

**STRATEGI *E-COMMERCE* THE ARISTA HOTEL
PALEMBANG TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Werdo Primus Julinaldi

NPM 0614 4061 1835

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**STRATEGI E-COMMERCE THE ARISTA HOTEL PALEMBANG
TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
Werdo Primus Julinaldi
0614 4061 1835**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Hanifati Burhan, S.E., M.M
NIP 195611181987032001**

Palembang, Juli 2018
Pembimbing II,

**Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D
NIP 196812061990032003**

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,

**A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M
NIP 196008061989101001**

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Werdo Primus Julinaldi
N.P.M : 0614 4061 1835
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Strategi *E-Commerce* The Arista Hotel Palembang
Terhadap Tingkat Hunian Kamar

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2018

Penulis,



Werdo Primus Julinaldi

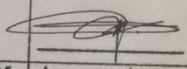
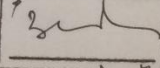
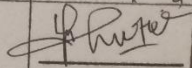
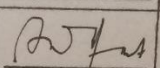
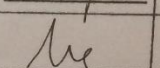
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Werdo Primus Julinaldi
NPM : 0614 4061 1835
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : E-commerce
Judul Skripsi : Strategi E-commerce The Arista Hotel Palembang
Terhadap Tingkat Hunian Kamar

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 25 Juli 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Esya Alhadi, S.E., M.M</u> Ketua		5/9-2018
2.	<u>Dr. A Jalaludin Savuti, S.E., MhumRes.M</u> Anggota		5/9-2018
3.	<u>Yuseli Herawaty, S.E., M.M</u> Anggota		5/9-2018
4.	<u>Hanifati Burhan, S.E., M.M</u> Anggota		3/9-2018
5.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M</u> Anggota		5/9-2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Faaqidus-Syai'i Laa Yu'thi”
“Sesuatu yang Tidak Memiliki Sesuatu
Tidak Akan Memberikan Sesuatu”**

Pepatah

Saya Persembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara - Saudari Tersayang**
- **Teman-Teman se-Angkatan**
- **Para Dosen-dosen dan Staff Administrasi Bisnis**
- **Semua Pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan laporan skripsi**
- **Dan Almamater Kebanggaan Saya**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *e-commerce* dan peran *e-commerce* The Arista Hotel Palembang terhadap tingkat hunian kamar. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data kualitatif sedangkan untuk sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari studi lapangan; metode wawancara, kuesioner, dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan The Arista Hotel Palembang dengan jumlah sampel 30 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan skala likert dengan menggunakan matriks SWOT. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* berperan penting dalam meningkatkan dan mengembangkan tingkat hunian kamar hotel, dengan adanya *e-commerce* dapat meningkatkan dan mendukung manajemen pemasaran hotel guna mencapai target yang ditentukan.

Kata kunci : *E-Commerce*, Analisis SWOT, dan Hotel

ABSTRACT

The aim of this research is to know the e-commerce strategy and the role of e-commerce The Arista Hotel Palembang to room occupancy rate. A kind and sources of data in this study is qualitative data while for sources data is primary data and secondary data. Technique collecting data in this study were obtained from field studies; interview method, questionnaire, and observation. The population in this research is customer of The Arista Hotel Palembang with sample number 30 responden. Sampling technique used in this research is incidental sampling technique. Analysis data technique used is descriptive qualitative analysis with Likert scale by using SWOT matrix. The results of this study can be concluded that e-commerce have an important role in improving and developing the occupancy rate of hotel rooms, with presence e-commerce can improving and supporting marketing management hotel in order to reach the specified target.

Keywords : E-Commerce, SWOT Analysis, and Hotel

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Strategi *E-Commerce* The Arista Hotel Palembang Terhadap Tingkat Hunian Kamar**”. Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma IV pada jurusan Administrasi Bisnis program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengumpulkan data dari melakukan wawancara, pembagian angket atau kuesuioner, observasi, dan dokumentasi sebagai bahan acuan penulisan. Penulis menyadari bahwa tidaklah mudah untuk menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini, karena pengetahuan penulis masih terbatas. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Agar penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik serta dapat berguna bagi banyak orang.

Palembang, 20 Juli 2018

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Desloehal Djumrianti, S.E.,M.I.S., Ph.D selaku Pembimbing II.
6. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
7. Orang Tua tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan bantuan baik moril maupun materil.
8. Bapak Coki Soesilo selaku *General Manager* The Arista Hotel Palembang.
9. Ibu A. Lina Choir dan Bapak Hans Sebastian Perangin-angin selaku *Human Resource Department* The Arista Hotel Palembang.
10. Bapak Yudi Saputra dan Bapak Ade Dwi Setyadi selaku *E-Commerce* The Arista Hotel Palembang.
11. Seluruh staff dan karyawan The Arista Hotel Palembang yang telah banyak membantu penulis.
12. Lisda Yusni Asnita rekan magang dan hidup yang selalu ada dalam *support* penulis

13. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8 BP.B dan 8 BP.A yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
14. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.
15. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan dikelas 8 BPA dan 8 BPB yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis.
16. Sahabat-sahabat penulis yang telah banyak memberikan masukan tentang proposal skripsi ini.
17. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Amin.

