

MODEL PENERAPAN *INTEGRATED RESERVATION SYSTEM* DENGAN *PLATFORM DIGITAL* PADA HOTEL MERCURE BALI LEGIAN

Jane Angela Darael¹, Bet El Silisna Lagarene², Deisy C. Andih³

¹Hotel Mercure Bali Legian

²Program Studi Perhotelan, Politeknik Negeri Manado

³Program Studi, Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado

E-mail: betel.lagarene@gmail.com

Abstract: The development of technology is so fast without knowing the team and has become a very basic need for various groups, one of which is hospitality. Various quality information System applications can be realized through a good information System application model. Information Systems can provide benefits and advantages for hoteliers and guests. The implementation of an integrated reservation information System with digital platforms in hotels can improve operational efficiency, improve guest experience, and increase profits for hotels. Especially in the hotel reservation section to obtain data, and process guest data. The presence of an integrated online reservation System makes it convenient to book lodging. The reservation System used by Mercure Bali Legian Hotel is feasible to use because it has been integrated and makes it easier for staff, especially the reservation department to apply and process guest data. Through the Integrated Reservation System, you can increase room bookings from various platforms. This cooperation relationship is mutually beneficial and needs each other, and no one party suffers losses because of this cooperation, because the cooperation relationship with online travel agents is clear and the services provided are in accordance with procedures and agreements that have been agreed and made together. Mercure Bali Legian benefits because guests can easily make a reservation process through an online travel agent, while online travel agents benefit from viewers who have accessed the application.

Keywords : System, Reservation Digital platform

Abstrak: Perkembangan teknologi begitu cepat tanpa mengenal waktu dan menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi berbagai kalangan salah satunya yaitu perhotelan. Berbagai aplikasi sistem informasi yang berkualitas dapat terwujud melalui model penerapan sistem informasi yang baik. Sistem informasi dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi para pengelola perhotelan dan para tamu. Penerapan sistem informasi reservasi terintegrasi dengan *Platform Digital* di hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman tamu, dan meningkatkan keuntungan bagi perhotelan. khususnya pada bagian reservasi hotel untuk memperoleh data, dan memproses data tamu. Hadirnya sistem reservasi *online* terintegrasi membuat kenyamanan tersendiri dalam pemesanan penginapan. Sistem reservasi yang digunakan Hotel Mercure Bali Legian adalah layak digunakan karena telah terintegrasi dan memudahkan para staff, khususnya bagian reservasi dalam mengaplikasikan dan mengolah data tamu. Melalui *Integrated Reservation System* dapat meningkatkan pemesanan kamar dari

berbagai *platform*. Hubungan kerjasama ini saling menguntungkan dan saling membutuhkan satu sama lain , dan tidak ada salah satu pihak yang mengalami kerugian karena kerjasama ini, karena hubungan kerjasama Bersama *online travel agent* jelas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan perjanjian yang telah disepakati dan di buat Bersama. Pihak Mercure Bali Legian mendapat keuntungan karena dengan mudahnya tamu dapat melakukan proses reservasi melalui *online travel agent*. Sedangkan *online travel agent* mendapat keuntungan dari viewers yang telah mengakses aplikasi tersebut .

Kata Kunci: Sistem, Reservasi *Platform Digital*

Perkembangan zaman yang begitu pesat dan perkembangan teknologi yang begitu cepat tanpa mengenal waktu, menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi berbagai kalangan salah satunya yaitu para pelaku usaha perhotelan, yang merupakan industri yang menggabungkan produk dan pelayanan. Untuk meningkatkan *Occupancy* hotel pelaku usaha perhotelan harus mengikuti perkembangan jaman yang berjalan serta perkembangan teknologi dalam melakukan penjualan produk. Salah satunya penjualan kamar melalui *Online travel agent* (OTA) yang sangat berpengaruh pada peningkatan *Occupancy* hotel. hadirnya sistem reservasi *online* dapat membuat kenyamanan tersendiri bagi para pelanggan dalam melakukan pemesanan kamar karena dengan melakukan reservasi *online* proses pemesanan produk menjadi lebih mudah dan efisien. Untuk menunjang hal tersebut pihak hotel harus mempunyai sistem informasi reservasi yg terintegrasi sebagai kebutuhan sehingga dapat langsung menghubungkan pihak hotel dengan berbagai media penjualan kamar seperti *online travel agent* dalam melakukan transaksi harian, yang mendukung operasional dan bersifat manajerial. Berbagai aplikasi sistem informasi, yang memungkinkan proses data dan laporan secara cepat dan akurat. Sistem informasi pengolahan data menjadi informasi yang terkomputerisasi yang sangat penting. Informasi yang berkualitas terwujud dari peranan sistem informasi yang baik. Sistem informasi memudahkan pihak hotel khususnya di bagian reservasi hotel untuk memperoleh data, dan memproses data tamu dalam hal melakukan reservasi menjadi lebih mudah. memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data - data yang dulu diolah secara manual di ubah kedalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengecekan dan pencarian data – data yang tersimpan dalam database. Sistem pemesanan *online* adalah sistem yang dipergunakan untuk manajemen sistem reservasi. Sistem ini menjadi kebutuhan yang penting pada pelaku usaha perhotelan untuk menerima pemesanan dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Reservasi merupakan salah satu bagian penting dari departemen sales marketing dalam hotel Mercure Bali Legian yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar tamu dan melakukan segala proses pendataan tamu yang melakukan reservasi *online* melalui *online travel agent* dan melalui telepon hotel. Bagian reservasi memerlukan sistem yang terpadu atau yang telah terintegrasi sehingga dapat memudahkan, proses pengolahan data tamu, dimana dapat mengantisipasi kebutuhan – kebutuhan tamu dan menjamin tersedianya proses pelayanan hotel sehingga dapat memberikan kesan yang baik terhadap kepuasan tamu. Sistem reservasi *online* pada Hotel Mercure Bali Legian adalah sistem reservasi dengan menggunakan *Platform Digital* dan telah terintegrasi, serta memudahkan para staff, pada bagian reservasi dalam mengaplikasikan dan mengolah data tamu. Berdasarkan uraian tersebut perlu dipahami dan dipelajari bagaimana model Penerapan Integrated Reservation System dengan *Platform Digital* pada Hotel Mercure Bali Legian“. Nilai kebaruan (Novelty) penelitian

terletak pada model baru yang belum pernah dibuat oleh orang lain atau pihak lain melalui penelitian ilmiah yaitu “ Model Penerapan Integrated Reservation System dengan *Platform Digital* pada hotel Mercure Bali Legian”. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat model penerapan integrated *System* pada bagian reservasi dan proses reservasi melalui *Platform Digital* pada Hotel Mercure Bali Legian.

KAJIAN TEORETIK

Hotel

pada buku pariwisata buku Pariwisata dan Perhotelan yang ditulis oleh Bagyono (2014) hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minum serta pelayanan lainnya. Bagunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Menurut Lefudin (2017) model merupakan suatu konsepsi untuk mengejar suatu materi dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam model mencakup strategi, pendekatan, metode maupun teknik, contohnya model pembelajaran kooperatif, model pembelajaran berbasis masalah, atau model pembelajaran langsung.

Penerapan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli , penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekan suatu teori, metode dan hal.lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Konsep Sistem Informasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas, sistem juga diartikan sebagai susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas dan sebagainya. KBBI mendefinisikan sistem sebagai metode. Menurut Hutahaean (2018), sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkanMenurut Laudon (2015), sistem informasi secara teknis merupakan serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi. Menurut O’Brien (2013), sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja Bersama untuk mencapai tujuan Bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur. Pengertian informasi menurut H. M. Jugianto (2005:8), dalam buku analisis dan desain sistem informasi “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”. Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Dalam dunia bisnis kejadian-

kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah suatu obyek nyata seperti *tempat* benda, dan orang yang betul-betul ada dan terjadi.

Reservasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) reservasi adalah pengaturan atau pemesanan tiket, meja, kamar hotel, dan sebagainya untuk seseorang pada waktu tertentu. Setyawan dan Wijayanti (2014), 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*). Pengintegrasian sistem informasi merupakan salah satu konsep kunci dari sistem Informasi Manajemen. Berbagi sistem dapat saling berhubungan satu dengan yang lain dengan berbagai cara yang sesuai dengan keperluannya. Aliran informasi antara sistem sangat bermanfaat bila data dalam file suatu sistem diperlukan juga oleh sistem yang lainnya, atau output suatu sistem menjadi input bagi sistem lainnya.

Manfaat Reservasi: Adanya kegiatan pemesanan kamar sangat berguna bagi pelanggan maupun hotel. Manfaat adanya reservasi kamar terlebih dahulu, maka:

- 1) Hotel mampu memberikan citra yang baik dan mengesankan kepada tamu saat mereka memesan kamar serta fasilitas-fasilitas hotel. Hal ini dapat memotivasi tamu agar segera datang ke hotel.
 - 2) Calon tamu dengan mudah dapat memprediksi secara jelas mengenai biaya akomodasi perjalanan yang harus dikeluarkan.
 - 3) Pihak hotel dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan persiapan yang matang kepada pelanggan, seperti jasa penjemputan, dan lan-lain.
 - 4) Pada saat pelanggan memesan kamar, petugas reservasi juga dapat menjual fasilitas serta produk lain, misalnya restoran dan banquet.
- b. *Klasifikasi Reservasi:* Reservasi yang terjadi antara calon tamu dan pihak hotel sebagai penyedia jasa pada prinsipnya mengandung suatu kesepakatan yang harus ditaati kedua belah pihak. Hal ini sebagai bentuk komitmen antara kedua belah pihak.

Menurut Putri (2018), ada dua jenis klasifikasi reservasi berikut penjelasannya

Reservasi Bergaransi (Guaranteed Reservation): Reservasi bergaransi adalah suatu pemesanan kamar yang disertai dengan jaminan. Tujuan dari jaminan ini adalah untuk mendapatkan kepastian dari pihak hotel atas pemesanan kamar yang telah dilakukan. Pihak hotel pun memerlukan jaminan untuk meminimalisasi kemungkinan kerugian yang diakibatkan oleh tindakan tamu yang memesan kamar tapi tidak datang tanpa pemberitahuan (no show). Suatu reservasi dikatakan bergaransi apabila telah diberikan jaminan berupa:

Prepayment: Pembayaran ini dilakukan oleh para calon tamu untuk sejumlah harga kamar dan fasilitas yang dipesan selama tinggal sebelum mereka mempergunakan fasilitas/menempati kamar itu.

Credit Card: Jaminan pemesanan kamar dilakukan dengan menggunakan tagihan kartu kredit. Pada saat reservasi petugas hanya menanyakan, nama dan nomor kartu kredit.

Advance Deposit: Pembayaran yang dikirimkan/dibayarkan oleh calon tamu kepada pihak hotel dalam jumlah tertentu paling sedikit harga kamar untuk satu malam atau lebih, dan kurang dari harga keseluruhan selama tinggal.

Kontrak Kesepakatan (Corporate): Kontrak ini berupa jaminan yang disertai kesepakatan kontrak antara pihak hotel dengan suatu perusahaan, sebuah bentuk kerja sama di mana perusahaan menyetujui untuk membayar sejumlah kamar kepada pihak hotel.

Agent perjalanan (Travel agent): Penjaminan pemesanan kamar yang dilakukan pihak agen perjalanan. Alat yang dipakai untuk penjaminan berbentuk voucher.

Sumber reservasi Hotel

Berbagai sumber telah menyediakan berbagai macam cara pemesanan agar tamu ataupun pelanggan dapat dengan mudah melakukan reservasi, sehingga tamu ataupun pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Beberapa sumber-sumber reservasi diantaranya: perusahaan (*company*), e-mail, hotel representative, fax smile, individu, biro atau agen perjalanan (*travel agent*). Untuk reservasi calon tamu harus mengisi sejumlah data di *reservation form* yang dibutuhkan oleh pihak hotel diantaranya adalah, nama lengkap tamu yang menginap, tanggal *check-in* dan *check-out*, alamat dan nomor telepon, metode pembayaran, jumlah pesanan kamar, permintaan khusus

Jenis-Jenis Reservasi Report

- a) *Reservation Transaction Report* adalah laporan harian yang harus disusun untuk mencatatkan berapa jumlah reservasi yang masuk, adanya perubahan reservasi maupun pembatalan reservasi
- b) *Expected Arrival & Departure List* adalah laporan daftar tamu yang diharapkan tiba atau berangkat di tanggal tertentu
- c) *Room Availability Report* adalah laporan informasi kamar yang tersedia dan siap untuk dijual
- d) *Group Status Report* adalah laporan rombongan tamu yang sudah tiba, termasuk apakah rombongan tersebut menggunakan jaminan atau tidak
- e) *Special Arrival List* adalah laporan daftar tamu penting (VIP) atau tamu dengan permintaan khusus
- f) *Turn-away Report* adalah laporan jumlah reservasi yang diolah (apabila kamar hotel sedang full)
- g) *Revenue Forecast report* adalah laporan pendapatan penjualan kamar yang diproyeksikan untuk masa akan datang
- h) *Reservation Histories* adalah laporan yang mencakup keseluruhan terkait pesanan kamar

Online travel agent

Online travel agent adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*. *Website online travel agent* adalah *website* yang dikelola oleh OTA yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata (*Australian Tourism Data Warehouse 2023*).

Menurut Atikasari (2016) *Online travel agent* merupakan salah satu jenis travel agent yang seluruh kegiatannya melalui *online*. Jenis travel agent ini menyediakan layanan reservasi *online* (*online reservation*)

- a. Manfaat E-Commerce: Menurut Aryawan dan Rian (2017), manfaat dari penggunaan *online travel agent* yaitu 1) *Online travel Agent* membantu meningkatkan *occupancy* pada dunia

pariwisata; 2) *Online travel agent* membantu konsumen secara detail mengenai kepastian harga, ketersediaan kamar , dan informasi lainnya; 3) Pemesanan melalui *Ecommerce* mempermudah hotel dalam mengatur jumlah kamar yang akan di jual secara *online* dan mengurangi kemungkinan *overbooking*; 4) membantu untuk memberikan pelayanan *non-stop* kepada pelanggan. Karena pelanggan dapat mengakses pemesanan kamar dan pencarian informasi tanpa Batasan waktu tertentu; 5) Kemungkinan untuk mendapatkan pelanggan baru dalam penggunaan *E-Commerce* sangat besar. Sosiawan dan Sanhika (2016) menjelaskan keunggulan dari *E-Commerce* adalah: Pembelian dapat di lakukan lebih cepat, Pilihan produk atau data terus diperbarui, Akses informasi lebih banyak, Pergantian harga dapat dilakukan dengan cepat, Tanggapan kepada *supplier*, vendor dan biro iklan dapat di lakukan, Metode pembelian dapat dilakukan dengan mudah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini juga disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Moleong (2011) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada waktu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah . Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuesioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya dalam eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen teknik pengumpulan data dilakukan dengan regulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci masalah yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian .

