

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

Menurut Salah Wahab (Salah, 2003) dalam bukunya "*Tourism management*" pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas lainnya.

Sebagai negara kepulauan, potensi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata sangatlah besar, Industri pariwisata di Indonesia khususnya dan dunia umumnya telah berkembang pesat. Indonesia di nilai sebagai salah satu dari 20 negara dengan pertumbuhan paling cepat di sektor pariwisata. Menteri pariwisata Arief Yahya mengatakan bahwa sektor pariwisata di Indonesia tercatat sebagai peringkat ke-9 di dunia versi *The World Travel & Tourism Council (WTTC)*.

Industri pariwisata merupakan sumber pajak dan pendapatan, bahkan sektor pariwisata selalu masuk dalam tiga besar penyumbang terbesar devisa untuk negara Indonesia. Permintaan pariwisata dari tahun ke tahun yang terus meningkat mempengaruhi penawaran dari segi akomodasi seperti hotel dan resort. Peranan hotel dalam industri pariwisata sangat penting, hotel sebagai sarana akomodasi umum sangat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dengan jasa penginapan yang disediakan oleh hotel. Hotel

termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Bila kita umpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Menurut Lawson (Lawson, 1976) dalam bukunya “Hotels, Motels, and Condominiums : Design, Planning, and Maintenance” Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Namun seiring perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat menginap saja, akan tetapi sekarang ini fungsi hotel juga sebagai tempat melakukan pertemuan bisnis, seminar, tempat berlangsungnya pesta pernikahan (*resepsi*), lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya. Hotel dijadikan sebagai tempat melakukan berbagai kegiatan karena memang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh tamu.

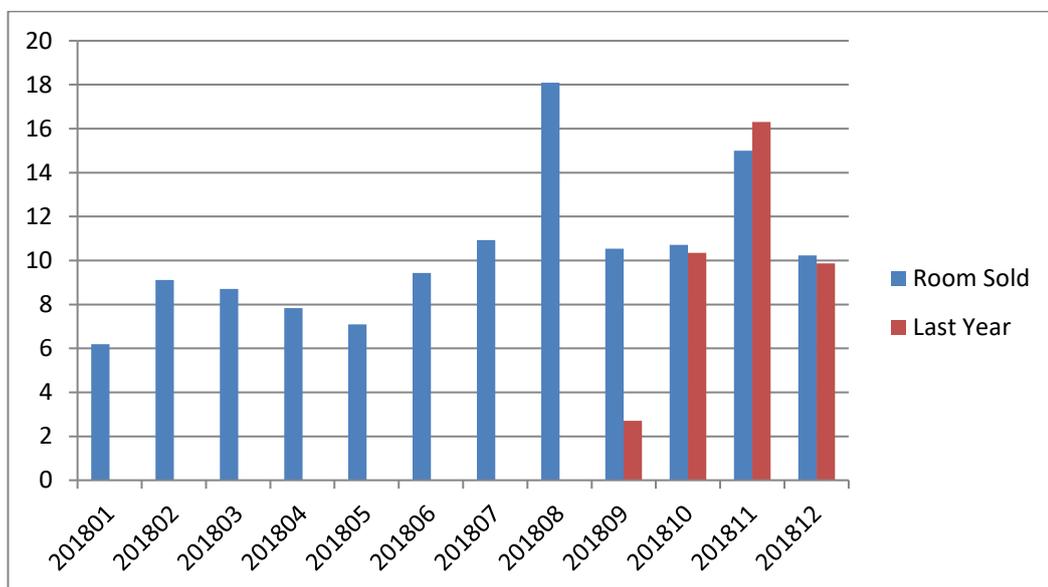
Palembang merupakan salah satu kota dengan banyak destinasi wisata, terbukti dengan meningkatnya kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara pada tahun 2018 berdasarkan data yang ditampilkan pada halaman website pariwisata kota Palembang (www.palembang-tourism.com) menunjukkan pada bulan Januari jumlah wisatawan di kota Palembang sebanyak 130.036 orang dan pada akhir bulan Desember 2018 sebanyak 214.219 orang. Inilah kemudian yang menjadi daya tarik hotelier di Palembang untuk membukakan peluang

bisnisakomodasi perhotelan, salah satunya adalahdibangunnya hotelBina DarmaPalembang.

