

**PENERAPAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM  
RESERVASI ONLINE DALAM MENINGKATKAN  
EFISIENSI OPERASIONAL KANTOR DEPAN DI  
GANGGA HOMESTAY MUNDUK**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam**

**Menyelesaikan Program Sarjana Terapan**

**Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**Jurusan Manajemen**

**Oleh**

**I Ketut Angka Wiguna**

**NIM 2257015040**

**PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR**

**SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN  
PERHOTELAN**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



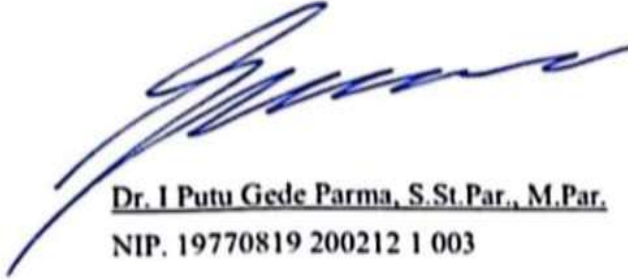
**Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par**  
**Nip. 197708192002121003**



**Luh Putu Triyanti ariestiana dewi, S.Pd., M.Par.**  
**Nip. 199303302022031013**

Tugas Akhir oleh I Ketut Angka Wiguna  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal

Dewan Penguji,



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 19770819 200212 1 003



Luh Putu Triyanti ariestiana dewi, S.Pd., M.Par.  
Nip. 199303302022031013



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.  
NIP. 19841214 201504 1 002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan.

Pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 31 Mei 2024

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 19810416 200501 2 002

Mengesahkan  
Dean Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 19790616 299212 1 003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Penerapan Penggunaan Teknologi Sistem Reservasi Online dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Kantor Depan di Gangga Homestay Munduk" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 31 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



I Ketut Angka Wiguna

NIM. 2257015040

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Penerapan Penggunaan Teknologi Sistem Reservasi Online dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Kantor Depan di Gangga Homestay Munduk**”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan
5. Bapak Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. Selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par. Selaku pembimbing kedua yang telah bersedia membimbing penulis dalam pelaksanaan penelitian ini, serta memberikan motivasi dan dukungan di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan teoat waktu.
7. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.



8. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan sport serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Untuk rekan-rekan teman Mahasiswa kelas B yang selalu sport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
10. Untuk kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada saya dari awal perkuliahan hingga saat ini.
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca.

Singaraja, 31 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.6.2 Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	6
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Front Office department .....	9
2.2.2 Teknologi .....	11
2.2.3 Teknologi Reservasi Online .....	12
2.3 Model Penelitian .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	16
3.2 Lokasi Penelitian .....	16
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	17
3.3.1 Subjek Penelitian .....	17
3.3.2 Objek Penelitian .....	17
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	17



3.4.1 Jenis Data .....	17
3.4.2 Sumber Data .....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	18
3.5.1 Observasi .....	18
3.5.2 Wawancara .....	19
3.5.3 Dokumentasi .....	19
3.5.4 Metode Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	21
4.1.1 Bentuk Penerapan Teknologi Reservasi Online pada Operasional Kantor Depan di Gangga Homestay Munduk .....	21
4.1.2 Kendala yang dihadapi Gangga Homestay dalam penerapan sistem reservasi online .....	28
4.1.3 Solusi dari kendala yang dihadapi Gangga Homestay Munduk dalam penerapan sistem reservasi online .....	30
4.2 Pembahasan Penelitian .....	32
4.2.1 Bentuk Penerapan Teknologi Reservasi Online pada Operasional Kantor Depan di Gangga Homestay Munduk .....	32
4.2.2 Kendala yang Dihadapi oleh Operasional Kantor Depan Gangga Homestay dalam Penerapan Teknologi Reservasi Online .....	36
4.2.3 Solusi dari Kendala dalam Penerapan Teknologi Reservasi Online di Gangga Homestay Munduk .....	38
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>

**RIWAYAT HIDUP** ..... 49  
**PERNYATAAN** ..... 50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	14
Gambar 4.1 Gangga Homestay di Booking.com .....	27
Gambar 4.2 Akun Instagram Gangga Homestay Munduk.....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 01 Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian ..... 47

Lampiran 02 Dokumentasi ..... 48