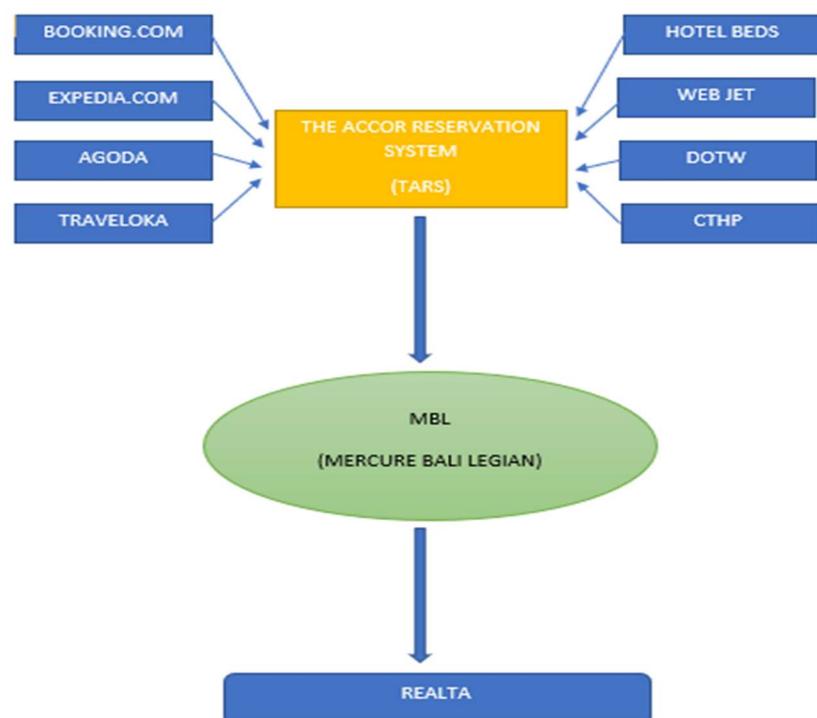
Penelitian ini difokuskan dalam model penerapan integrated *reservation System* dengan *Platform Digital* pada hotel Mercure Bali Legian. Fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi proses masuk pada masing masing *platform* dan bagaimana *Sistem* itu bekerja. Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2018) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode

pengumpulan data seperti wawancara dengan manajer Sales Marketing Departemen yang merupakan otoritas tertinggi setelah Director of sales dan didukung dengan beberapa informasi dari *informan* yang adalah Staff dari bagian reservasi yang termasuk dalam bagian sales and marketing departemen dalam mengelolah setiap bookingan yang masuk melalui sistem reservasi. Observasi yaitu pengamatan secara teliti dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam penerapan sistem reservasi yang terintegrasi pada hotel Mercure Bali Legian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Penerapan *Integrated Reservation System* Pada Hotel Mercure Bali Legian

Pada model penerapan ini yang menjadi *System* reservasi terintegrasi pada hotel Mercure Bali Legian adalah *The Accor Reservation System*. Pada penerapannya melalui *online travel agent* tamu melakukan reservasi kamar kemudian setelah tamu melakukan proses reservasi kamar *System* TARS akan merangkum data tamu tersebut dan data tersebut dikirimkan melalui bentuk email kepada pihak hotel Mercure Bali Legian dalam bentuk suatu rangkuman. TARS (*The Accor Reservation System*) berinteraksi dengan *Website* dan aplikasi , sebagai pusat reservasi *internal*, hotel, agen perjalanan, dan perbandingan situs *online* mencakup sekitar serratus aplikasi penting yang beroperasi setiap saat, Sebagai bagian dari 'Perhotelan Digital Terkemuka' *Accor Hotels* program. Pada saat terjadi reservasi *online* semua data tamu yang berasal dari *online travel agent* diolah melalui TARS dan di kirim ke pihak reservasi Mercure Bali Legian dalam bentuk Email. TARS berfungsi sebagai sistem utama yang menghubungkan hotel Accor ke seluruh saluran distribusi atau pemasaran dan merupakan *System* pengolah data semua reservasi yang masuk ke hotel Accor dari berbagai *digital platform*.



Gambar 1: *The Accor Reservation System* (Peneliti 2023)

Dalam Jurnal *The Tourism of Hospitality*, lebih dari 90 miliar orang mengunjungi Accor website dari seluruh dunia. Salah satu terkuat dari Accor brand adalah reservasi sistem yaitu TARS yang mendukung penjualannya melalui reservasi online dan proses pembayaran ke manajemen serta pengoptimalan manajemen. Pada model *System* ini pelanggan melakukan proses reservasi melalui *online travel agent*. Kemudian setelah itu data dalam bentuk yang masih mentah, diinput dan di tindak lanjuti kedalam proses pengolahan *System* TARS dan melalui *System* TARS data diolah menggunakan suatu model dan di proses, selanjutnya menghasilkan informasi tertentu, kemudian data tersebut dikirim melalui email, kepihak reservasi pada hotel Mercure Bali Legian sebagai penerima dan kemudian pihak reservasi hotel Mercure bali Legian membuat suatu keputusan yaitu dengan mengambil tindakan yaitu dengan menginputkan data tamu ke *System* hotel Mercure Bali Legian.

Analisis Penerapan Model Integrated Reservation System

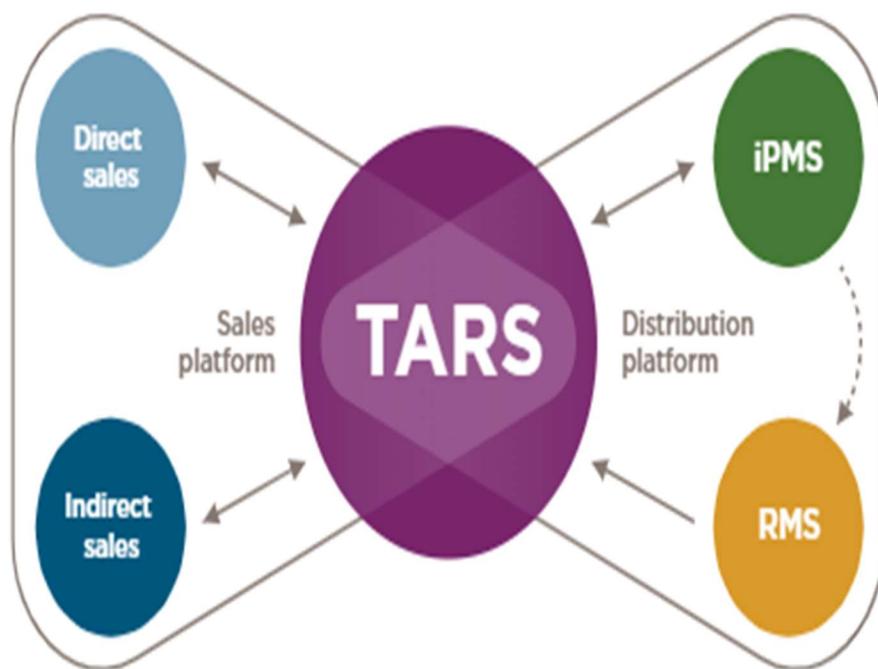
Melalui hasil wawancara dan observasi langsung, hotel mercure Bali Legian Menggunakan sistem Reservasi yang terintegrasi yaitu TARS (*The Accor Reservation System*). Hasil wawancara dapat dilihat pada analisis yaitu:

“Bookingan online masuk melalui Tars yang masuk ke email reservasi , apabila emailnya tidak masuk, beberapa Online travel agent akan meminta untuk melakukan pengecekan di Extranet apabila Online travel agent tersebut memiliki Extranet” (staff reservasi, 2023)

Pada jawaban di atas diketahui pemesanan melalui *online travel agent* akan masuk pada sistem TARS (*The Accor Reservation System*) dan data tamu tersebut akan dikirimkan melalui email reservasi hotel Mercure Bali Legian. dan apabila reservasi tersebut tidak masuk pada email hotel Mercure Bali Legian, maka pihak *online travel agent* akan meminta untuk melakukan pengecekan *Extranet*, apabila *Online travel agent* tersebut memiliki *Extranet*. *Extranet* menurut Turban dalam king dan kawan (2010) *Extranet* adalah jaringan yang menggunakan internet untuk menghubungkan beberapa inranet secara aman. Menurut O’Brien dan Marakas (2011) *Extranet* adalah penghubung jaringan yang menggunakan teknologi internet untuk menghubungkan *intranet* dari suatu bisnis dengan *intranet* dari pelanggan, pemasok atau mitra bisnis lainnya.

