangi for the last 6 months obtained by researchers from the front office manager as accurate evidence. The results of the analysis that the hotel website has a role in branding products owned by Luminor Hotel Banyuwangi. The hotel website provides a profit of 95% of the price sold on the hotel website page owned by Luminor Hotel Banyuwangi with a minimum room reservation target of 60 room reservations sold through the hotel website.

Keywords : Hotel website, room reservation

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Banyuwangi	5
1.4.3 Bagi Luminor Hotel Banyuwangi.....	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pariwisata.....	7
2.1.2 Hotel	8
2.1.3 <i>Front office</i>	10
2.1.4 Reservasi	12
2.1.5 <i>Website</i>	13
2.1.6 <i>Walk in guest</i>	14
2.1.7 <i>Income</i>	14
2.1.8 Profitabilitas	15
2.1.9 <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	15
2.1.10 Sistem Informasi Hotel	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.1.2 Waktu Perkiraan Penelitian.....	27
3.2 Pendekatan Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Data Sekunder.....	29

3.4	Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	30
3.6	Uji Keabsahan Data	31
3.7	Kerangka Pemikiran.....	33
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Waringin <i>Hospitality Group</i>	35
4.1.2	Sejarah Singkat Luminor Hotel Banyuwangi.....	36
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.4	Struktur Organisasi.....	37
4.1.5	Fasilitas Hotel.....	40
4.1.6	Ketersediaan Kamar dan Fasilitas Lain	40
4.1.7	Fasilitas Lain	43
4.2	Hasil dan Pembahasan	47
4.2.1	Peran Hotel <i>Website</i> di Luminor Hotel Banyuwangi	47
4.2.2	Dampak Reservasi Kamar Melalui Hotel <i>Website</i> Tidak Mencapai Target.....	53
BAB 5	PENUTUP	61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Pelaksanaan Tugas	27
Tabel 3.2 Kerangka Pemikiran	34
Tabel 4.1 Perbedaan Hotel <i>Website</i> dengan <i>Online Travel Agent</i>	49

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia dari tahun 1998 - 2023.....	1
Gambar 1.2 Tampilan <i>Hotel Website Waringin Hospitality</i>	3
Gambar 3.1 Kerangka Miles & Huberman.....	30
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber Data.....	32
Gambar 4.1 Logo <i>Waringin Hospitality Group</i>	35
Gambar 4.2 Luminor Hotel Banyuwangi (2023)	36
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Luminor Hotel Banyuwangi	37
Gambar 4.4 Struktur Organisasi <i>Front Office Departemen</i>	38
Gambar 4.5 <i>Deluxe Room</i>	40
Gambar 4.6 <i>Executive Room</i>	40
Gambar 4.7 <i>Junior Suite Room</i>	41
Gambar 4.8 <i>Royal Suite Room</i>	41
Gambar 4.9 <i>Swimming Pool</i>	43
Gambar 4.10 <i>Fitness Center</i>	43
Gambar 4.11 <i>Ballroom</i> Luminor Hotel Banyuwangi	44
Gambar 4.12 <i>Wajik Sky Bar</i>	45
Gambar 4.13 <i>Sky Hall</i>	46
Gambar 4.14 Tampilan Depan <i>Website Waringin Hospitality Group</i>	47
Gambar 4.15 Tampilan <i>Website Booking Kamar Via Website</i>	47
Gambar 4.16 Tampilan Book Kamar <i>Via Website</i>	48
Gambar 4.17 Metode Pembayaran <i>Via Hotel Website</i>	48
Gambar 4.18 Pemesanan Kamar Hotel <i>Via Agoda</i>	50
Gambar 4.19 Pemesanan Kamar <i>Via Hotel Website</i> Luminor Hotel Banyuwangi	51
Gambar 4.20 Diskon Promo <i>Via Hotel Website</i>	52
Gambar 4.21 <i>Monthly Report August 2023</i> Luminor Hotel Banyuwangi	54
Gambar 4.22 <i>Monthly Report September 2023</i> Luminor Hotel Banyuwangi	55
Gambar 4.23 <i>Monthly Report October 2023</i> Luminor Hotel Banyuwangi	55
Gambar 4.24 <i>Monthly Report November 2023</i> Luminor Hotel Banyuwangi	56
Gambar 4.25 <i>Monthly Report December 2023</i> Luminor Hotel Banyuwangi.....	56
Gambar 4.26 <i>Monthly Report January 2024</i> Luminor Hotel Banyuwangi	57

--- *Halaman ini sengaja dikosongkan* ---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2. Surat Persetujuan Narasumber	67
Lampiran 3. Pedoman wawancara kepada <i>Front Office Manager</i>	69
Lampiran 4. Pedoman Wawancara kepada <i>Front Desk Agent</i>	71
Lampiran 5. Pedoman Observasi	73
Lampiran 6. Surat Persetujuan Narasumber	75
Lampiran 7. Hasil wawancara dengan <i>Front Office Manager</i>	77
Lampiran 8. Surat Persetujuan Narasumber	81
Lampiran 9. Hasil Wawancara kepada <i>Front Desk Agent</i>	83
Lampiran 10. Hasil Observasi	85
Lampiran 11. Dokumentasi Wawancara Bersama <i>Front Office Manager</i>	87
Lampiran 12. Dokumentasi Wawancara Bersama <i>Front Desk Agent</i>	88
Lampiran 13. Biodata Penulis	89

--- Halaman ini sengaja dikosongkan ---