Untuk hotel yang terbilang baru dibangun kurang lebih 2 tahun, performa Hotel Bina Darma sudah cukup bersaing dengan hotel berbintang lainnya, berdasarkan data yang penulis dapatkan dari pihak hotel bina darma, tingkat room sold Bina Darma Hotel pada tahun 2018 mengalami kenaikan meski tidak signifikan, dibawah ini penulismenyajikan data *statistic room sold* pada Hotel Bina Darma Palembang periode januari-desember tahun 2018.

Tabel 1.1Room soldBina Darma Hotel Palembang periode januari desember 2018

**ROOM SOLDBINA DARMA HOTEL PALEMBANG
PERIODE JANUARI-DESEMBER 2018**



Sumber :HRD Bina Darma Hotel Palembang

Berdasarkan Tabel diatas, tingkat hunian kamar di Bina Darma Hotel Palembang pada tahun 2018 mengalami peningkatan meski tidak stabil. Adanya

pasang surut *room sold* dalam lini bisnis akomodasi perhotelan memang lumrah terjadi, namun biasanya disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya adalah persaingan yang tinggi di era yang serba modern seperti saat ini. agar bisa mengimbangi persaingan, pelaku usaha bisnis harus mengikuti perkembangan teknologi, karena saat ini setiap kegiatan manusia sudah disentuh oleh teknologi.

Perkembangan teknologi telekomunikasi dan komputer menyebabkan terjadinya perubahan kultur, Media elektronik dianggap sebagai media yang paling handal sebagai sumber komunikasi, bahkan *Smartphone* atau *gadget* tidak hanya digunakan sebagai alat penunjang komunikasi jarak jauh, tetapi juga sebagai penunjang kemudahan. pada saat sekarang ini pengguna internet dengan mudah dapat mengakses aplikasi-aplikasi yang dapat menunjang informasi, kemudahan menjadikan segala sesuatu menjadi semakin cepat dan memotong waktu menjadi lebih pendek sehingga muncul satu kebutuhan yaitu kebutuhan akan kepraktisan.

Dengan semua kegiatan yang di dukung oleh teknologi yang modern seperti saat ini, menjadikan seluruh bisnis konvensional berevolusi ke ranah digital, salah satunya adalah aplikasi pembantu yang dapat membantu konsumen untuk melakukan reservasi kamar hotel melalui *smartphone* atau sering disebut dengan *Online Travel Agent*.kemajuan teknologi membuat orang ingin bisa memenuhi persiapan perjalanannya agar lebih cepat dan mudah,jika dulu orang selalu mengandalkan travel agen atau agen tiket yang ada di bandara atau pusat bisnis, kini reservasi kamar hotel menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan dimanapun dengan memanfaatkan aplikasi *Online Travel Agent (OTA)*.

Saat ini sangat cepat untuk menemukan pelaku usaha bisnis yang menggerakkan usahanyasecara online, banyak perusahaan-perusahaan online yang menyediakan situs jual beli tiket pesawat dan booking kamar hotel online, diantaranya adalah *Traveloka*, *Nusa Trip*, *AirPaz*, *Tiket.com*, *Pegipegi.com*, *Booking.com* dan lain-lain. Konsumen yang gemar traveling dan yang melakukan perjalanan bisnis akan sangat dimudahkan dengan adanya situs booking kamar hotel secara *online* ini. Pengguna internet tinggal mengakses kamar hotel yang mereka inginkan melalui *smartphone* tanpa harus mengunjungi hotel tersebut. metode yang menggunakan komunikasi bisnis melalui media elektronik seperti ini sering di sebut dengan *E-commerce*.

