

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

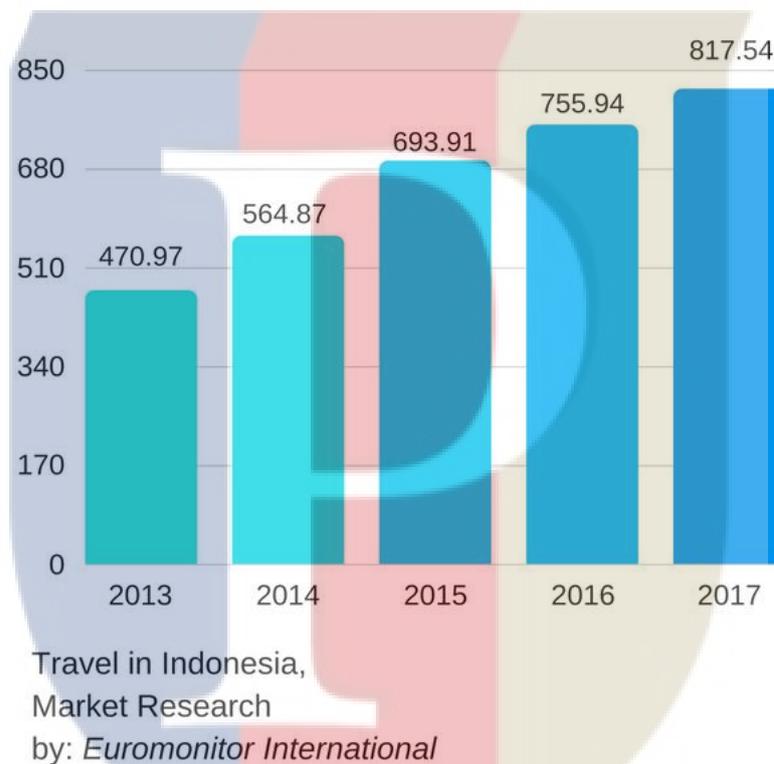
Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan agen perjalanan *online* (*online travel agent*) dalam proses pemesanan kamar meningkat dengan pesat. Penggunaan agen perjalanan *online* (*online travel agent*) di wilayah Asia Pasifik mengalami pertumbuhan tercepat di dunia, dengan pemesanan meningkat rata-rata 30% dari 30 miliar dolar Amerika pada tahun 2013 hingga mencapai 42 miliar dolar Amerika pada tahun 2015 dan seterusnya hingga tahun 2017 menurut laporan terbaru *Phocuswright, Asia Pacific Online Travel Overview Eighth Edition: Online Travel Agencies (Asia Pacific and Global)*. Permintaan yang kuat terus mendorong ekspansi agen perjalanan *online* (*online travel agent*) wilayah Asia Pasifik. Pemesanan dalam agen perjalanan *online* menyumbang sekitar 39% dari pasar perjalanan regional dan 11% dari total pasar pada tahun 2014. Dapat dilihat dalam gambar 1.1



**Gambar 1.1. Penggunaan Agen Perjalanan *Online* Wilayah Asia Pasifik 2013 – 2017**

Bagi Indonesia sendiri, pembelian kamar melalui aplikasi *online* meningkat sekitar 25% hingga 40% sejak tahun 2013 hingga 2017, yang mana hal tersebut juga berkontribusi dalam meningkatkan pembelian kamar hingga 30% atau rata-rata 5,6 juta dolar Amerika setiap tahunnya sejak tahun 2014 di hotel-hotel Indonesia (*Travel in Indonesia, Market Research, Euromonitor International*). Data dapat dilihat dalam gambar 1.2.

## Pembelian Kamar Melalui Aplikasi Online



**Gambar 1.2. Pertumbuhan Pembelian Kamar Melalui Aplikasi *Online* di Indonesia 2013 – 2017**

Tentunya pemesanan kamar *online* sangat berperan peningkatan penjualan jasa di industri hotel, dimana hal ini sangat memberikan kemudahan bagi pihak tamu atau pihak penjual jasa sekalipun. Informasi yang tercantum dalam pemesanan kamar *online* sangat berpengaruh bagi proses *check-in*, bagi tamu dan karyawan hotel sekalipun. Pengertian informasi sendiri adalah data yang disajikan dalam bentuk yang berguna untuk membuat keputusan. Namun, masih banyak informasi yang tidak dicantumkan dalam pemesanan kamar *online*.

