

**ANALISA PENGARUH *ONLINE TRAVEL AGENT* TERHADAP
TINGKAT HUNIAN KAMAR DI BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**



RISKA HAIRANI

161530008

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya
Pada Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA PENGARUH *ONLINE TRAVEL AGENT* TERHADAP
TINGKAT HUNIAN KAMAR DI BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**

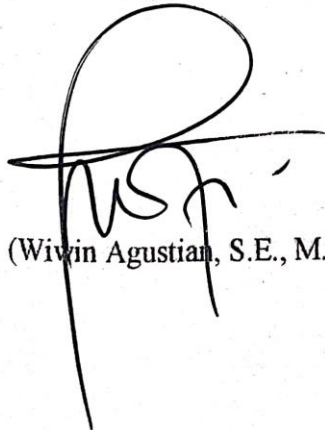
RISKA HAIRANI

161530008

Teah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Manajemen Perusahaan

Palembang, 13 Agustus 2019
Fakultas Vokasi Program Studi
Manajemen Perusahaan
Universitas Bina Darma Palembang

Pembimbing,



(Wiwin Agustian, S.E., M.Si.)

Dekan Fakultas Vokasi,



(Rabin Ibnu Zainal S.E., M.Sc., Ph.D.)




HALAMAN PERSETUJUAN

**Tugas Akhir yang berjudul “ANALISA PENGARUH *ONLINE TRAVEL*
AGENT TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI BINA DARMA
HOTEL PALEMBANG”**

Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari :

Selasa, 13 Agustus 2019

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|--------------------------------|---------|---|
| 1. Wiwin Agustian, S.E., M.Si | Ketua | () |
| 2. Merry Agustina, MM., M.KOM | Penguji | () |
| 3. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. | Penguji | () |

Mengetahui,

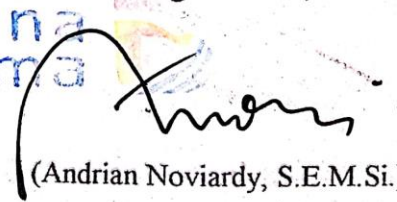
Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma Palembang

Ketua Program Studi,

Universitas Bina
Darma
Fakultas Vokasi

()
(Andrian Noviardy, S.E.M.Si.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Hairani

Nim : 161530008

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 13 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



161530008

ABSTRACT

Riska Hairani:*The hotel occupancy rate in a hotel is a measure of the success of a hotel, with the high occupancy rate of a hotel room, indirectly affecting the hotel income and profits. in practice, this is because the revenue earned from the sale of rooms is almost half of the average hotel income. That is why the occupancy rate of rooms is very important for a hotel business, one of them is Bina Darma Hotel Palembang, one of the efforts made by Bina Darma Hotel to improve hotel room occupancy is to partner with an Online Travel Agent. The purpose of this study was to determine how much influence online travel agents have on the occupancy rates of rooms at Bina Darma Hotel. Retrieval of data using observation, interviews. The results showed that almost 24% of the total monthly hotel room reservations at Bina Darma Hotels came from the Online Travel agent application.*

Keywords: Hotel, Room Occupancy Rate, Online Travel Agent.

ABSTRAK

Riska Hairani : Tingkat hunian kamar dalam hotel adalah tolok ukur keberhasilan sebuah hotel, dengan tingginya tingkat hunian kamar sebuah hotel, secara tidak langsung akan mempengaruhi penghasilan dan keuntungan hotel tersebut. menurut prakteknya, hal ini dikarenakan pendapatan yang diperoleh dari hasil penjualan kamar hampir setengah dari pendapatan hotel rata-rata. Itulah kenapa Tingkat hunian kamar sangat penting untuk sebuah usaha hotel, salah satunya Hotel Bina Darma Palembang, salah satu usaha yang dilakukan Bina Darma Hotel untuk meningkatkan hunian kamar hotel adalah melakukan mitra dengan *Online Travel Agent*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *online travel agent* terhadap tingkat hunian kamar di Bina Darma Hotel. Pengambilan data dengan menggunakan observasi, wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir 24% dari total reservasi kamar hotel perbulan pada hotel Bina Darma berasal dari aplikasi *Online Travel agent*.

