

**ANALISIS SISTEM RESERVASI MELALUI WEBSITE DALAM
MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI THE ARISTA HOTEL**



SKRIPSI

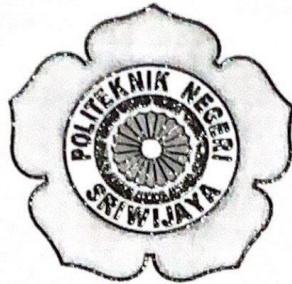
**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**MASAYU FARRAH DIVA
06194061252631**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2023**

**ANALISIS SISTEM RESERVASI WEBSITE DALAM MENINGKATKAN
TINGKAT HUNIAN DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**NAMA
NPM**

**MASAYU FARRAH DIVA
061940612531**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

Palembang, Juli 2023

Pembimbing II,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

LEMBAR PENGESAHAN

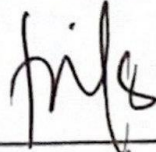

Nama : Masayu Farrah Diva
NPM : 061940612531
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Sistem Reservasi Website Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Di The Arista Hotel Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Hari : Senin

Tanggal : 14 Agustus 2023

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|---------------------------------------|--|-----------|
| 1 | Fetty Maretha, S.E., M.M |  | 24/8/2023 |
| 2 | Dr. A Jalaludin Sayuti, M.Hum., Res.M |  | 9/8/2023 |

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masayu Farrah Diva
NPM : 061940612531
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Sistem Reservasi Website Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Di The Arista Hotel Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dari karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi – materi dan pendapat yang saya buat ditambah dari sumber yang telah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Palembang, 9 Agustus 2023

Penulis,



Masayu Farrah Diva

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah: 286)

“Jangan kurung diri kita di bingkai kehidupan yang kita buat sendiri”

(Ustadz Khalid Basalamah)

“Only I can change my life, no one can do it for me”

(Masayu Farrah Diva)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk mama yaitu Nyimas Nindia dan papa yaitu Masagus Hermawan yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah mama dan papa berikan kepada saya.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya lakukan untuk keluarga yang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

Terima kasih untuk diri saya sendiri telah bertahan dan berjuang sampai saat ini.

Ku persembahkan kepada kedua orang pembimbingku, Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M dan Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si

Almamaterku tercinta Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan makalah ilmiah tentang limbah dan manfaatnya untuk masyarakat. Penelitian ini dimaksudkan guna memenuhi syarat lulus Strata 1 pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berisi tentang analisis sistem reservasi website dalam meningkatkan tingkat hunian di The Arista Hotel. Penulis mengumpulkan data menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki skripsi ini.

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan tadi maka penulis bisa menyelesaikan laporan magang ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini adalah Pengaruh “**Analisis Sistem Reservasi Website Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian di The Arista Hotel.**”

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan moril, semangat, serta pengarahan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesarannya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, SE., MAB. CPMA selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Ibu Yulia Pebrianti S.E.I., M.Si selaku ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. HRD The Arista Hotel Palembang, serta seluruh petugas yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Segenap Dosen dan seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya yang membantu memberikan dukungan, motivasi, dan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya terkhusus kelas 8BPB, 8BPA, dan 8BPM yang tidak dapat disebutkan satu-persatu namanya, yang telah memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.

9. Keluarga tercinta, kedua orang tua mama Nyimas Nindia dan papa Masagus Hermawan, kakek tersayang yang sudah di sisi Allah SWT Alm.Kemas H Djamil dan nenek saya tersayang Hj Suriyati serta Saudara/i penulis, Masayu Aqila Syua Salsika dan Masayu Azira Tsarwah Celesta yang sangat penulis cintai yang selalu memberikan d'oa, kasih sayang, dukungan, semangat dan pengorbanan baik moril maupun materi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua teman-teman saya yang ikut serta membantu dan menguatkan saya Rahma, Dwi, Azzah, Febrina, Mutang, Ezzad, Sitet, Pika, Vita, Adel dan Terutama kepada seseorang yang selalu mendampingi saya yaitu Kemas Wildanul Ihsan dan semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga amal baik semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dan menjadi amal jariah dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin Allahumma Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis,