Sehubungan dengan para pemakai internet di Indonesia yang kian hari kian meningkat, maka semakin memberi peluang hotel untuk mendapatkan reservasi yang lebih banyak melalui aplikasi *Online Travel Agent*. bahkan saat ini, hampir seluruh nama hotel berbintang terdaftar pada hampir seluruh aplikasi *Online Travel Agent*, tujuan hotel merambah dunia internet ialah agar reservasi kamar semakin meningkat dan untuk semakin merangkul pasarnya secara lebih cepat dan dekat serta mengembangkan pangsa pasarnya secara lebih luas lagi. Oleh karena itu, aktivitas penjualan sewa kamar hotel merupakan hal yang sangat penting agar tujuan hotel dapat tercapai.

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan dituangkan dalam bentuk tulisan Tugas Akhir dengan judul :

“ ANALISA PENGARUH *ONLINE TRAVEL AGENT* TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI BINA DARMA HOTEL PALEMBANG”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh *online travel agent* pada tingkat hunian kamar di bina darma hotel Palembang?
2. Bagaimana perbandingan jumlah tamu yang menginap melalui *online travel agent* dengan tamu yang datang secara langsung (*walk in*) di bina darma hotel Palembang?

1.3 Ruang Lingkup

Dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) Saya sebagai penulis memusatkan permasalahan pada seberapa besar pengaruh *Online Travel Agent* (OTA) dalam tingkat hunian kamar di Bina Darma Hotel Palembang. Dalam rangka pentingnya meningkatkan penjualan sewa kamar hotel merupakan tujuan utama untuk meningkatkan *income hotel* di Bina Darma Hotel Palembang..

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *online travel agent* pada tingkat hunian kamar di Bina Darma Hotel Palembang?
2. Untuk mengetahui bagaimana perbandingan jumlah tamu yang menginap melalui *online travel agent* dengan tamu yang datang secara langsung (*walk in*) di Bina Darma Hotel Palembang

1.4.2 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh perkembangan teknologisaat ini, dimana tamu atau pengguna internet bisa melakukan reservasi kamar hotel hanya melalui sebuah aplikasionline *travel agent*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat kepada seluruh department yang ada di hotel, khususnya *Front Office department* di Bina Darma Hotel Palembang melalui analisis yang di paparkan oleh penulis, tidak hanya yang bekerja di akomodasi perhotelan saja, namun juga masyarakat sebagai pengguna internet dantamu yang melakukan reservasi kamar hotel melalui *Online Travel Agent*.

melalui kajian ini diharapkan pihak hotel memiliki bahan bacaan dan diskusi yang bisa menambah wawasan tentang reservasi kamar hotel melalui *Online Travel Agent* di Bina Darma Hotel Palembang.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah dengan melakukan penelitian langsung tentang kegiatan operasional di *Front Office*Bina Darma Hotel Palembang.Data yang diperoleh penulis berdasarkan keterlibatan langsung dan hasil pengamatan dalam operasional kerja hotel pada waktu melakukan pemagangan (1 september-31 oktober 2018) dan penelitian pada bulan maret 2019 di Bina Darma Hotel Palembang.

Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian Tugas Akhir antara lain :

1. Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi

sutrisno hadi dan sugiyono(2013:145)mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusundari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan dan penelitian.

- b. Studi Lapangan (*Field Research*)

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut kamdhi (2007:95) wawancara adalah suatu bentuk Tanya-jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, penjelasan, fakta, bukti tentang suatu masalah atau peristiwa.

Penulis melakukan Tanya-jawab langsung dengan tamu, karyawan *Front Office* dan *Back Office* Bina Darma Hotel mengenai informasi menyeluruh tentang *online travel agent* di Bina Darma Hotel Palembang.

- c. Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2013:240) studi dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk

tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Maka penulis mencari teori dan data-data pendukung dari hotel yang berkaitan dengan masalah yang penulis bahas dan informasi tambahan berupa profil hotel dari bagian personalia.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan Tugas Akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa sub Bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I :PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II :GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan gambaran dan Profil singkat Bina Darma Hotel Palembang, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawa, lokasi perusahaan.

BAB III :PEMBAHASAN

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku dan beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir serta permasalahan yang dihadapi, alternative pemecahan masalah, analisa proses, dan sistem yang berjalan.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa penulis saat melakukan penelitian di Bina Darma Hotel Palembang berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN