

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia yang sangat dikenal oleh dunia dan diberikan julukan pulau dewata karena masih sangat kentalnya tradisi dan kebudayaannya. Bali juga dikenal dengan adat istiadat dan juga keindahan alamnya yang tidak pernah membosankan untuk dilihat. Dan juga para penduduk atau warga lokal bali yang begitu sopan yang membuat salah satu alasan bagi para wisatawan untuk berkunjung ke pulau bali. Perkembangan pariwisata di bali sudah sangat lama dilakukan, bali selalu mengikuti trend pariwisata saat ini dan bahkan bali sudah menjadi patokan pariwisata bagi beberapa daerah pariwisata lainnya, dikarenakan di setiap desa maupun kota yang ada di bali sudah memiliki daya tariknya masing-masing untuk menarik minat para wisatawan untuk berkunjung ke daerahnya. Salah satu desa wisata yang ikut berkecimpung dalam dunia pariwisata adalah desa munduk yang terletak dibagian utara pulau bali.

Desa Munduk adalah sebuah desa yang terletak di kabupaten Buleleng, bali. Desa ini terletak di ketinggian sekitar 800 meter di atas permukaan laut, sehingga menawarkan udara yang sejuk dan segar. Munduk terkenal dengan pesona alamnya yang menakjubkan dan pemandangan pegunungan yang spektakuler. Munduk terletak di pegunungan Bali Utara, yang dikelilingi oleh hutan hujan yang subur dan lebat serta perkebunan kopi. Pemandangan alam yang menawan yang ditawarkan desa munduk meliputi air terjun yang indah, sawah terasering, dan danau-danau kecil yang menambah pesona alam di desa ini. Munduk adalah tempat yang sempurna bagi mereka yang ingin menghindari keramaian dan hiruk-pikuk kota. Desa ini masih mempertahankan ketenangan dan keasrian tradisional Bali. Anda dapat menikmati suasana yang damai dan tenang sambil bersantai di tengah alam. Dengan kondisi alam yang memiliki daya Tarik yang cukup kuat membuat di desa munduk ini terdapat beberapa villa-villa dan juga penginapan keluarga. Salah satunya adalah gangga homestay munduk.

Industri perhotelan telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam hal penerapan teknologi. Teknologi informasi telah menjadi komponen integral dalam operasi sehari-hari hotel, termasuk Kantor Depan. Gangga Homestay, sebagai salah satu pemain dalam industri perhotelan, juga tidak terkecuali dari dampak positif yang ditawarkan oleh teknologi dalam meningkatkan efisiensi operasionalnya. Di era digital saat ini, pelanggan perhotelan semakin terbiasa dengan pengalaman yang efisien dan nyaman. Mereka mengharapkan pemesanan kamar yang mudah, proses check-in yang cepat, informasi yang akurat, dan layanan pelanggan yang responsif. Dalam konteks ini, Kantor Depan memegang peran yang krusial sebagai titik awal interaksi antara tamu dan hotel. Oleh karena itu, penerapan teknologi di Kantor Depan Gangga Homestay menjadi semakin penting, dan harus mulai menerapkan teknologi-teknologi yang dapat mempermudah atau mengefisienkan tugas dari departemen kantor depan.

Bisnis akomodasi sering kali harus menghadapi tugas manual yang melelahkan dalam mengelola reservasi, check-in/check-out, pembayaran, dan pemeliharaan kamar. Proses manual ini bisa menyebabkan kesalahan, menghabiskan banyak waktu, dan meningkatkan biaya administrasi. Industri perhotelan, termasuk homestay, sangat kompetitif. Agar tetap relevan dan menarik bagi tamu, bisnis harus terus berinovasi dalam hal pengalaman pelanggan dan layanan yang ditawarkan. Wisatawan modern memiliki harapan yang tinggi terkait dengan teknologi. Mereka mengharapkan proses pemesanan yang mudah, layanan cepat, dan fasilitas modern. Dengan teknologi yang tepat, Gangga Homestay dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan pengalaman yang lebih positif kepada tamu, yang dapat meningkatkan ulasan dan loyalitas pelanggan.

Kantor depan atau operasional kantor depan adalah sebuah department dalam sebuah akomodasi hotel, villa dan juga resort yang bertugas sebagai penerima tamu, atau sering kali disebut resepsionis. Yang bertugas untuk menyambut tamu, melayani pemesanan kamar tamu, pembayaran kamar, proses check in hingga proses check out tamu. Dan juga Kantor depan memiliki peranan penting dalam menciptakan kesan pertama yang baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu atau pelanggan.