Kata Kunci : Hotel, Tingkat Hunian Kamar, *Online Travel Agent*.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ♥ *Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah (lessing)*
- ♥ *Jangan putus asa ketika cita-citamu tidak tercapai, berusahalah terus menerus karena tetes air hujan mampu melubangi batu besar bukan dengan keras tapi dengan berulang-ulang (Imam Syafe'i)*

TERIMAKASIH KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

- ☺ *Ayahandaku MUHDIN dan ibundaku SITI AISYAH yang selalu membimbing dan menyayangiku, memberiku semangat serta doa yang tanpa henti,selalu memelukku dalam suka maupun duka.*
- ☺ *Saudara-saudara, uwohku PIKRIYADI, kakakku PARISAL, ayukku NURAINI yang mengajarku arti kemandirian, sertaadikku RAMADHAN ILHAM yangselalu mendukung dan mendoakanku.*
- ☺ *Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Perusahaan angkatan 2016, terkhusus sahabatku KRIS DELIMA.*
- ☺ *Almamater biru kebanggaanku yang tidak akan terlupakan UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Riska Hairani
Tempat Tanggal Lahir : Gedung wani, 02 juli 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Muaradua, jalan raya
Kisam tinggi Kec. Runjung
Agung Kab. OKU Selatan
Telepon : 0857-6860-6436
Email : Riskamn4@yahoo.com



B. Riwayat Pendidikan Formal

SDN 1 RUNJUNG AGUNG	2002-2008
SMPN 1 RUNJUNG AGUNG	2008-2011
MAN 1 PALEMBANG	2011-2014

C. Pengalaman Organisasi

Hospitality Community Universitas Bina Darma Palembang 2016-2017

Palembang, 13 Agustus 2019

Riska Hairani
NIM : 161530008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan ini yang berjudul “**Analisa Pengaruh Online Travel Agent terhadap tingkat hunian kamar di Bina Darma Hotel Palembang**”. Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyusunan laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis harapkan sarandan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini maupun dalam pelaksanaan, khususnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Rabin Ibnu Zainal S.E.,M.Sc.,Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang
3. Andrian Noviardy, S.E.,M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.
4. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing yang telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Orang tua/keluarga/sahabat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi tanpa henti sampai saat ini.
6. Instansi terkait yaitu Hotel Bina Darma Palembang.

7. Semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan penulisan laporan ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis bermanfaat dan memperoleh ridho ALLAH SWT.

Palembang, 13 Agustus 2019

Riska Hairani
NIM :161530008

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB IPENDAHULUAN

1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	6
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat	7
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Singkat Bina Darma Hotel Palembang	11
---	----

2.2	Visi dan Misi	12
2.3	Fasilitas.....	12
2.4	Jenis-jenis kamar	13
2.5	Jumlah Karyawan di Bina Darma Hotel Palembang.....	14
2.6	Struktur Organisasi Bina Darma Hotel Palembang.....	15
2.7	Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Departement di Bina Darma Hotel Palembang	16
2.8	Tata tertib bina darma hotel palembang.....	25

BAB III PEMBAHASAN

3.1	Landasan teori.....	27
3.1.1	Pengertian Analisa atau Analisis	27
3.1.2	Tingkat Hunian Kamar (THK) pada hotel.....	29
3.2	<i>Standard Operational Procedure (SOP) Reservasi, Check In, Pembayaran, Check Out, dan Menerima Sambungan Telephone Tamu pada Bina Darma Hotel Palembang</i>	31
3.3	<i>Online Travel Agent (OTA) dalam Industri Hotel</i>	35
3.3.1	Pengertian <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	35
3.3.2	Jenis-jenis <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	36
3.3.3	Cara <i>Booking</i> kamar Hotel melalui <i>Online Travel Agent</i>	36
3.3.4	Peran <i>Online Travel agent</i> dalam membantu penjualan Hotel.....	37
3.3.5	Cara kerja <i>Online Travel Agent</i> dalam akomodasi perhotelan	37
3.4	Perkembangan <i>Online Travel Agent</i> di Indonesia.....	38

3.5 Keuntungan Reservasi melalui <i>Online Travel Agent</i> bagi konsumen.....	41
3.6 <i>Online Travel Agent</i> sebagai faktor pendukung dan penghambat strategikomunikasi pemasaran <i>Public Relations</i> Hotel.....	43
3.7 <i>Online Travel Agent</i> di Bina Darma Hotel Palembang.....	44
3.8 Hasil Penelitian.....	45

BAB VI PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	50
4.2 Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA.....	53
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Room sold</i> Bina Darma Hotel Palembang periode januari- desember 2018.....	3
Tabel 2.1 Jenis dan Harga Kamar di Hotel Bina Darma Palembang.....	13
Tabel 2.2 Jumlah Karyawan di Bina Darma Hotel Palembang.....	14
Tabel 2.3 Struktur Organisasi Bina Darma Hotel Palembang.....	15
Tabel 3.1 Perbandingan Room Sold melalui OTA dan Walk In periode maret 2019 di Hotel Bina Darma Palembang.....	44
Tabel 3.2 Diagram perbandingan jumlah tamu yang menginap melalui Online <i>Travel Agent (OTA)</i> dan <i>walk in</i> periode maret 2019 di Bina Darma Hotel Palembang.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

1. LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR
2. LEMBAR PENGAJUAN JUDUL
3. SURAT KETERANGAN PEMBIMBING
4. SURAT DITERIMA MAGANG
5. LEMBAR PERBAIKAN TUGAS AKHIR
6. FOTO TERKAIT BINA DARMA HOTEL PALEMBANG