TARS (*The Accor Reservation System*)

Sistem yang menghubungkan *online travel agent* dengan hotel Mercure Bali Legian dalam melakukan proses reservasi dengan menggunakan *Platform Digital* Pelanggan cukup membuka situs *web* dan memesan layanan sesuai dengan tanggal yang mereka inginkan, mengisi *formulir* dan melakukan *online payment*. *System* ini juga dapat memberi data atau informasi secara *real time* sehingga pelanggan tidak perlu menghubungi petugas reservasi secara manual untuk menanyakan ketersediaan layanan untuk tanggal yang mereka pesan.



Gambar 2: TARS (Accor Management ,2023)

IPMS : Integrated Performance Management System adalah bagan kerangka logis yang mampu menjelaskan hubungan sistematis antara tujuan yang ingin dicapai, kebijakan yang ditetapkan, aktivitas / proses yang dilakukan serta kontribusi relatif faktor-faktor penentu keberhasilan (CFS) terhadap kinerja entitas / program secara menyeluruh (integral). Rancangan model pengukuran kinerja dengan pendekatan IPMS pada dasarnya terdiri dari 6 bagian alur yang saling berhubungan, yaitu :

Strategic Intent adalah keinginan / maksud strategis yang ingin dicapai oleh suatu program dalam jangka waktu tertentu.

Core Activity/Process merupakan aktivitas/kegiatan utama / kegiatan inti yang dilaksanakan di dalam suatu program untuk mencapai *strategic intent*.

Critical Success Factor (CSF) didefinisikan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu program.

Key Performance Indikator (KPI) adalah petunjuk/indikator kunci yang menentukan kinerja suatu program

Formula merupakan suatu metode pengukuran kinerja dengan cara membandingkan suatu variabel dengan variabel lainnya.

Score adalah nilai kinerja suatu program yang diperoleh dari formula.

RMS : *The Revenue Management* platform yang menganalisis data dalam jumlah besar dan cepat.

Direct Sales : Penjualan yang tidak melibatkan pihak ketiga dalam proses distribusi produk

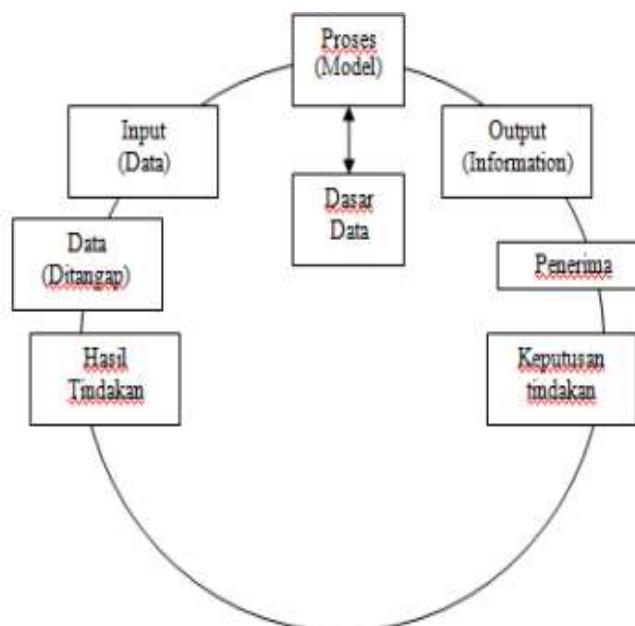
Indirect Sales : menjual produk secara tidak langsung kepada konsumen.

Bila dibandingkan dengan cara konvensional, memesan kamar dengan menggunakan *Platform Digital* atau *booking Online* jauh lebih efektif hanya dengan beberapa tahap saja pelanggan sudah bisa memesan layanan yang mereka inginkan.

Website traveloka, *booking.com*, Expedia.com, Agoda, dan Accor hotel adalah *Platform* yang digunakan hotel Mercure Bali Legian yang menghubungkan pelanggan dengan Mercure Bali Legian dalam melakukan reservasi. *System online booking* yang tersedia di berbagai *website* seperti traveloka, *booking.com*, dan expedia.com , Agoda dan Accor Hotel yang dilengkapi dengan berbagai fitur yaitu *search* , *filtering* hotel *destination* berdasarkan harga lokasi serta *online calendar* dengan demikian pelanggan dapat dengan mudah untuk menemukan layanan yang mereka cari. Proses pembayaran juga dapat dilakukan dengan mudah secara *realtime* karena *website* terintegrasi dengan *System gate way*.

Sistem Informasi

Sumber dari informasi adalah data Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Dalam dunia bisnis kejadian-kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah suatu objek nyata seperti *teampat benda*, dan orang yang betul-betul ada dan terjadi. Data merupakan bentuk yang masih mentah, belum dapat bercerita banyak sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu metode untuk menghasilkan informasi. Data dapat berbentuk simbol-simbol semacam huruf, angka bentuk suara, sinyal, gambar dan sebagainya. Data yang diolah suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan membuat tindakan yang berari menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan dianggap sebagai input, di proses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus informasi ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3: Siklus Informasi (Sutarmi, 2005)

1. Data: Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak sehingga perlu diolah lebih lanjut.
2. Input: Data-data yang ada diinputkan untuk segera ditindaklanjuti ke dalam proses pengolahan.
3. Proses: Data-data yang telah diinputkan melalui dan menggunakan suatu model tertentu.
4. Output: Data-data yang telah diproses dengan model tertentu, selanjutnya menghasilkan informasi.
5. Penerima: Penerima selanjutnya menerima informasi tersebut. Hal ini penerima merupakan orang yang berkepentingan dengan informasi tersebut.
6. Keputusan dan Tindakan: Penerima yang telah menerima informasi tersebut, selanjutnya membuat suatu keputusan dan melakukan suatu tindakan.
7. Hasil Tindakan: Penerima yang telah membuat suatu keputusan dan melakukan suatu tindakan, maka akan menghasilkan suatu tindakan yang akan membuat sejumlah data lagi. Data-data tersebut dikumpulkan sebagai input, selanjutnya diproses kembali melalui suatu model dan seterusnya.

Prosedur Sistem yang Berjalan

Melalui hasil observasi Analisis sistem *Reservation System* pada hotel Mercure Bali Legian sebagai berikut

a. Proses Pemesanan

pelanggan yang akan memesan kamar menggunakan *Online travel agent* langsung memilih pilihan kamar yang akan di *booking*, setelah itu pelanggan diminta untuk mengisi data pada *form* reservasi dan setelah mengisi *form* reservasi pelanggan akan diminta memilih proses pembayaran

b. Metode Pembayaran

Melalui hasil wawancara pada hotel Mercure Bali Legian dapat dilihat sebagai berikut

1) bagaimana metode pembayaran kamar yang di pesan melalui *Online travel agent* pada hotel Mercure Bali Legian

“Yang pertama dapat menggunakan Credit Card yang telah di Autorisasi oleh pelanggan sehingga kita dapat memproses pembayaran menggunakan mesin EDC yang kedua menggunakan link payment yang di proses oleh hotel dan di kirim ke tamu yang menggunakan metode transfer ke akun bank hotel yang ketiga pelanggan dapat melakukan pembayaran langsung pada saat melakukan proses Check-In pada hotel Mercure Bali Legian” (Staff Reservasi,2023). Dari jawaban tersebut dapat ketahui setelah tamu menyelesaikan proses pengisian data pada *form* registrasi dan memilih untuk langsung melakukan pembayaran pelanggan dapat menggunakan *credit card* yang telah di autorisasi , dan pilihan kedua pelanggan dapat menggunakan metode transfer ke akun bank hotel dengan menggunakan link *payment* yang akan diproses oleh hotel. dan yang ketiga pelanggan dapat memilih untuk membayar langsung di hotel pada saat melakukan proses *Check-In*. Laporan bookingan tersebut akan dikirimkan ke email Reservasi hotel berdasarkan data tamu, dan data pembayaran. Kemudian selanjutnya pihak reservasi akan mnginput data tersebut secara manual kedalam system hotel.

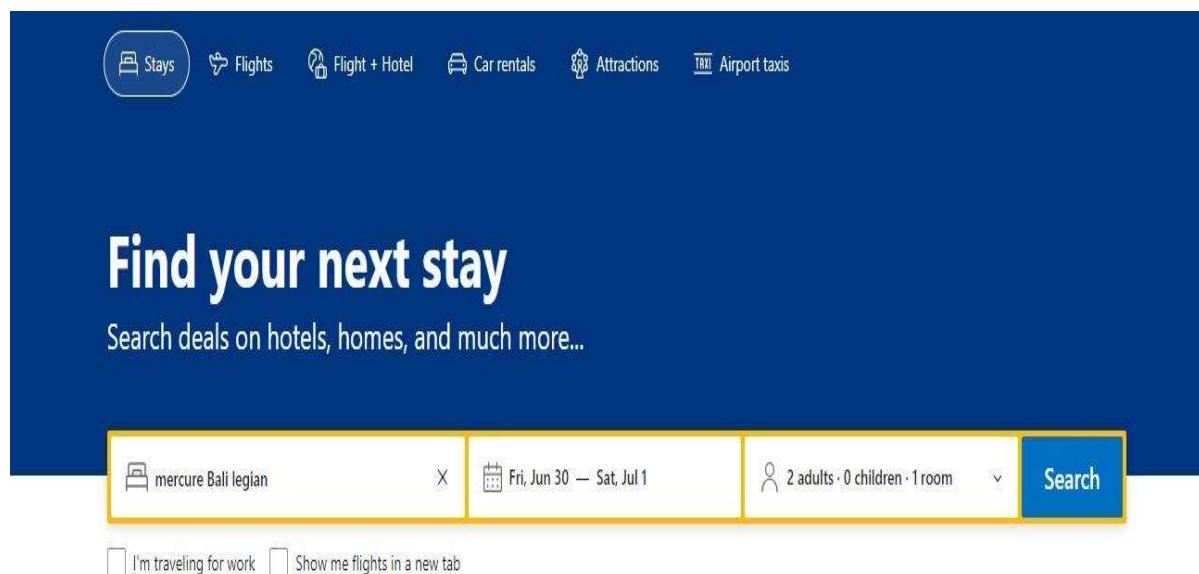
Proses Reservasi melalui Facebook dan Instagram

pada proses reservasi melalui Facebook dan Instagram pelanggan akan di arahkan untuk melakukan reservasi pada *website* manajemen hotel untuk mengisi data reservasi. *Step by step* dalam melakukan reservasi tersebut sama halnya dengan mengisi *formulir* data ada *website* *Online travel agent*. Setelah tamu melakukan proses reservasi kemudian *System TARS* akan merangkum seluruh data tamu dan akan mengirimkan data tersebut melalui email pada hotel Mercure Bali Legian.

Proses Reservasi Melalui *Online travel agent*

Berikut ini adalah tampilan pada saat pelanggan melakukan reservasi melalui salah satu *Platform Digital* yaitu *booking.com* “*Booking.com provides a large travelers’ reviews database that is useful for consumers, hoteliers and academics. Recent research discovered unexpected peculiarities in its scoring System, suggesting it could lead to “inflated scores” for hotels on their website*” . (Tourism Management,2016:80-83)

Halaman utama *website* menampilkan menu *stays* yang menampilkan pencarian nama hotel, tanggal *check in* dan *check out*, dan jumlah pelanggan yang akan menginap .



Gambar 4: Awal Reservasi (*booking.com* 2023)

Selanjutnya, pihak pemesan akan melakukan pencarian hotel yg akan dihuni serta menentukan tanggal *check in* dan *check out*. Setelah pihak pemesan menentukan *tempat* mana yang akan dipilih.

Pada gambar 5 *Profile* hotel Mercure Bali Legian dan berbagai fasilitas-fasilitas umum pada hotel Mercure Bali Legian, di halaman ini juga menampilkan *room type* yang tersedia pada saat pelanggan akan memilih *room type check in*.

★★★★  Travel Sustainable

Mercure Bali Legian

Jalan Legian No. 328 , Legian — **Great location** — [Show on map](#)

7.6 Good · 692 reviews



1/45

[Reserve for 1 night](#)

Property facilities

-  **Bathroom**
 - Toilet paper
 - Towels
 - Towels/sheets (extra fee)
 - Bath or shower
 - Slippers
 - Private bathroom
 - Toilet
 - Free toiletries
 - Hairdryer
 - Shower
-  **Bedroom**
 - Linen
 - Wardrobe or closet
-  **Outdoors**
 - BBQ facilities · Additional charge
 - Garden

Kitchen

- Tumble dryer
- Electric kettle

Room Amenities

- Socket near the bed
- Drying rack for clothing
- Clothes rack

Activities

- Bicycle rental · Additional charge
- Live music/performance
- Happy hour · Additional charge
- Themed dinner nights · Additional charge
- Evening entertainment
- Kids' club

Living Area

- Seating Area
- Desk

Media & Technology

- Flat-screen TV
- Cable channels
- Satellite channels
- Telephone
- TV

Food & Drink

- Wine/champagne
- Kid meals · Additional charge
- Breakfast in the room
- Bar
- Minibar
- Restaurant
- Tea/Coffee maker

Internet

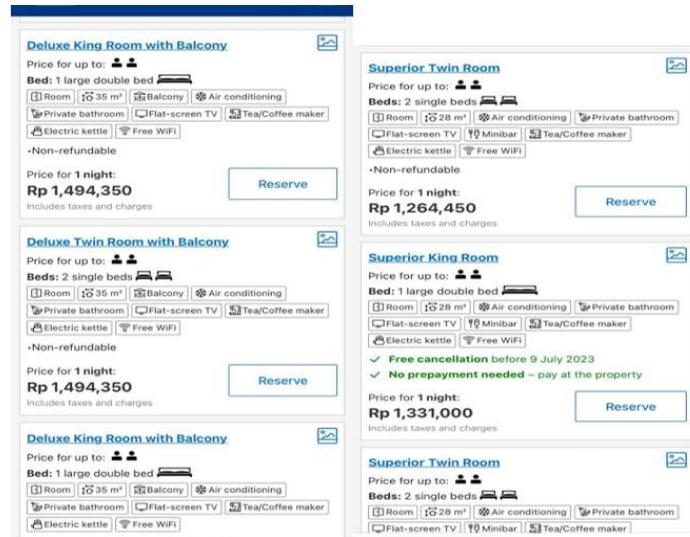
WiFi is available in all areas and is free of charge.

Parking

Free private parking is possible on site (reservation is not needed).

Gambar 5: Halaman profile hotel (Peneliti, 2023)

Berikut ini tampilan penjelasan kamar yang akan di jual melalui platform *booking.com* Pada Gambar 6 di tampilkan pilihan-pilihan *room type* yang menunjukan fasilitas pada setiap room.



Gambar 6:Pilihan Room Type (Booking.com, 2023)

Pada gambar 7 adalah halaman dimana pelanggan wajib mengisi data seperti nama lengkap, alamat email, dan mencentang pertanyaan yang ditanyakan, dan jika ada special request.

