

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman teknologi, saat ini semua elemen utama pariwisata seperti atraksi, transportasi, agensi perjalanan, akomodasi dan berbagai hal penunjang pariwisata dalam perkembangannya tidak dapat terlepas dari teknologi, baik itu terkait sistem maupun informasi. Dampak dari kemajuan teknologi yang pesat dapat memperketat persaingan bisnis. Pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan sesuai tuntutan pekerjaan bidang *hospitality* dikenal dengan istilah *Hotel Management System* (HMS). Sistem ini merupakan *software* / perangkat lunak yang terdapat di hotel atau penginapan yang dapat membantu kegiatan manajemen hotel. *Hotel Management System* memiliki ruang lingkup yang sangat luas, dilihat berdasarkan kelengkapan fitur dari program tersebut. Sedangkan, lengkapnya fitur program tersebut bergantung pada tipe hotel dan struktur organisasi dari hotel tersebut. Secara umum sistem manajemen hotel menangani lima pekerjaan, yaitu pertama divisi kamar meliputi bagian tata graha (*housekeeping*) dan *front office*, kedua divisi *accounting* meliputi semua bagian keuangan dan akuntansi, ketiga divisi teknisi dan peralatan, keempat divisi restaurant yang meliputi *restaurant* dan bar, terakhir adalah divisi *marketing*, meliputi bagian *sales*, *marketing*, dan reservasi.

Layanan Reservasi termasuk bagian dari pekerjaan *Hotel Management System*. Soenarno (1995) mengemukakan bahwa istilah *reservation* atau reservasi yaitu memesan tempat atau kamar sebelum menginap di hotel, hal tersebut guna tamu mendapatkan tempat (kamar) yang diinginkan dan agar kamar tersebut tidak habis terjual kepada tamu lainnya. Dengan kemajuan teknologi informasi, penerapan reservasi secara *online* sudah banyak diaplikasikan oleh industri

akomodasi dan industri biro perjalanan wisata. Juga dengan adanya reservasi *online* dapat memberikan peluang besar bagi para *stakeholder* akomodasi untuk menghasilkan lebih banyak pendapatan dengan meningkatkan jumlah reservasi baik pemesanan secara langsung melalui *official website* maupun melalui pihak lain seperti *online travel agent*. Sejalan dengan pertumbuhan belanja *online*, jumlah tamu yang melakukan reservasi kamar melalui sistem *online* juga mengalami peningkatan (Kamaludin, 2020).

Saat ini hampir sebagian besar sarana akomodasi khususnya yang berada di wilayah non-perkotaan memiliki sistem reservasi *online*. Dengan adanya sistem reservasi *online* akan membantu tamu untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai ketersediaan kamar, fasilitas, biaya akomodasi yang harus dikeluarkan, serta memudahkan tamu untuk melakukan pemesanan kamar dimanapun dan kapanpun, khususnya untuk sarana akomodasi yang sulit dijangkau karena jaraknya yang jauh dari pusat kota. Selain itu, pihak penyedia akomodasi dapat memberikan citra dan pelayanan yang terbaik dengan penuh persiapan, seperti menyiapkan penjemputan, *complimentary cake*, dsb. Cikole Jayagiri Resort dipilih menjadi lokasi penelitian karena *resort* ini memiliki berbagai aktivitas penunjang wisata, bahkan kawasan Cikole memiliki intensitas kunjungan yang cukup tinggi. Selain untuk menginap, Cikole Jayagiri Resort sering ramai oleh kedatangan pengunjung meskipun hanya untuk sekedar berekreasi dengan teman, keluarga, atau grup rekan kerja. Berbagai aktivitas pun dapat dilakukan seperti *flying fox*, *tracking*, *outbound*, dsb. Selain itu, Cikole Jayagiri Resort juga menawarkan paket *pre-wedding* dan *wedding venue*. Salah satu resort yang sudah menerapkan sistem reservasi *online* adalah Cikole Jayagiri Resort. Cikole Jayagiri Resort menggunakan dua metode, yaitu reservasi *offline* dengan tamu *walk in*, dan reservasi *online*. Pada tahun 2014 Cikole Jayagiri Resort sudah menggunakan *Hotel Management System* yang memudahkan pekerjaan serta penyimpanan arsip-arsip. Namun, penerapan *Hotel Management System* ini tidak berjalan secara optimal dan hanya berlangsung sekitar beberapa bulan. Kendala yang dialami adalah saat itu masalah jaringan internet kurang baik, dan sumber daya manusia

kurang kompeten karena kegiatan *training* kurang maksimal yaitu hanya mendapatkan dua kali pelatihan.

Dari segi layanan reservasi secara *online*, pada bulan Februari tahun 2019 Cikole Jayagiri Resort bekerja sama dengan sebuah sistem reservasi berupa *website* yang merupakan bagian dari Traveloka yaitu bernama TERA-Traveloka. Fitur yang tersedia yaitu sebagai *reservation system, allotment management, sales and revenue management, dashboard analytic*, dan fitur *handling complain*. Namun Tera Traveloka hanya mencakup layanan sistem reservasi dari traveloka saja. Berikut ini adalah tabel okupansi Cikole Jayagiri Resort sebelum dan sesudah adanya kerjasama dengan Tera Traveloka :

Tabel 1. 1 Tabel Okupansi Cikole Jayagiri Resort 2018-2019

No	Lokasi	Uraian	2018						Occ (%)	2019						Occ (%)	
			JUMLAH KAMAR							JUMLAH KAMAR							
			Weekday		Weekend		Jumlah			Weekday		Weekend		Jumlah			
			Kmr	%	Kmr	%	Kmr	%		Kmr	%	Kmr	%	Kmr	%		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	CIKOLE	Reguler	1,030	-	1,376	-	2,406	76	-	609	-	1,078	-	1,687	53	-	-
		Paket	47	-	705	-	752	24	-	-	-	1,068	-	1,068	33	-	-
		Traveloka	-	-	-	-	-	-	-	365	-	88	-	453	14	-	-
		Jumlah	1,077	34	2,081	66	3,158		25	974	30	2,234	70	3,208		25	

Sumber: KBM Ecotourism (2021)

Berdasarkan tabel okupansi Cikole Jayagiri Resort diatas, hanya terdapat data okupansi pada tahun 2018 – 2019. Untuk data okupansi tahun 2020 hingga tahun 2021 tidak dapat ditampilkan dan digunakan sebagai acuan dikarenakan selama PSBB (pembatasan sosial berskala besar) COVID-19 pemerintah membatasi aktifitas luar, termasuk seluruh aktifitas wisata dan sarana akomodasi ditutup sementara. Cikole Jayagiri Resort pun tidak beroperasi selama beberapa bulan mengikuti arahan dari pemerintah. Selain itu, dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2019 atau sebelum dan sesudah bekerja sama dengan mitra TERA Traveloka, mulai terdapat kenaikan jumlah kunjungan, karena para tamu mulai diberikan akses kemudahan untuk reservasi yaitu *via online*. Pada bulan Desember, tahun 2020 diaplikasikanlah pengembangan *hotel management system* yang memberikan cakupan layanan yang lebih luas yaitu menggunakan software HotelMu, dan mulai beroperasi sejak bulan Januari tahun 2021. Software hotelMu memiliki beberapa fitur yaitu: e-

commerce, allotment management, house keeping, POS-Resto, cashier, back office, channel management, sales and revenue management, customer management, dan reservation system. Saat ini status dari software hotelMu masih dalam tahap uji coba.

Berdasarkan fenomena dari penelitian ini yaitu adanya pengembangan *Hotel Management System* yang baru. Dalam rangka pengembangan layanan sistem reservasi yang lebih baik guna meningkatkan jumlah kunjungan atau kuantitas tamu di Cikole Jayagiri Resort maka uji coba software hotelMu ini perlu dikaitkan dengan hasil evaluasi dari layanan reservasi yang telah diaplikasikan sebelumnya.

Dari pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa layanan reservasi yang optimal dapat mempengaruhi minat tamu dalam menginap. Hal ini selaras dengan penelitian – penelitian terdahulu. Samar Mouakket & Ahmad Al-Hawari (2012) mengkaji tentang peran kualitas *e-service*, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan reservasi *online* memiliki pengaruh positif terhadap minat berkunjung wisatawan. Penelitian terdahulu berikutnya yaitu oleh Krestanto H (2019) menyatakan bahwa reservasi mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Selain itu, faktor pendukung lainnya yaitu ditinjau dari letak hotelnya yang strategis, kelengkapan fasilitas, intensitas promosi serta pelayanan karyawan yang baik.

Membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi layanan reservasi optimal terdapat beberapa penelitian yang akan dijadikan sebagai acuan dalam riset ini. Pertama, penelitian yang dikakukan oleh Chang, J.H *et al* (2014) beliau mengkaji berbagai komponen layanan reservasi yang akan meningkatkan keterkaitan merek dan loyalitas pelanggan, dan membahas bagaimana komponen layanan reservasi akan mempengaruhi pelanggan. Komponen layanan reservasi hotel terdiri dari faktor kenyamanan, faktor reliabilitas, faktor informasi, dan faktor selain faktor manusia. Penelitian kedua, dilakukan oleh Agustiano *et al* (2016) menghasilkan lima faktor yang mempengaruhi layanan reservasi, diantaranya adalah faktor *reputation and security*, faktor *structure and ease of use*, faktor *usefulness*, faktor *information content*, dan faktor *responsiveness and*

personalization. Penelitian terakhir oleh Herlambang, M. *et al* (2017) penelitian ini memiliki beberapa indikator yang digunakan dalam sistem informasi reservasi, yaitu kemudahan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), kecepatan akses (*response time*), kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keakuratan (*accuracy*), keamanan sistem (*security*), kelengkapan (*completeness*), dan penyajian informasi. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu mengenai layanan reservasi yang optimal maka penulis merangkumnya menjadi lima dimensi yaitu *structure and ease of use, reputation accuracy and security, usefulness, information content, dan skills and responsiveness*.

