

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Menurut Chaffey, (2002) menyampaikan bahwa digitalisasi online marketing merupakan penerapan teknologi yang akan membentuk hubungan online ke pasar, baik melalui website, database, email, bahkan televisi.

Menurut Ridwan Sanjaya dan Josua Tarigan, (2004) digitalisasi marketing adalah kegiatan pemasaran termasuk branding menggunakan media berbasis internet seperti, web dan email.

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa digitalisasi online atau digitalisasi marketing merupakan tindakan atau kegiatan untuk memasarkan produk atau tempat dengan menggunakan media berbasis internet.

Digitalisasi online menjelaskan bagaimana teknologi terus berkembang pesat dan dapat membantu kegiatan dan aktifitas manusia untuk berjalan lebih efektif dan efisien. Satu diantara teknologi yang muncul, yang paling banyak digunakan oleh banyak kalangan adalah internet. Menurut Pratomo (2019) dari tahun 2017 jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 10,12%. Pesatnya penggunaan internet di kalangan masyarakat mendukung munculnya ide-ide bisnis baru berbasis online, serta memacu suatu perusahaan untuk terus berkembang, berkontribusi, dan melakukan inovasi. Kemajuan ilmu pengetahuan di bidang teknologi turut memberi warna tersendiri bagi perkembangan dunia usaha, sebab beberapa jenis industri telah menggunakan teknologi internet dalam proses produksinya tidak terkecuali industri dibidang pariwisata. Cukup dengan mesin pencari google bertipe voice search atau aplikasi tertentu sudah bisa membantu untuk menemukan yang dibutuhkan seperti hotel, travel, restoran, bahkan jarak tempuh suatu destinasi wisata, harga makanan dan minuman dan lain sebagainya dapat ditemukan dengan cepat.

Salah satu bisnis yang memanfaatkan internet adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Banyak hotel yang telah menggunakan fasilitas internet dalam melakukan pemesanan kamar secara *online*. Metode ini dipandang memiliki keuntungan lain dibandingkan dengan melakukan reservasi kamar secara langsung, dikarenakan akan lebih memenangkan persaingan diantara hotel-hotel lainnya. Selain itu juga, informasi reservasi pemesanan kamar secara *online* dapat membantu perusahaan dalam melakukan

promosi dan memberikan kemudahan bagi setiap pelanggan yang ingin melakukan pemesanan kamar tanpa harus datang secara langsung.

Hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan *public* yang menawarkan suatu jasa dalam hal penyediaan tempat tinggal, yang bersifat sementara dan dalam waktu-waktu tertentu bagi siapa saja yang mampu membayar dengan jumlah yang wajar, sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Biasanya yang ingin menginap di suatu hotel adalah orang-orang yang sedang bepergian pada suatu daerah tertentu. Sedangkan pengertian Reservasi sendiri adalah sebuah proses perjanjian berupa pemesanan sebuah produk baik barang maupun jasa, dimana pada saat itu telah terdapat kesepahaman antara konsumen dengan produsen mengenai produk tersebut, namun belum ditutup oleh sebuah transaksi jual-beli.

Di masa pandemi Covid-19, terjadi perubahan yang signifikan dalam kegiatan operasional hotel. Penerapan CHSE (*Cleanliness, Hygiene, Safety, dan Environment*) diberlakukan di hampir semua tipe penyedia jasa akomodasi, atas himbuan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Pandemi Covid-19 juga berdampak pada frekuensi dan cara berinteraksi di mana penyedia layanan dan tamu hotel diwajibkan menggunakan masker. Dampak pandemi yang juga dirasakan adalah hal pemesanan kamar, di mana proses pemesanan lebih banyak menggunakan sarana koneksi internet atau lebih dikenal dengan reservasi online. Hal inilah yang menjadi dasar penulis dalam menulis penelitian ini untuk mengetahui peran pemesanan kamar atau reservasi online bagi calon pelanggan atau tamu maupun bagi hotel.

Pada kesempatan ini penulis memilih “*Puri Saron Baruna Beach & Cottages*” menjadi sarana atau subjek penelitian karena merupakan tempat penulis melakukan kegiatan praktik kerja lapangan selama 6 (enam) bulan. Selain itu juga, Puri Saron Baruna Beach Cottages merupakan salah satu hotel di Buleleng yang terkena dampak dari pandemi Covid-19. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana proses reservasi dijalankan di masa pandemi di Puri Saron Baruna Beach Cottages.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran sistem reservasi online di Puri Saron Baruna Beach Cottages ?
2. Apa saja kendala dalam menerapkan sistem reservasi online di Puri Saron Baruna Beach Cottages ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini:

1. Untuk mendeskripsikan proses reverbasi online.
2. Untuk mendeskripsikan kendala dalam menangani reservasi online di Puri Saron Baruna Beach Cottages.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dibagi dalam 2 bagian yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk memperdalam pemahaman pengetahuan mengenai penerapan sistem reservasi kamar secara online..

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan evaluasi bagi perusahaan sebagai pedoman atas Sistem Reservasi Online di Puri Saron Baruna Beach Cottages.