- Type : jenis room yang akan dipilih pelanggan untuk menginap dan fasilitas – fasilitas yang ada di dalam kamar.
- Sleeps: banyaknya pelanggan yang akan menginap
- Today's price: jumlah harga yang harus dibayar tergantung total *pax* yang akan menginap
- Your choices: pilihan *pax* yang akan di pilih, termasuk pilihan untuk sarapan atau tidak, dan pilihan untuk melakukan pembayaran
- Select room: pilihan untuk memesan satu kamar atau lebih.

Setelah pelanggan memilih *room type* yang akan di *booking* akan di tampilkan halaman selanjutnya.

Enter your details
*required field

First name *
[Text input field]

Last name *
[Text input field]

Email address *
[Text input field]
Confirmation email goes to this address

Who are you booking for? (optional)
 I am the main guest
 Booking is for someone else

Country/region *
[Text input field]
Indonesia

Phone number *
ID +62 [Text input field]
Needed by the property to validate your booking

Yes, I'd like free paperless confirmation
We'll text you a link to download our app

Gambar 7: Details Booking (booking.com, 2023)

Pada halaman yang sama terdapat kolom special request, berikut ini tampilan kolom tersebut. Jika pelanggan memiliki special request untuk room set up maka, pelanggan tinggal mengisi pada kolom *special request* yang tersedia pada halaman *detail booking*.

Special requests

Special requests cannot be guaranteed – but the property will do its best to meet your needs. You can always make a special request after your booking is complete!

Please write your requests in English or Indonesian.
(optional)

I would like free private parking on site

Your arrival time

Your room will be ready for check-in at 14:00
 24-hour front desk – Help whenever you need it!

Add your estimated arrival time (optional)

Please select

Time is for Legian time zone

Gambar 8: *Details Booking (Booking.com , 2023)*

Setelah mengisi *form* reservasi halaman yang akan ditampilkan berikutnya adalah *Step Final Step Final*. Berikut ini halaman pada *step final* terterah jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan



Hotel ★★★★★

Mercure Bali Legian

Jalan Legian No. 328 , 80361 Legian, Indonesia

Great location — 8.7

76 Good 692 reviews

When would you like to pay?

Pay later
 Pay now

The date you'll be charged, and what happens if you cancel, depends on your booking conditions.

The property will charge you **Rp 1,264,450**

How would you like to pay?

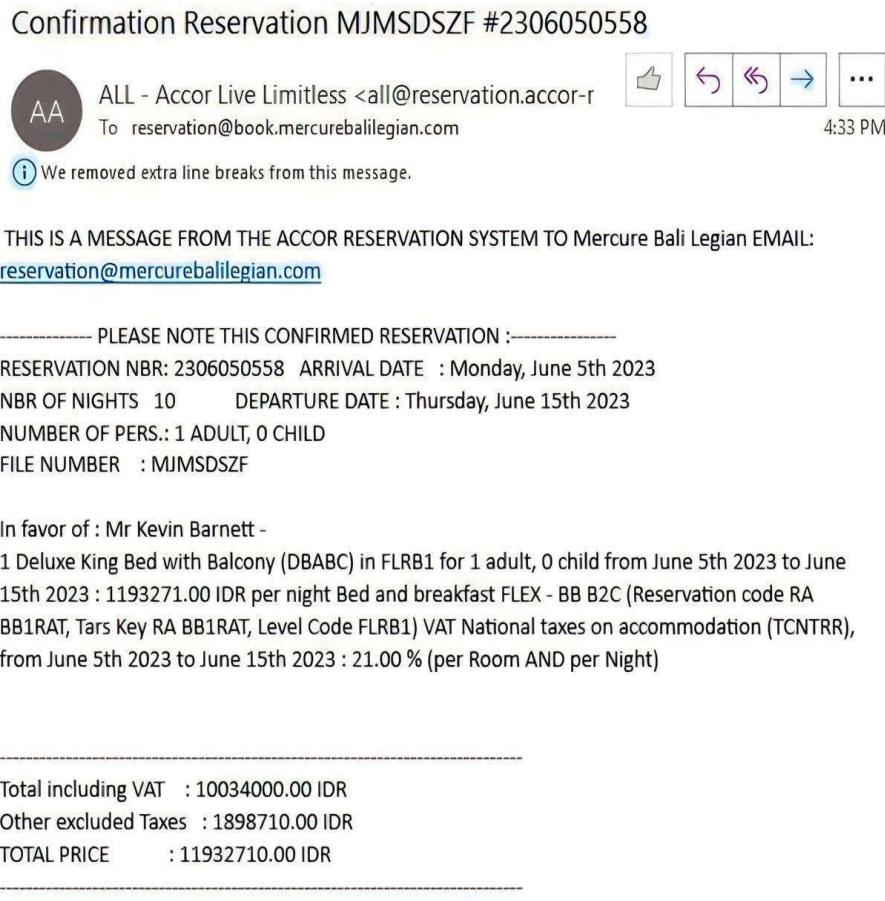
New card Google Pay

Cardholder's name *

Card number *

Gambar 9: *Step Final Reservasi (Booking.com, 2023)*

Pada *step final* pelanggan di tunjukan terkait detail pembayaran, dan pilihan untuk konfirmasi pembayaran. Setelah itu, *bookingan* akan masuk ke sistem TARS, dan merangkum data tamu, kemudian mengirimkan melalui email ke bagian reservasi detail *bookingan* tersebut. Setelah pelanggan melakukan reservasi melalui *Online travel agent*, data reservasi akan masuk ke pihak Mercure Bali Legian melalui email seberti pada gambar 10.



Gambar 10: Model Tars pada Reservasi (Reservasi MBL ,2023)

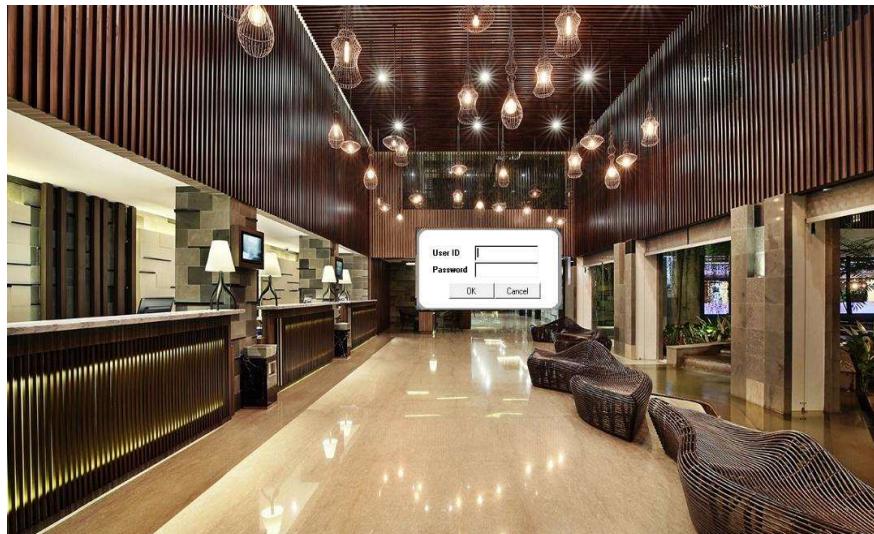
Data yang dicantumkan pelanggan dalam proses reservasi melalui *website Online travel agent* akan tertera pada email konfirmasi melalui TARS (*The Accor Hotels Reservation System*) Dengan TARS (*The Accor Hotels Reservation System*) manajemen Accor dapat mengelola dan menampilkan semua data terkait pemasaran hotel Accor, seperti harga ketersediaan kamar dan berbagai informasi Accor Hotel . Sistem TARS ini terhubung langsung dengan sistem *back-end* yang berfungsi menyediakan *platform* terintegrasi untuk memastikan semua yang ditawarkan ke pelanggan adalah data terkini dan real time. TARS menghubungkan dengan Global *Distribution System* (*Amadeus, Galileo, Word Span, Sabre*) yang mengkoneksikan kalangan biro perjalanan TARS juga terhubung dengan Internet *Distribution System* yang menghubungkan dengan para agen travel *online*. Sistem TARS merangkum semua data tamu dan mengirimkan ke bagian reservasi hotel melalui email. Setelah *bookingan* masuk melalui email pihak reservasi akan melakukan penginputan data tamu pada sistem hotel yaitu dengan memasukan data pada *System* realita sesuai dengan email yang masuk. Setelah *bookingan*

bookingan dari *online travel agent* masuk pihak reservasi akan melakukan penginputan data pada *System* hotel mercure Bali legian. Dengan *step by step* sebagai berikut:

Administrator Reservasi pada Sistem Hotel Display awal pada System

1). Halaman *login* user

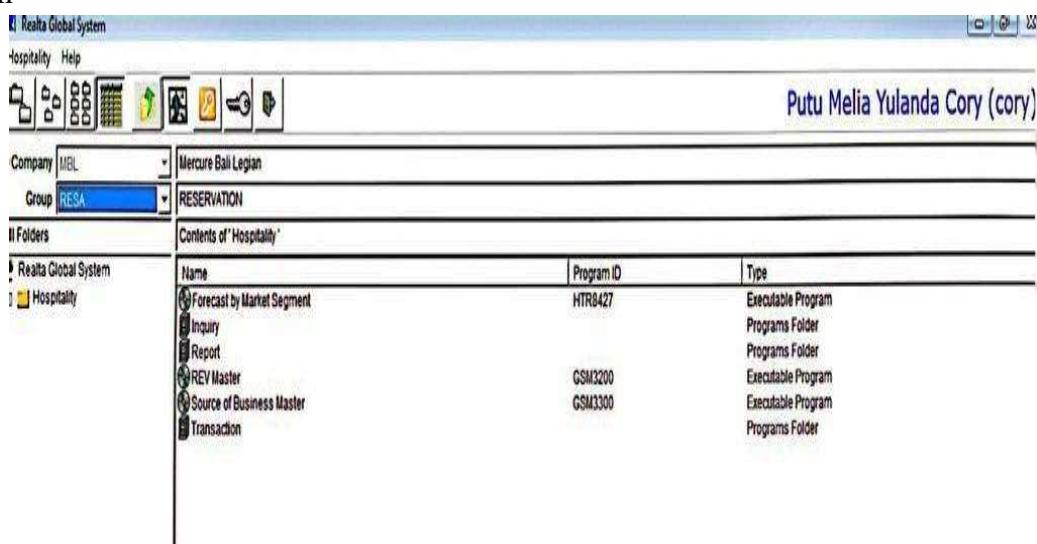
Berikut ini data yang didapatkan peneliti melalui hasil pengumpulan data observasi Pada halaman ini staff diminta memasukan *User ID* dan *Password* sesuai dengan yang telah ditentukan, maka sistem hotel akan menampilkan *display* yang sesuai dengan hak akses saat *log in*.



Gambar 11: Display Awal pada System (MBL, 2023)

2). *Tampilan awal pada system hotel*

Berikut ini data yang didapatkan peneliti melalui hasil observasi pada hotel Mercure Bali Legian



Gambar 12: Tampilan Sistem hotel (MBL,2023)

Pada gambar 12 terlihat tampilan ini terdapat beberapa pilihan yaitu, *Forecast by Market Segment*, *Inquiry*, *Report*, *REV Master*, *Source of Business Master*, dan *Transaction*. dan untuk

melakukan sebuah proses penginputan data pada *System hotel*, reservasi hanya menggunakan *icon transaction*.

Setelah memilih *Transaction* akan muncul tampilan seperti ini kemudian pihak reservasi memilih *create* untuk *create bookingan* untuk menginput pada sistem hotel data reservasi yang masuk sesuai dengan *bookingan* tamu melalui email dari *Online travel agent*

Name	Program ID	Type
03. Change Grp Mst Arrival & De	HTT1800	Executable Program
04. Reservation Tracing	HTT1610	Executable Program
05. Update Tracing Status	HTT1615	Executable Program
06. Floor Map	HTT1255	Executable Program
07. Guest Message	HTT1630	Executable Program
08. Reservation Notes	HTT1620	Executable Program
11. Day Marker Assignment	HTT0300	Executable Program
12. Package Distribution	HTR0534	Executable Program
13. Package Distribution to be	HTR0535	Executable Program
14. List Of Reservation Change	HTT3100	Executable Program
15. Rate Discrepancy List	HTR0551	Executable Program
Analysis	HSR0400	Executable Program
Customer	SMM0600	Executable Program
Customer Transaction	CRT0100	Executable Program
FIT Reservation - create	HTT1131	Executable Program
FIT Reservation - retrieve	HTT1132	Executable Program
General Information	GIM0100	Executable Program
Group Reservation - check in	HTT1137	Executable Program
Group Reservation - check out	HTT1138	Executable Program
Group Reservation - create & retrieve	HTT1136	Executable Program
OpenClose Cashier	CST0100	Executable Program
Package Rate	HTM0538	Executable Program
Package/Extra Charge Element	HTM0537	Executable Program
Receive Advance Deposit	CST0800	Executable Program
Room Restriction	HTT0100	Executable Program

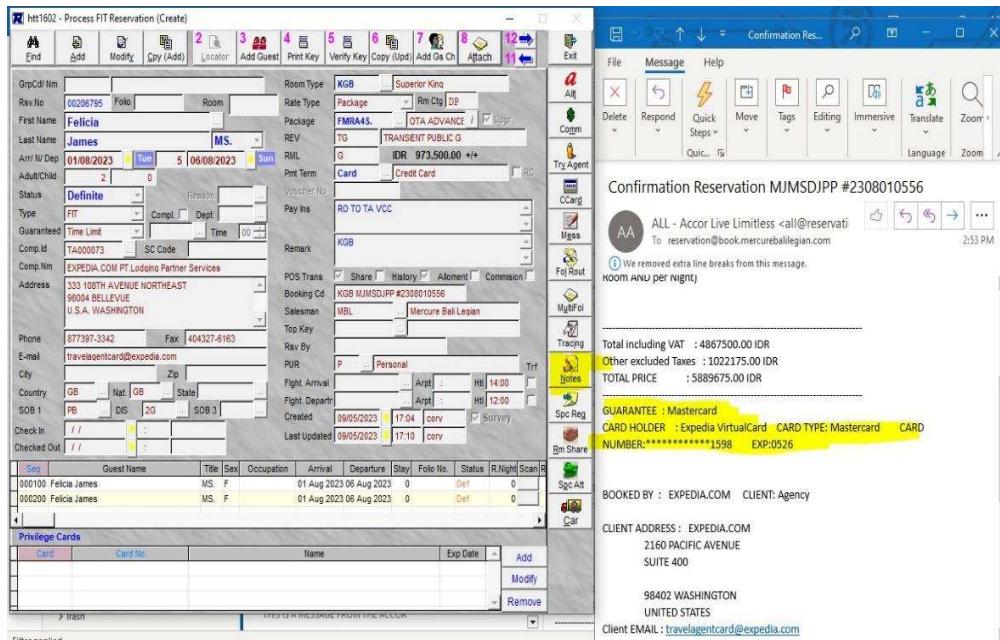
Gambar 13: *Create (Reservasi MBL, 2023)*

Pada Gambar 4.30 menjelaskan untuk melakukan *create* data tamu pada sistem hotel pihak reservasi harus memilih *FIT Reservation-create*.

