

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejak beberapa dekade, teknologi informasi memainkan peran penting dalam mengubah dan mengembangkan industri perhotelan dan pariwisata (Collins et al., 2013; Wang et al., 2015). Secara eksplisit, sebagai alat pemasaran dan operasional yang kuat, internet telah merevolusi operasi bisnis menyediakan peluang luar biasa sebagai penyedia layanan dan konsumen dalam industri (Amaro & Duarte, 2015). Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi, seperti internet, telah mengubah cara perusahaan akomodasi melakukan bisnis dengan tamu. Lebih jauh, internet adalah sebuah saluran kepada tamu yang bertujuan membuat reservasi pada suatu perjalanan di masa depan.

Industri akomodasi sekarang memungkinkan pemesanan kamar melalui internet, dan pemesanan *online* telah menjadi sangat penting baik untuk bisnis domestik maupun internasional. Salah satu cara dalam menawarkan pemesanan kamar *online* adalah melalui situs web akomodasi tersebut. Situs web memberikan peluang besar bagi pelaku bisnis akomodasi untuk menghasilkan lebih banyak pendapatan dengan meningkatkan jumlah reservasi melalui situs web pemesanan langsung mereka (Law, 2005). Sejalan dengan pertumbuhan belanja *online*, jumlah tamu yang melakukan reservasi kamar melalui *online* juga mengalami peningkatan (Tan, 2015).

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi niat tamu untuk memesan akomodasi secara *online* yang salah satunya adalah kualitas dari situs web hotel. Savitri & Kerti (2012) mengatakan bahwa definisi dari kualitas situs web adalah tingkat sebuah situs web dapat memfasilitasi secara efisien dan efektif untuk melakukan pembelian, penjualan, dan pengiriman baik produk dan jasa. Jika fitur situs web dapat memenuhi kebutuhan tamu dan mudah untuk diakses oleh calon tamu yang akan melakukan reservasi maka tingkat hunian kamar dapat terus meningkat dan akan berpengaruh juga terhadap *occupancy* akomodasi tersebut. Oleh karena itu, pihak akomodasi perlu memahami pentingnya kualitas situs web yang dapat membentuk perilaku pelanggan mereka (Hsu et al., 2012).

Salah satu wilayah Jawa Barat yang memiliki potensi wisata yang besar adalah Kabupaten Bandung Barat. Kabupaten Bandung Barat cocok dijadikan tempat untuk berlibur dari rutinitas sehari-hari karena beriklim sejuk dan letaknya berada di dataran tinggi serta dikelilingi oleh pegunungan sehingga menyebabkan banyaknya akomodasi berupa hotel atau pun resort. Dari hasil survei yang dilakukan BPS (2019) ditemukan hasil bahwa Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Jawa Barat pada Desember 2019 mencapai 54,82 persen. Kemudian, jika dikaitkan dengan kecenderungan pemesanan kamar melalui reservasi *online*, menurut survei yang dilakukan oleh Statista (2020) menunjukkan bahwa nilai pemesanan akomodasi secara *online* setiap tahunnya mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan pemesanan yang dilakukan secara *offline*.

**Tabel 1.1 Perbandingan Pemesanan Kamar Secara Online dan Offline di Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b><i>Online</i></b>	<b><i>Offline</i></b>
2017	43%	57%
2018	49%	51%
2019	54%	46%

*Sumber: Statista, 2020*

Walaupun tingkat reservasi melalui *online* tinggi, tetapi reservasi melalui situs web resmi terbilang rendah. Adanya *online travel agent* (OTA) membuat tamu lebih banyak melakukan pemesanan melalui OTA dibandingkan melalui situs web akomodasi terkait (Dabas & Manaktola, 2007). Ini menunjukkan bahwa calon tamu lebih tertarik melakukan pemesanan melalui situs perantara di luar situs web resmi. Reservasi melalui situs perantara dapat menyebabkan penurunan keuntungan yang didapatkan pihak penyedia akomodasi karena tingginya pembagian biaya keuntungan dengan OTA. Berdasarkan hal tersebut pihak akomodasi terkait memiliki bahan evaluasi mengenai kualitas *online reservation* situs web resmi yang menjadi alasan mengapa tamu lebih memilih reservasi melalui OTA dibandingkan melalui situs web resmi.

Penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana pengaruh dari kualitas situs web akomodasi berupa resort sebagai saluran resmi dikelola resmi pihak resort terhadap minat pemesanan kamar melalui *online*. Situs web resort yang diambil sebagai contoh dalam penelitian ini adalah situs web milik Green Forest dan Dusun Bambu. Maka dari itu penelitian ini berfokus kepada kualitas atribut

situs web yang memengaruhi minat pemesanan kamar tamu pada kedua situs web tersebut. Penelitian ini merujuk kepada penelitian milik Wang et al., (2015) berjudul “*Impact Of Hotel Website Quality On Online Booking Intentions: E-trust As A Mediator*”. Dalam penelitiannya, Wang et al. (2015) mengukur kualitas situs web menggunakan dimensi berupa kegunaan situs web, fungsionalitas situs web, serta keamanan dan privasi (Au Yeung dan Law, 2004; Chung dan Law, 2003; Law dan Hsu, 2006; Bai et al., 2008) yang kemudian diujikan pengaruhnya terhadap minat tamu untuk melakukan reservasi melalui situs web resmi.

Peneliti memfokuskan kepada resort guna meningkatkan kualitas *website resort* yang terdapat di Kabupaten Bandung Barat agar dapat digunakan sebagai media informasi dan akses pemesanan kamar bagi calon tamu. Meningkatnya kualitas *website resort* sebagai media pemesanan kamar diharapkan dapat mampu bersaing dengan *Online Travel Agent* yang kini sudah semakin banyak jumlahnya. Berdasarkan hal itu guna melengkapi penelitian terdahulu peneliti tertarik melakukan analisis terhadap kualitas *website resort*. Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kualitas Website Resort terhadap Minat Pemesanan Kamar**”. Selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi para manajer *resort* ataupun pengelola *resort* itu sendiri untuk menjadi acuan pembuatan *website resort* dan dapat menarik calon tamu *resort*.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diputuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi calon tamu terhadap kualitas *website resort*?
2. Bagaimana persepsi calon tamu terhadap minat pemesanan kamar?
3. Bagaimana pengaruh kualitas *website resort* terhadap minat untuk memesan kamar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis persepsi calon tamu terhadap kualitas *website resort*
2. Menganalisis persepsi minat calon tamu *resort* untuk memesan kamar.
3. Menganalisis pengaruh kualitas *website resort* terhadap minat untuk memesan kamar.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hasil penelitian diharapkan mempunyai kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut.

### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur keilmuan *hospitality* dan dijadikan sebagai acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian lanjutan khususnya mengenai pengaruh *website resort* terhadap minat pemesanan kamar.

### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak *resort*, yang akan membuat *website resort* atau akan melakukan perbaikan *website resort* yang sudah ada.

## E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun sebagai sebuah karya tulis ilmiah yang mengacu pada pedoman penulisan karya ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

Bab I. Pendahuluan. Membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis dan sistematika penulisan.

Bab II. Kajian Pustaka. membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan pengaruh kualitas *Website resort* untuk menganalisis minat terhadap pembelian kamar.

Bab III. Metode Penelitian. Membahas tentang metodologi yang dipakai dalam skripsi ini yang meliputi desain penelitian, sumber data, instrumen dan teknik penelitian.

Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan. Membahas tentang jawaban rumusan masalah pada penelitian ini.

Bab V. Kesimpulan dan Saran. Membahas mengenai hasil dari penelitian dan saran yang diberikan penulis.

Daftar Pustaka. Membahas tentang daftar mengenai sumber-sumber yang mendukung dalam penulisan skripsi.