Berdasarkan hasil dari wawancara singkat yang penulis lakukan pada penelitian ini, penulis mendapati bahwa penerapan penggunaan teknologi di gangga homestay munduk belum diterapkan atau melainkan masih menggunakan system manual dalam departemen kantor depannya dalam proses melayani tamu, mulai dari proses pemesanan kamar, proses check in, proses check out hingga proses pelayanan kebutuhan tamu yang lainnya. Teknologi yang dapat diterapkan dalam Kantor Depan Gangga Homestay untuk meningkatkan efisiensi operasional meliputi Sistem Reservasi Online, Penggunaan sistem reservasi online memungkinkan tamu untuk memesan kamar secara langsung melalui situs web atau aplikasi, mengurangi kebutuhan akan proses pemesanan manual dan potensialnya terjadi kesalahan. Penerapan teknologi dalam Kantor Depan Gangga Homestay dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi beban kerja karyawan, menghindari kesalahan manusia, meningkatkan kepuasan tamu, lebih mengefisienkan waktu, pemasaran lebih efisien dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, ini juga akan membantu hotel tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif dalam industri perhotelan. Berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Penerapan penggunaan teknologi dalam meningkatkan operasional kantor depan di Gangga Homestay Munduk"

1.2 Identifikasi masalah

berdasarkan latar belakang yang telah ditulis peneliti dalam latar belakang, berikut merupakan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya penggunaan teknologi yang diterapkan pada operasional kantor depan di Gangga Homestay Munduk
2. Berdasarkan dari beberapa sumber dan beberapa artikel yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam operasional kantor depan, penggunaan teknologi sangat penting di untuk diterapkan dalam operasional kantor depan.

1.3 Pembatasan Masalah

penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi bentuk penerapan penggunaan teknologi dalam meningkatkan efisiensi kantor depan di gangga homestay munduk dan apa saja kendala yang dihadapi gangga homestay dalam penerapan teknologi tersebut sehingga mendapatkan solusi apa yang bisa menyelesaikan kendala dari penerapan penggunaan teknologi sistem reservasi online pada kantor depan di gangga homestay munduk.

1.4 Rumusan Masalah

Demi mempermudah peneliti dalam mengetahui bagaimana penerapan teknologi dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Kantor Depan pada Gangga Homestay Munduk maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk penerapan teknologi reservasi online pada operasional kantor depan di Gangga Homestay Munduk?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh operasional kantor depan Gangga Homestay dalam penerapan teknologi reservasi online?
3. Bagaimana solusi dari kendala dalam penerapan teknologi reservasi online di Gangga Homestay Munduk?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti susun, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk penerapan teknologi reservasi online pada operasional kantor depan di Gangga Homestay Munduk
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh operasional kantor depan Gangga Homestay dalam penerapan teknologi reservasi online
3. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan Gangga Homestay dalam menghadapi kendala dalam penerapan penggunaan teknologi sistem reservasi online.

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap melalui penelitian ini Gangga Homestay dapat menggunakan teknologi dengan baik guna dapat mengoptimalkan efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan tamu, dan memperkuat posisinya di industri perhotelan.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian teoritis merupakan jenis penelitian yang berfokus pada pengembangan dan pengujian teori, konsep, atau model konseptual. Penelitian ini tidak selalu melibatkan pengumpulan data empiris, tetapi lebih kepada pemahaman, analisis, dan interpretasi konsep-konsep dalam kerangka teoretis tertentu. Beberapa manfaat dari penelitian teoritis yaitu, pemahaman mendalam, pengembangan teori baru, pemecahan masalah konseptual, dan menghasilkan literatur akademis. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang manajemen perhotelan dan teknologi system reservasi online. Ini dapat memperkaya literatur akademis dengan wawasan baru tentang bagaimana teknologi system reservasi online dapat diterapkan dalam sektor perhotelan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan evaluasi bagi perusahaan sebagai pedoman meningkatkan operasional kantor depan dengan menerapkan teknologi sistem reservasi online di Gangga Homestay munduk. Implementasi teknologi dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional kantor depan. Ini berarti waktu dan sumber daya dapat digunakan lebih efisien, menghasilkan biaya operasional yang lebih rendah dan meningkatkan produktivitas staf. Dengan menjadi contoh dalam penggunaan teknologi, Gangga Homestay dapat memperkuat citra dan reputasi sebagai akomodasi yang modern, andal, dan berorientasi pada pelayanan yang baik.