Palembang, 20 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Strategi.....	12
2.2 Pengertian Peran	13
2.3 Pengertian <i>E-Commerce</i>	13
2.4 Strategi <i>E-Commerce</i>	15

2.5 Perkembangan <i>E-Commerce</i>	16
2.6 Manfaat <i>E-Commerce</i>	20
2.7 Pengertian Peran <i>E-Commerce</i>	23
2.8 Pengertian <i>Online Travel Agent</i> (OTA).....	24
2.9 Pengertian Tingkat Hunian Kamar	24
2.10 Pengertian Hotel	25
2.11 Penelitian Sebelumnya	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1 Strategi <i>E-Commerce</i>	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.3.1 Data Primer.....	32
3.3.2 Data Sekunder	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Teknik Penentuan Sampel	36
3.5.1 Populasi	36
3.5.2 Sampel	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	37
3.6.2 Analisis SWOT.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	44
4.1.1 Produk-Produk The Arista Hotel Palembang	45
4.1.2 Fasilitas The Arista Hotel Palembang	56
4.2 Strategi <i>E-Commerce</i> The Arista Hotel Palembang	57
4.3 Peran <i>E-Commerce</i> Terhadap Tingkat Hunian Kamar.....	60
4.3.1 Beberapa Hal yang Harus diingat <i>E-Commerce</i>	60
4.3.2 Aktivitas <i>E-Commerce</i>	66

4.3.3 Kendala <i>E-Commerce</i> The Arista Hotel Palembang.....	66
4.4 Hasil Penelitian.....	68
4.5 Pembahasan	70
4.5.1 Faktor Internal	70
4.5.2 Faktor Eksternal.....	71
4.5.3 Matrik IFAS - EFAS	71
4.5.4 Matrik <i>Grand Strategy</i>	78
4.5.5 Analisis SWOT.....	80

BAB V KESIMPUN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia 1998-2017	2
Gambar 3.1 Matrik <i>Grand Strategy</i>	42
Gambar 4.1 <i>Layout Meeting Room</i> The Arista Hotel Palembang.....	51
Gambar 4.2 <i>Key Players a Selling Organisation's Microenvironment</i>	61
Gambar 4.3 <i>Maxial Apprlication Error</i> pada <i>Sales & Marketing Department</i> Bagian <i>E-Commerce</i> The Arista Hotel Palembang	69
Gambar 4.4 Matrik <i>Grand Strategy</i> The Arista Hotel Palembang.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel di Palembang 2012-17	4
Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar The Arista Hotel Palembang 2013-2017.....	6
Tabel 1.3 Volume Tingkat Hunian The Arista Hotel Palembang Melalui <i>Online</i> Tahun 2013-2017.....	7
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Strategi <i>E-Commerce</i>	31
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	34
Tabel 3.3 Matrik IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>)	40
Tabel 3.4 Matrik EFAS (<i>Eksternal Factors Analysis Summary</i>).....	41
Tabel 3.5 Pilihan Strategi.....	42
Tabel 3.6 Matrik SWOT	43
Tabel 4.1 Harga Kamar The Arista Hotel Palembang	47
Tabel 4.2 <i>Venue</i> The Arista Hotel Palembang	48
Tabel 4.3 Kapasitas <i>Meeting Roo</i> The Arista Hotel Palembang.....	49
Tabel 4.4 <i>Full Board Meeting</i> di The Arista Hotel Palembang	50
Tabel 4.5 <i>Wellness Packages</i> di The Arista Hotel Palembang	55
Tabel 4.6 <i>Spelling Code</i> di The Arista Hotel Palembang	64
Tabel 4.7 <i>Extention Number</i> di The Arista Hotel Palembang.....	64
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	67
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan	68
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	68
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Penggunaan	69
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	69
Tabel 4.13 Matriks IFAS (<i>Internal Strategic Factors Analysis Summary</i>)	72
Tabel 4.14 Matriks EFAS (<i>Eksternal Strategic Factors Analysis Summary</i>)	75
Tabel 4.15 Matriks <i>Grand Strategy</i>	78
Tabel 4.16 Pilihan Strategi.....	80
Tabel 4.17 Matriks SWOT	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 7 *Form* Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 11 Visi Misi The Arista Hotel Palembang
- Lampiran 12 Struktur Organisasi The Arista Hotel Palembang Hasil Uji Validitas
- Lampiran 13 Penghargaan The Arista Hotel Palembang
- Lampiran 14 Hasil Matrik IFAS
- Lampiran 15 Hasil Matrik EFAS
- Lampiran 16 *Form* Wawancara