Masayu Farrah Diva

ABSTRAK

Penelitian ini membahas analisis dari sistem reservasi melalui website terhadap tingkat hunian kamar di Hotel Arista di Palembang. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Tujuan sistem reservasi. Disarankan bagi penyedia akomodasi untuk meningkatkan promosi melalui internet dan memastikan ketersediaan informasi tentang akomodasi hotel yang cepat dan lengkap. Selain itu, perhatian harus diberikan pada kualitas layanan, fasilitas, dan penetapan harga yang kompetitif untuk meningkatkan tingkat hunian kamar. Tujuan dilakukak penelitian ini untuk mengembangkan lagi reservasi melalui website The Arista Hotel Palembang dan memperbaiki atau membuat website tersebut lebih menarik agar para tamu lebih menyukai melakukan reservasi melalui website daripada Online Travel Agent(OTA).

Kata Kunci: Website, Hotel, Tingkat Hunian

ABSTRACT

This study discusses the analysis of the website reservation system on room occupancy rates at the Arista Hotel in Palembang. Collecting data in this study through interviews, observation, and literature study. Purpose of the reservation system. It is recommended for accommodation providers to increase promotions through the internet and ensure the availability of information about hotel accommodations that is fast and complete. In addition, attention should be paid to service quality, facilities and competitive pricing to increase room occupancy rates. The purpose of this research is to develop more reservations through The Arista Hotel Palembang website and improve or make the website more attractive so that guests prefer to make reservations through the website rather than Online Travel Agents (OTA). This research also recommends continuous improvement and optimization of the system. website reservation.

Key words: Welbsitel, Hotell, Occulpancy Ratel.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5.1 Manfaat Akademis | 6 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 7 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 2.1 Pengertian Hotel | 9 |
| 2.2 Bauran Promosi..... | 12 |
| 2.3 Pengertian Website..... | 16 |
| 2.4 Pengertian Reservasi | 16 |
| 2.5 Tingkat Hunian Kamar (<i>Occupancy</i>) | 23 |
| 2.6 Kerangka Berfikir..... | 27 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 31 |
| 3.1.1 Data Kualitatif | 31 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 31 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.3.1 Observasi | 31 |
| 3.3.2 Teknik Wawancara | 32 |
| 3.4 Informan Penelitian | 32 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Teknik Analisis Data | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 36 |
| 4.1 Hasil | 43 |
| 4.2 Pembahasan | 45 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 50 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 50 |
| 5.2 Saran | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| LAMPIRAN..... | 53 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Harga Kamar Hotel Bintang 5 di Kota Palembang..... | 4 |
| Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 4.1 Tingkat Hunian Kamar The Arista Hotel Palembang Tahun 2018-2022 | 34 |
| Tabel 4.2 Tingkat Hunian Kamar The Arista Hotel Palembang Tahun 2018-2022 | 35 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2023 | 2 |
| Gambar 2.1 Alat – Alat Promosi..... | 12 |
| Gambar 4.2.1 Tampilan awal Website The Arista Hotel Palembang | 37 |
| Gambar 4.2.2 Tampilan awal setelah pengunjung memilih BOOK NOW untuk pemesanan kamar | 37 |
| Gambar 3.2.3 Tampilan tipe kamar superior twin | 38 |
| Gambar 3.2.4 Tampilan tipe dan harga kamar deluxe twin..... | 39 |
| Gambar 3.2.5 Tampilan tipe dan harga kamar Executive Suite Room..... | 39 |
| Gambar 3.2.6 Tampilan tipe dan harga kamar Business Suite Room..... | 40 |
| Gambar 4.2.7 Tampilan pengisian data pemesan..... | 40 |
| Gambar 4.2.8 Tampilan halaman pengisian jaminan pemesanan pengunjung | 41 |
| Gambar 4.2.9 Tampilan terakhir berupa persetujuan komunikasi lebih lanjut dari The Arista Hotel Palembang..... | 41 |

