

BAB I

PENDAHULUAN

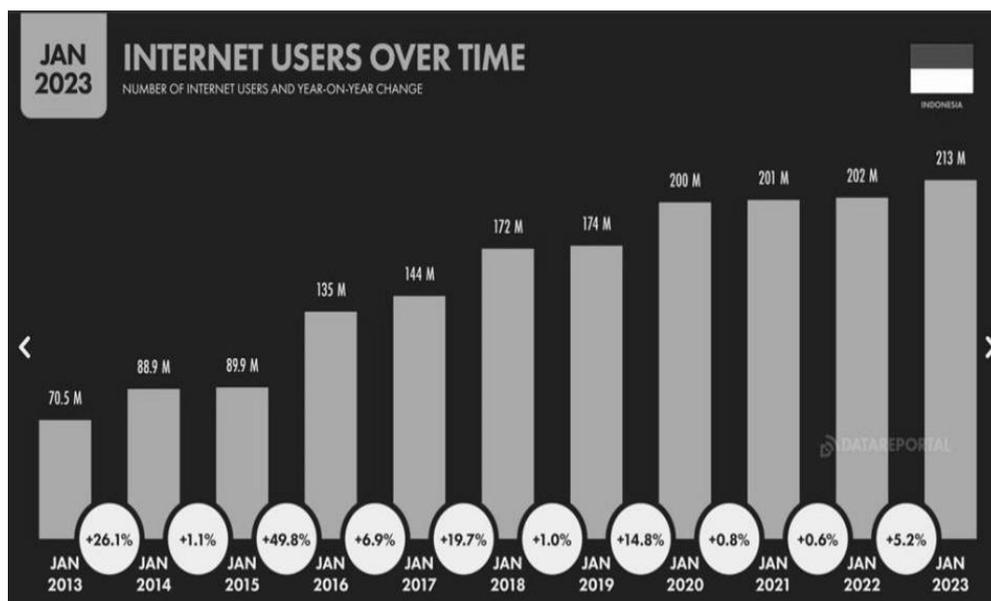
1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan internet pada masa sekarang sudah sangat meluas dan berkembang pesat di masa sekarang ini. Internet sebagai media informasi dan komunikasi pun sangat digemari. Tetapi di Indonesia penggunaan jasa internet oleh masyarakat sebagai alat promosi dan pemenuhan kebutuhan lainnya masih sangat kurang (Puspitarini dan Nuraeni, 2019). Sekalipun demikian di beberapa daerah lain seperti Palembang misalnya, banyak hotel yang sudah menggunakan internet dalam usaha memajukan bisnisnya agar mampu bersaing dalam industri hotel manapun. Dalam kaitan ini The Arista Hotel Palembang merupakan salah satu dari sekian banyak hotel yang telah menerapkan website sebagai salah satu media promosi untuk menangani reservasi kamar. Khusus untuk reservasi kamar melalui website dapat dilakukan melalui internet lalu masuk ke website: www.aristapalembang.com

Dari kecanggihan teknologi, hotel yang dulu dengan sekang berbeda, hotel dulu susah dijangkau karena saat ingin memesan (check'in) harus datang langsung ke hotel sedangkan hotel sekarang ini sangat mudah jika ingin memesan (check'in) melalui aplikasi OTA (Online Travel Agent). Kini, seiring dengan perubahan yang begitu cepat dimana Kota Palembang salah satu kota yang ramai dengan bisnis di bidang perhotelan jadi tingkat persaingan bisnis semakin ketat. Di Kota Palembang ini terdapat berbagai jenis hotel yang menyediakan fasilitas lengkap diantaranya hotel bintang 5.

Pemasaran di internet cenderung menembus berbagai rintangan, batas bangsa, dan tanpa aturan-aturan yang baku. Sedangkan pemasaran konvensional, barang mengalir dalam partai-partai besar, melalui pelabuhan laut, pakai kontainer, distributor, lembaga penjamin, importir, dan lembaga bank. Pemasaran di internet sama dengan direct marketing, dimana konsumen berhubungan langsung dengan penjual, walaupun pembeli ataupun penjualnya berada di luar negeri. Akses internet saat ini juga sangat mendukung para

penggunanya untuk selalu terhubung ke jaringan, karena selain mudah dan murah banyak juga penyedia layanan internet gratis di berbagai tempat. Sehingga internet bukan merupakan hal yang sulit untuk di dapat pada jaman sekarang (Khoirudin dan Fahrullah, 2020). Adapun gambar data pengguna internet di indonesia di bawah ini:



Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2023

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023

Seiring berjalannya waktu pengguna teknologi internet terus meningkat dari tahun ke tahun. Setidaknya itu terbukti dari data yang disajikan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). APJII adalah sebuah lembaga yang menyelenggarakan aktivitasnya pada lingkungan pengembangan industri internet dari anggota kepada anggota oleh anggota. Dari data yang digambarkan dari grafik tersebut, tahun 2013 pengguna internet di Indonesia hanya berjumlah 70,5 juta orang. Terus menerus tumbuh pesat hingga menyentuh angka 172 juta pengguna di tahun 2018 dan 200 juta pengguna di tahun 2020 dan di tahun 2023 mencapai 203 juta orang pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia sangat pesat dan telah menjadi suatu kebutuhan yang penting.