Salah satu contoh permasalahan yang sering kali ditemukan dalam proses *check-in* dengan pemesanan kamar *online* adalah informasi tipe tempat tidur yang telah dipesan oleh tamu tidak sesuai ketika tamu melakukan proses *check-in*. Regulasi hotel tersebut menyatakan bahwa pihak hotel tidak dapat menjamin ketersediaan kamar dengan tipe tempat tidur yang diinginkan oleh tamu, tipe tempat tidur dan tipe kamar bergantung dengan ketersediaan kamar pada saat *check-in* dan tingkat hunian hotel pada saat itu. Tentunya permasalahan ini menjadi kendala bagi kelancaran proses *check-in* dan juga mempengaruhi persepsi serta kepuasan tamu hotel. Sangat bijaksana bagi industri perhotelan untuk menyadari fakta ini dengan cepat sehingga dapat memperbanyak informasi penting dalam pemesanan kamar *online* yang sangat berguna untuk mengedukasi calon tamu dan juga menambah efektifitas proses *check-in* yang mana sangat mempermudah karyawan hotel.

Dengan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tersebut di divisi kamar di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta. Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta adalah hotel berbintang 4 di kawasan Thamrin, Jakarta, yang memiliki 164 kamar tamu. Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta berdiri sejak Agustus 2016.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari salah satu contoh permasalahan yang diambil, mengenai informasi tipe tempat tidur yang telah dipesan oleh tamu tidak sesuai ketika tamu melakukan proses *check-in*, yang telah dijabarkan didalam bagian Latar Belakang, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Masih adanya informasi dalam reservasi *online* yang tidak diindahkan oleh tamu, sehingga menimbulkan dampak bagi tamu ketika melakukan proses *check-in*.
2. Adanya kesenjangan antara pemahaman tamu dengan regulasi hotel. Tamu memasukan tipe tempat tidur yang mereka inginkan di dalam kolom *special request*, sedangkan pihak hotel sudah memberikan informasi mengenai tipe tempat tidur yang diberikan akan disesuaikan dengan ketersediaan kamar pada saat tamu melakukan proses *check-in*.

### **1.3 Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka penelitian ini dibatasi dengan hanya melihat dari sudut pandang karyawan divisi kamar dalam menghadapi permasalahan seperti yang sudah diuraikan di atas. Penelitian ini hanya meneliti dan memberikan masukan kepada pihak hotel yang terkait, dan tanpa mengindikasikan perhitungan atau keuntungan lebih yang didapat dari pemesanan kamar *online*.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian diatas, berikut adalah pertanyaan penelitian:

1. Apakah informasi di dalam pemesanan kamar *online* mempunyai peranan penting kepada tamu di Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta ?
2. Apakah informasi di dalam pemesanan kamar *online* memberikan dampak dalam efektifitas proses *check-in* di Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dengan identifikasi masalah yang telah dituliskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja peran dan pengaruh informasi dalam pemesanan kamar *online* terhadap proses *check-in*, persepsi, dan kepuasan tamu terhadap hotel.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Bagi Peneliti:**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mengetahui informasi yang perlu diketahui oleh tamu agar mengurangi adanya permasalahan dalam proses *check-in*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama proses perkuliahan dan proses magang dalam bidang pengelolaan perhotelan pada umumnya, dan khususnya dalam divisi kantor depan.

1.6.2 Bagi Pihak Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi kantor depan atau karyawan kantor depan hotel yang bersangkutan untuk mengurangi permasalahan dalam proses *check-in*.
- b. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai evaluasi dalam pengembangan kepuasan tamu di hotel yang bersangkutan.

1.6.3 Bagi Pihak Universitas Agung Podomoro :

- a. Dapat mengetahui informasi baru mengenai permasalahan yang saat ini sedang terjadi di industri perhotelan khususnya dalam pemesanan kamar *online*
- b. Dapat mengetahui informasi yang harus diketahui oleh tamu dari teknologi analog ke teknologi digital.