

## ABSTRAK

**Alan Ariyansah Pamungkas.** *Analisis Pengelolaan Sistem Reservasi Online Melalui Aplikasi Online Travel Agent pada Hotel Minang Permai 3.* Skripsi. Pacitan: STKIP PGRI Pacitan, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) bagaimana pengelolaan hotel yang menerapkan sistem reservasi *online* yang bekerja sama dengan *Online Travel Agent* pada Hotel Minang Permai 3. 2) bagaimana dampak keterlibatan pihak *Online Travel Agent (Traveloka)* terhadap kenaikan jumlah pengunjung.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Subjek pada penelitian adalah *Manager* Hotel Minang Permai 3. Teknik pengambilan data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan ada empat tahap, yaitu pengumpulan data; reduksi data; penyajian data; dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa 1) sistem reservasi *online* dikelola oleh hotel menggunakan aplikasi *extranet* dan adanya jasa layanan dari *Online Travel Agent* menguntungkan bagi pihak hotel karena tidak perlu membuat *web* untuk menunjang *marketing* agar dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Kendala dalam pengelolaan sistem reservasi *online* ini adalah dalam mengelola ketersediaan kamar (*allotment*) yang mengakibatkan terjadinya reservasi ganda dengan atas nama tamu yang sama. Sehingga *Manager* Hotel harus selalu memantau kegiatan reservasi secara *online* melalui aplikasi *extranet*. 2) berdasarkan dari rata-rata jumlah pengunjung dalam kurun waktu 6 bulan apabila melakukan reservasi secara langsung yaitu sebesar 33,33 pengunjung per bulan, setelah menerapkan sistem reservasi *online* yang bekerja sama dengan pihak *Online Travel Agent (Traveloka)* terjadi kenaikan hunian kamar sebesar 5,17 pengunjung per bulan.

**Kata kunci :** pengelolaan, reservasi *online*, *Online Travel Agent*, *Traveloka*.

## **ABSTRACT**

**Alan Ariyansah Pamungkas.** *Analysis of Online Reservation System Management through the Online Travel Agent Application at Minang Permai Hotel 3.* Thesis. Pacitan: STKIP PGRI Pacitan, 2021.

*This study aims to find out 1) how the hotel management implements an online reservation system in collaboration with Online Travel Agents at the Minang Permai Hotel 3. 2) how the impact of the involvement of the Online Travel Agent (Traveloka) on the increase in the number of visitors.*

*This type of research was a descriptive qualitative research. The subject of the study was the Manager of the Minang Permai Hotel 3. The data collection technique was obtained from the results of observations and interviews. There are four stages of data analysis techniques used, namely data collection; data reduction; data presentation; and drawing conclusions.*

*The results of this study concluded that: 1) the online reservation system managed by the hotel using an extranet application and the services from an Online Travel Agent were beneficial for the hotel because it did not need to create a web to support marketing in order to reach a wider market. The obstacle in managing this online reservation system was in managing the availability of rooms (allotment) which results in double reservations on behalf of the same guest. So the Hotel Manager must always monitor online reservation activities through the extranet application. 2) based on the average number of visitors within 6 months when making direct reservations, which were 33.33 visitors per month, after implementing an online reservation system in collaboration with Online Travel Agents (Traveloka) there was an increase in room occupancy of 5,17 visitors per month.*

**Keywords :** *management, online reservation, Online Travel Agent, Traveloka.*