Salah satu Industri jasa perhotelan yang ada di Palembang adalah The Arista Hotel Palembang yang merupakan hotel bintang 5. Kegiatan utamanya adalah memberikan jasa dan pelayanan sebaik mungkin kepada para tamu hotel, yang akan sangat optimal jika di dukung dengan faktor harga dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat berupa keterampilan, kelengkapan sarana dan prasarana dan pelayanan yang dilakukan karyawan The Arista Hotel Palembang. Apakah hal tersebut sesuai atau tidak dengan standar dalam prinsip pelayanan tamu yang telah di tetapkan oleh pihak hotel. Menurut data sekunder berupa dokumentasi yang di berikan oleh pihak The Arista Hotel Palembang kepada peneliti ada hal yang harus lebih di perhatikan seperti pemakaian alat-alat yang modern di dalam hotel yang sebaiknya diberi panduan pemakaian. Dan pihak hotel tetap harus semakin meningkatkan kualitas pelayanan mengingat banyak hotel sejenis yang dapat menjadi pilihan lain konsumen selain The Arista Hotel Palembang.

Letak The Arista Hotel yang berada di Kota Palembang, dimana kota ini merupakan kota yang hampir selalu di ikut sertakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah Indonesia dalam kegiatan ajang-ajang bergengsi Nasional dan Internasional seperti tahun lalu dengan di ikut sertakannya Kota Palembang sebagai tuan rumah penyelenggara ASEAN GAMES 2018, dan dengan keragaman budaya dan makanan khas dari kota Palembang, menjadikan kota Palembang dijadikan pilihan destinasi pilihan wisata. Namun sebagai pencetus hotel bintang 5 pertama di Kota Palembang yang seharusnya lebih dalam segala hal di banding hotel bintang 5 lainnya, baik harga maupun kualitas pelayanan, seharusnya The Arista Hotel Palembang dapat menguasai pangsa pasar dan dapat menarik lebih banyak lagi minat konsumen dan wisatawan untuk menginap di The Arista Hotel Palembang. Adapun harga kamar hotel bintang 5 di kota Palembang dapat kita lihat dari tabel 1.1:

Tabel 1.1 Daftar Harga Kamar Hotel Bintang 5 di Kota Palembang

| Nama Hotel | Tipe Kamar | Harga Online Travel Agent (OTA) |
|---|-----------------------|--|
| The Arista Hotel Palembang | 1.Superior | Rp 1.232.000 |
| | 2.Deluxe | Rp 1.38.000 |
| | 3.Arista Club | Rp 2.151.000 |
| | 4.Executive Suite | Rp 4.320.000 |
| | 5.Arista Suite | Rp 7.330.000 |
| The Excelton Hotel Palembang | 1. Deluxe | Rp 799.000 |
| | 2. Club | Rp 1.189.500 |
| | 3.Junior Suite | Rp 2.632.000 |
| | 4. Suite | Rp 3.412.500 |
| | 5.President Suite | Rp 6.533.000 |
| Wyndham Opi Hotel Palembang | 1.Superior Room | Rp 2.880.000 |
| | 2.Deluxe Room | Rp 3.500.000 |
| | 3.Executive Room | Rp 9.070.000 |
| | 4.Junior Room | Rp 10.600.000 |
| | 5.Grand suite | Rp 12.050.000 |
| | 6.Presidential Suite | Rp 15.000.000 |
| The Alts Hotel Palembang | 1. Superior | Rp 599.000 |
| | 2. Deluks | Rp 749.500 |
| | 3. Premier double | Rp 1.045.000 |
| | 4. Eksekutif | Rp 1.435.500 |
| | 5. Suite Junior | Rp 2.296.000 |
| | 6. Suite Presidensial | Rp 4.070.433 |

(sumber :dokumentasi hotel 2023)