Setelah memilih *FIT Reservation-Create* akan terbuka halaman *Create* dapat dilihat pada gambar 14 berikut untuk mengisi *form* registrasi tamu pada sistem hotel kemudian pilih *Add* untuk membuat *create bookingan* yang telah masuk melalui email

Gambar 14: *Create Bookingan (Reservasi MBL, 2023)*

Pada *form* registrasi terdapat data-data yang harus diisi yaitu mulai dari nomor reservasi, dan *blocking room*, nama tamu, tanggal *check in* dan *check out room type* dan lain sebagainya. Setelah seluruh *form* pada gambar 4.30 terisi Halaman *Create* akan terlihat seperti gambar 15.



Gambar 15: Tars pada System hoteln (Reservasi MBL, 2023)

Gambar 15 menjelaskan pihak reservasi akan menginput data reservasi yang masuk sesuai dengan *bookingan* tamu melalui email dari *Online travel agent* yang masuk pada email reservasi hotel. Kemudian *bookingan* akan masuk pada pengoprasian *System hotel*.

Dampak Positif Dari *Online travel agent*

Data dan informasi yang dikumpulkan melalui hasil observasi pada hotel Mercure Bali Legian, didapatkan data dan informasi pada tabel 1:

Tabel 1: *bookingan* OTA

OTA 2023	JANUARY	FEBRUARY	MARET
booking.com	1,118	797	876
expedia.com	722	780	615
agoda	355	262	302
flight centre	100	119	176
traveloka	167	24	5
hotel beds	51	19	3
last minute	16	0	7
web jet	0	7	0
dotw	9	10	2
ctrip	9	3	0
OHERS	56	363	387

Sumber: Data olahan tahun 2023

Berdasarkan tabel tersebut *Online travel agent* dapat dilihat jumlah *bookingan* yang masuk dalam tiga bulan berturut-turut. Dalam data reservasi *Online travel agent* tersebut traveler internasional mewakili pangsa pemesanan yang luar biasa besar di *Online travel agent* dibandingkan lainnya di pasar travel. *Online travel agent* sangat menguntungkan pihak hotel dengan banyaknya *bookingan* yang masuk melalui *Online travel agent*. Dari data di atas Melalui sistem TARS (The Accor Reservation System) hotel Mercure Bali Legian dapat terhubung dan bekerja sama dengan beberapa *online travel agent* yaitu dalam kerjasamanya para tamu yang melakukan reservasi melalui *online travel agent* tidak perlu datang langsung ke hotel dan hanya melakukan proses reservasi kamar melalui *online*. Hubungan kerjasama ini saling menguntungkan dan saling membutuhkan satu sama lain, dan tidak ada salah satu pihak yang mengalami kerugian karena kerjasama ini, karena hubungan kerjasama bersama *online travel agent* jelas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan perjanjian yang telah disepakati dan dibuat bersama. Pihak Mercure Bali Legian mendapat keuntungan karena dengan mudahnya tamu dapat melakukan proses reservasi melalui *online travel agent*. Sedangkan *online travel agent* mendapat keuntungan dari *viewers* yang telah mengakses aplikasi tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai *Sistem* informasi reservasi dengan *Platform Digital* pada hotel Mercure Bali Legian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa *Sistem* informasi reservasi dengan platform digital pada hotel Mercure Bali Legian atau disebut TARS adalah suatu sistem manajerial yang memenuhi kebutuhan pengolahan transaksi, serta mendukung operasi, dan kegiatan strategi dari dan dengan sistem ini dapat menghubungkan semua jaringan Accor. Dengan memanfaatkan teknologi terkini, adanya reservasi melalui *Platform Digital* dapat memperluas pasar, membuat visibilitas global secara instan, yang dapat memanfaatkan penjualan kamar yang pesat dan menjadi sarana informasi yang berkualitas dan pemanfaatan pada pihak hotel dalam melakukan promosi. Media *Platform Digital* berbasis *Web* dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan reservasi dan mengetahui informasi dari hotel Mercure Bali Legian lebih cepat tanpa harus melakukan proses reservasi secara konvensional. Dari pihak reservasi dapat dengan mudah pengarsipan data tamu pada hotel, dan reservasi memiliki kewenangan antara lain adalah pencarian dan pengubahan data tamu, serta pembaruan status pembayaran. Tanpa adanya *The Accor Reservation System*, harus selalu ada pengelola hotel yang memantau aktivitas pemesanan pemesanan di setiap platform *Online travel agent*. Dengan adanya *The Accor Reservation System* yang telah terintegrasi dapat memudahkan pengelola hotel khususnya *team* reservasi sehingga *team* reservasi tidak perlu memantau setiap *online travel agent* dalam mengecek pesanan kamar.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, Dhany. 2016. Rancang Bangun sistem Extreme programing sebagai metodologi pengembangan sistem Jurnal Prosisko vol.3 No. 1 Maret 2016 .
- Aprilia, Astuti, dan Dewantara. 2017. Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 44 No. 1, Maret 2017.

- Atikasari. 2016. Analisis Penerapan Kebijakan Harga Untuk Meningkatkan Room Occupancy Melalui Sumber Bisnis Online Travel Agent Pada Inna Simpang Hotel Kota Surabaya. Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK). Vol. 3 No.1, 2016. Diambil dari : <http://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/255>
- Australian Tourism Data Warehouse. (2013). *Tutorial 39a Online travel agents 101*. Australia. Australian Tourism Data Warehouse.
- Badan pengawasan keuangan dan pembangunan. integrated perfomance management system.
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan , Bandung : Alfabeta.
- Darmadi. 2017. Pengembangan Model Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa.Yogyakarta: CV Budi Utama
- Emmita Devi Hari Putri, S.Par., M.M, 2018, Pengantar Akomodasi Dan Restoran, Yogyakarta, Deepublish.
- Gherby J, 2018. Competition Strategies of Selected International Hotels Groups on the
- Hutahaean, Jeperson. 2018. Konsep Sistem Informasi. Deepublish : Yogyakarta.
- James A. O'Brien, G. M. (2013). Introduction to Information System (16th ed). New York: McGraw - Hill Companies, Inc.,
- Jogiyanto, H.M., 2005, Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis, ANDI, Yogyakarta
- Krestanto, 2019. Strategi Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata Vol.17 No 1 November 2019.
- Laudon, K. C., Laudon, J. P., & Elragal, A. (2015). Management Information Systems. England: Person Education LTD.
- Lefudin. 2017. Belajar dan Pembelajaran Dilengkapi dengan Model Pembelajaran, Strategi Pembelajaran, Pendekatan Pembelajaran dan Metode Pembelajaran. Yogyakarta : Deepublish.
- Leufudin, (2017). Belajar dan Pembelajaran dilengkapi dengan model pembelajaran , strategi pembelajaran, Yogyakarta. Deepublish.
- Malawi, Indullah dan Ani Kadarwati (2017). Pembelajaran *tematik*. Konsep dan aplikasi. Magetal. AE Grafika.
- Mustakini, Jogiyanto (2005). *Analisis dan Desain sistem Informasi*, Yogyakarta. Andi Offset.
- Polish Market. Journal of Tourism and Hospitality 2018.
- Putri,E.D.H. (2018), pengantar Akomodasi dan Restoran.
- Setiawan, Guntur. (2004). Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung:Remaja Rosdakarya Offset
- Setyawan, Hery dan Wijayanti. 2014. Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. E-jurnal BSI Vol. 5, 2014. Diambil dari: <http://ejurnal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/505>
- Widani, Abiyasa, dan Darma. 2019. Menguji Ketajaman Implementasi E-Commerce Dalam Penjualan Kamar Hotel di Bali. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 16 No. 2 , April 2019.