Banyak pertimbangan tamu dalam menentukan keputusan untuk menginap, seperti pada era saat ini mayoritas tamu sering mencermati berbagai informasi terlebih dahulu sebelum menginap di salah satu tempat akomodasi, seperti pelayanannya, kemudahan melakukan reservasi, harga, dan tempat. *Repeater guest* atau tamu yang menginap berulang kali di suatu hotel atau *resort* terjadi karena merujuk pada penilaian individu yang baik terhadap kualitas layanan yang disajikan oleh pihak penyedia akomodasi pada kunjungan pertama. Selain itu dalam meningkatkan minat berkunjung, kesaksian personal melalui metode *word of mouth* dipandang sebagai cara promosi yang lebih baik. *Word of mouth* yaitu pemberian informasi secara langsung dari satu konsumen ke konsumen lain (Sijoria, Mukherjee, & Datta, 2019).

Fenomena dan kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini akan menghasilkan pengembangan dalam penerapan *hotel management system* terutama dari layanan reservasi. Diharapkan layanan reservasi dalam situs jaringan hotelMu dapat dijalankan secara optimal karena penelitian ini dikaji berdasarkan evaluasi penilaian tamu yang pernah menginap dengan menggunakan indikator layanan reservasi optimal dan faktor-faktor minat tamu yang tertuang dalam kuesioner. Serta penelitian ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kuantitas pengunjung yang lebih baik dari sebelumnya, karena semakin optimal dan mudahnya suatu layanan reservasi maka akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah tamu. Oleh karena itu penulis membuat penelitian yang

berjudul “Pengaruh Layanan Sistem Reservasi Terhadap Minat Tamu Dalam Menginap Di Cikole Jayagiri Resort Kabupaten Bandung Barat“

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran persepsi layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort?
- 2) Bagaimana gambaran minat tamu dalam menginap di Cikole Jayagiri Resort?
- 3) Bagaimana pengaruh persepsi layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap di Cikole Jayagiri Resort Kabupaten Bandung Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui gambaran persepsi layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort.
- 2) Mengetahui gambaran minat tamu dalam menginap di Cikole Jayagiri Resort.
- 3) Mengetahui pengaruh persepsi layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap di Cikole Jayagiri Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut dibawah ini merupakan beberapa hal yang diharapkan dapat menjadi manfaat dari penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Manfaat praktis
 - a) Bagi Penulis

Diharapkan dengan hadirnya penelitian ini bisa memperkaya wawasan dan pengetahuan penulis, sehingga dapat mengaplikasikan konsep dan teori yang telah didapatkan secara objektif dan ilmiah dalam kehidupan sehari-hari.

b) Bagi Pengelola dan instansi terkait

Diharapkan dapat memberikan saran serta masukan yang bermanfaat untuk pihak pengelola berikut instansi yang terkait dalam hal pengembangan sebuah aplikasi *Hotel Management System*, khususnya mengenai faktor layanan reservasi optimal.

2) Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pustaka acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan persespi minat tamu dan atribut layanan reservasi yang optimal
- b) Hasil dari penelitian ini menjadi sebuah referensi dan penguatan dalam mengimplementasikan teori layanan reservasi *online* menurut Mouakket & Ahmad Al-Hawari (2012).

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada aturan penulisan karya ilmiah yang diterbitkan oleh Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

1) Bab I – Pendahuluan

Bab pendahuluan menjabarkan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

2) Bab II – Kajian Pustaka

Bab kajian pustaka menjelaskan mengenai tinjauan ilmiah yang mendasari penelitian ini. Selain itu, pada bab ini berisikan teori variabel penelitian, ringkasan dari hasil penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3) Bab III – Metode Penelitian

Bab metode penelitian berisi prosedur, metode, objek serta subjek penelitian, populasi, sampel serta metode penarikan sampel, operasional variabel, metode pengambilan data serta skala pengukurannya, pengujian instrumen penelitian, dan seluruh teknik analisis yang dipakai untuk menilai hasil penelitian.

4) Bab IV – Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini memaparkan mengenai hasil dan analisis penelitian berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan interpretasi statistik yang menjadi pembahasan utama serta sebagai inti dari riset ini.

5) Bab V – Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan dalam menjawab rumusan permasalahan serta tujuan penelitian. Kemudian saran dan implikasi manajerial bagi pihak pengelola, pembaca, maupun peneliti-peneliti selanjutnya.