Dari tabel berikut dapat di ketahui harga kamar The Arista Hotel Palembang sangat bersaing dengan harga kamar dua hotel lainnya dan dengan tipe kamar yang sangat bervariasi. Harga kamar The Arista Hotel Palembang

dan ke dua hotel lainnya bermacam-macam sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang di berikan. Harga kamar The Arista Hotel Palembang merupakan tertinggi nomor 2 dari ketiga jenis hotel bintang 5 tersebut, dan harga tertinggi nomor 1 adalah Whyndham Opi Hotel Palembang, namun berdasarkan harga di OTA dan observasi langsung tentang harga kamar tiga hotel bintang 5 tersebut di peroleh data bahwa The Arista Hotel Palembang yang merupakan harga tertinggi nomor 1 dari tiga hotel lainnya, hal itu dikarenakan ketiga hotel lainnya memberikan harga promosi yang sangat besar, bahkan Whyndham Opi Hotel Palembang dengan harga yang awalnya paling mahal dan jika di lihat di OTA dan observasi langsung merupakan harga kamar yang cukup murah karena mereka menetapkan harga dengan melihat peluang pasar dari tingkat konsumen setiap harinya. Hal itu dapat menjadi pertimbangan konsumen untuk menginap di The Arista Hotel Palembang karena mengingat masih ada hotel dengan harga yang lebih rendah, namun semua harga dari ke tiga hotel tersebut sesuai dengan klasifikasi hotel bintang 5, diantaranya di lengkapi dengan fasilitas Wellness center, restoran, bar dan meeting and conference package room, dan ada jasa door man/door girl serta ada jasa bellboy, dan masih banyak lagi. Meskipun dalam hal ini tidak semua jenis hotel bintang 5 diatas termasuk The Arista Hotel Palembang mempunyai fasilitas-fasilitas dan semua pelayanan yang sama.

Hal yang menarik untuk dikaji ialah kecenderungan masyarakat untuk dapat memperoleh informasi yang cepat dan mudah. Namun dalam reservasi online ini di satu sisi membuat persaingan tarif hotel makin ketat tidak bisa dibendung, harga yang murah yang diklik oleh pemesan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan strategi yang tepat dan sesuai untuk diterapkan agar target dalam meningkatkan hunian kamar pada The Arista Hotel Palembang tercapai. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menulis proposal skripsi berjudul **“Analisis Sistem Reservasi Melalui Website dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Di The Arista Hotel”**.

1.2 Rumusan masalah

Beberapa permasalahan terkait dengan analisa pengaruh online travel agent terhadap tingkat hunian kamar di The Arista Hotel Palembang adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Analisis sistem reservasi website dalam meningkatkan tingkat hunian di The Arista Hotel Palembang?
2. Bagaimana analisis perbandingan jumlah tamu yang menginap melalui website dengan tamu yang reservasi melalui aplikasi online travel agent di The Arista Hotel Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu pada bagaimana pengaruh usaha reservasi website dalam meningkatkan tingkat hunian kamar di The Arista Hotel Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui analisis usaha reservasi website dalam penanganan meningkatkan tingkat reservasi kamar di The Arista Hotel Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

- a. Manfaat akademis dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam pengaplikasian konsep-konsep pemasaran dan penyesuaian materi perkuliahan jurusan Administrasi Bisnis prodi D4 Usaha Perjalanan Wisata
- b. Dapat menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat dalam mengetahui efektivitas dan efisiensi pemanfaatan internet sebagai media dalam penanganan reservasi kamar di The Arista Hotel Palembang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan di bidang internet, juga bermanfaat untuk The Arista Hotel Palembang kedepannya sebagai bahan pertimbangan dalam hal peningkatan hunian kamar melalui website.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar laporan ini lebih terarah, maka secara garis besar penelitian ini terdiri dari lima bab dimana tiap-tiap bab memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini akan diuraikan secara singkat mengenai sistematika penulisan penelitian ini yaitu :

BAB I Pendahuluan

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan Penelitian
- 1.5 Manfaat Penelitian
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II Landasan Teori

- 2.1 Pengertian Hotel
- 2.2 Bauran Promosi
- 2.3 Pengertian Website
- 2.4 Pengertian Reservasi
- 2.5 Tingkat Hunian Kamar
- 2.6 Kerangka Berfikir
- 2.7 Penelitian Terdahulu

BAB III Metode Penelitian

- 3.1 Jenis dan Sumber Data
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data

3.3 Teknik Analisis Data

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi uraian mengenai hasil dan pembahasan yang membahas tentang ketertarikan antar faktor-faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang diajukan, menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan, menganalisis proses dan hasil penyelesaian masalah.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pembahasan tentang permasalahan yang diteliti dan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, sehubungan dengan hasil penelitian serta dilengkapi dengan daftar pustaka serta lampiran-lampirannya.