

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia dan merupakan ikon pariwisata di Indonesia. Keunikan budaya di Bali dan wisata alam asri nan indah, menjadikannya destinasi wisata populer di kalangan wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman). Menurut Maulana et al.,(2022) menyatakan bahwa Jumlah Wisatawan Domestik maupun Asing, disebut sebagai pelaku ekonomi dalam aktivitas pariwisata yang akan dituju dan juga mempunyai peranan penting sebagai tolak ukur untuk menentukan bagaimana pengaruhnya terhadap Pendapatan Asli Daerah. Provinsi Bali menempati urutan ketiga di luar Pulau Jawa dengan jumlah kunjungan wisatawan nusantara terbanyak pada tahun 2023 berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. Disamping itu, hal ini didukung pula oleh data kunjungan wisatawan nusantara menurut kabupaten/kota tujuan (perjalanan) di Provinsi Bali berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali per tahun 2020 – 2024 lewat tabel berikut :

Tabel 1. 1  
Data Kunjungan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota Tujuan di  
Provinsi Bali Tahun 2020-2024

Kabupaten/Kota	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota Tujuan (Perjalanan)				
	2020	2021	2022	2023	2024
Kab. Jembrana	591.346	675.711	828.046	1.038.371	946.771
Kab. Tabanan	911.255	897.066	991.864	1.397.417	1.920.249
Kab. Badung	1.947.336	2.260.548	4.631.992	6.606.807	6.745.502
Kab. Gianyar	918.217	1.057.811	1.271.999	1.759.141	2.193.135
Kab. Klungkung	576.157	694.888	764.254	1.037.433	1.037.570
Kab. Bangli	753.697	764.282	922.264	1.486.887	1.079.658
Kab. Karangasem	863.036	1.066.839	1.319.339	1.916.732	1.972.943
Kab. Buleleng	1.167.720	1.308.959	1.545.531	2.063.981	2.270.462
Kota Denpasar	1.090.766	1.259.006	1.984.425	3.526.734	4.478.649
<b>Provinsi Bali</b>	<b>8.819.530</b>	<b>9.985.110</b>	<b>14.259.714</b>	<b>20.833.503</b>	<b>22.644.939</b>

Sumber : BPS Bali, 2025

Selain wisatawan nusantara, Pulau Bali menjadi destinasi wisata yang diminati oleh wisatawan mancanegara (wisman). Per tahun 2020, dimana terjadi pandemi COVID-19, berdasarkan data statistik Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (BPS Provinsi Bali) mencatat bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara hanya mencapai di angka 1.069.473 kunjungan. Secara persentase, di tahun 2020 kondisi perubahan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara terjun bebas di angka minus 82,96 persen jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di tahun 2019. Pada tahun 2021, kondisi pariwisata di Bali semakin memprihatinkan. Hal ini ditunjukkan dari data statistik kunjungan tahun 2021 dengan jumlah kunjungan tercatat sebanyak 51 kunjungan oleh wisman. Persentase penurunan kunjungan wisman ke Bali pada tahun 2021 hampir 100 persen. Pembatasan ruang gerak secara masif diberlakukan karena pandemi COVID-19 memberikan pengaruh yang sangat luarbiasa signifikan terhadap kondisi pariwisata

Bali kala itu. Pariwisata pun perlahan bangkit kembali ditahun 2022, tercatat kedatangan wisman sebanyak 2.155.747 kunjungan, lalu pada tahun 2023 sebanyak 5.248.113 kunjungan yang merupakan capaian gemilang pariwisata setelah pandemi COVID-19. Kondisi tersebut menjadi angin segar bagi Provinsi Bali karena semakin membaiknya stabilitas pariwisata yang mendukung perekonomian daerah serta pendapatan daerah (Badan Pusat Statistik, 2022)

Semakin pulihnya pariwisata di Provinsi Bali, juga mempengaruhi industri-industri lain yang juga didukung akan keberadaan pariwisata serta wisatawan baik wisnus maupun wisman, salah satunya adalah industri perhotelan. Kunjungan para wisatawan mesti diimbangi dengan ketersediaan fasilitas seperti contohnya berupa tempat penginapan. Berdasarkan data dari laman GoodStats (2025) yang mengutip dari data Badan Pusat Statistik Nasional, tercatat bahwa per tahun 2024, Provinsi Bali menduduki peringkat pertama dari 10 provinsi dengan hotel terbanyak se-Indonesia, yakni sebanyak 4.154 hotel.

Industri perhotelan di Kabupaten Gianyar, Bali—sebagai salah satu destinasi pariwisata internasional yang kaya akan keindahan alam dan budaya—berhadapan dengan kompleksitas pengelolaan operasional yang semakin tinggi, khususnya dalam hal pencatatan data penjualan kamar dan pemanfaatan sistem reservasi daring. Meskipun hotel-hotel baik berkelas bintang maupun nonbintang berlomba meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan daya saing, diketahui beberapa fasilitas belum mengintegrasikan data penjualan kamar ke dalam sistem modern sepenuhnya (Astawa et al., 2021).

Kondisi ini kerap menimbulkan inefisiensi operasional, seperti pemborosan sumber daya, kesalahan pencatatan, dan keterlambatan pengambilan keputusan

strategis (Firhah et al., 2025). Akibatnya, proses administratif tidak hanya terkendala, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan tamu dan profitabilitas hotel. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis untuk mengadopsi teknologi informasi yang mampu menyatukan seluruh alur reservasi dan penjualan sehingga efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelayanan dapat terjamin, sekaligus memberikan nilai tambah kompetitif bagi industri perhotelan di Gianyar.

Efisiensi operasional menjadi elemen penting dalam manajemen hotel karena berkaitan erat dengan penggunaan sumber daya yang optimal tanpa mengorbankan kualitas layanan (Hermawan, 2022). Efisiensi ini melibatkan upaya meminimalkan pemborosan dalam penggunaan waktu, biaya, serta tenaga kerja yang digunakan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kendati demikian, banyak hotel yang mengalami kendala dalam mencapai efisiensi operasional tersebut karena sistem kerja yang belum terintegrasi dengan baik, khususnya dalam pengelolaan data penjualan kamar. Data penjualan kamar memiliki peran vital dalam membantu manajemen hotel memahami pola permintaan pelanggan, mengelola tingkat hunian kamar, serta menentukan strategi harga yang tepat untuk meningkatkan pendapatan (Ariawan et al., 2024). Namun, data yang dikelola melalui sistem yang tidak terintegrasi sering kali menimbulkan hambatan seperti kesalahan pencatatan, duplikasi data, dan keterlambatan dalam memperoleh informasi yang akurat. Keterbatasan pengelolaan data tersebut memengaruhi efektivitas pengambilan keputusan yang berkaitan dengan operasional hotel secara keseluruhan.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional, banyak hotel di wilayah Gianyar mulai menerapkan sistem reservasi online sebagai solusi teknologi untuk

mempercepat proses pemesanan dan meminimalkan kesalahan manual. Sistem ini memungkinkan pemrosesan pesanan secara real-time sekaligus memberikan akses informasi lebih cepat kepada manajemen. Menurut Prastika dan Suharto (2023), integrasi sistem reservasi online dapat meningkatkan akurasi data, menghemat waktu pemrosesan, serta mengurangi risiko kesalahan akibat prosedur manual. Akan tetapi, beberapa hotel masih menghadapi kendala teknis dan finansial dalam mengimplementasikan teknologi ini, seperti kurangnya pemahaman staf, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan anggaran. Tantangan tersebut kerap menghambat adopsi penuh sistem reservasi online, meski manfaatnya telah terbukti signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional.

Meskipun manfaat pengelolaan data penjualan kamar dan sistem reservasi online telah banyak diakui dalam literatur, tantangan investasi infrastruktur menjadi hambatan pertama yang harus dihadapi. Hotel di wilayah Gianyar perlu mengalokasikan anggaran besar untuk pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang andal, serta memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil. Tanpa dukungan dana yang memadai, proses implementasi sistem reservasi online tidak akan berjalan optimal, sehingga efisiensi operasional sulit tercapai (Ramadhan dan Suharto, 2024).

Selain itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi faktor krusial dalam memastikan keberhasilan digitalisasi. Penelitian terdahulu oleh Utami & Werastuti (2022) turut mendukung bahwasanya pelatihan pengguna pada karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang pada akhirnya hal ini berdampak positif pada suatu perusahaan. Staf hotel harus dibekali keterampilan teknis untuk mengoperasikan sistem baru, mulai dari input data penjualan kamar



hingga penggunaan dashboard analitik. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga biaya, dan seringkali menghadapi resistensi karyawan yang nyaman dengan cara kerja konvensional (Ramadhan dan Suharto, 2024).

Di samping itu, komitmen manajemen memegang peranan sentral dalam menjalankan transformasi digital. Tanpa dukungan penuh—baik dalam bentuk kebijakan operasional berbasis data maupun alokasi anggaran yang berkelanjutan—inisiatif pengelolaan data dan reservasi online kerap terhenti di tengah jalan. Kekhawatiran akan ketidakpastian hasil investasi, seperti belum jelasnya peningkatan pendapatan atau efisiensi biaya, kerap menunda keputusan strategis manajemen (Hermawan, 2022).

Kecepatan perubahan teknologi menuntut hotel untuk terus memperbarui sistem agar tetap aman dan relevan. Fitur-fitur baru, standar keamanan siber, dan integrasi lintas-departemen harus diadopsi secara berkala, yang dapat menambah beban biaya dan sumber daya. Di wilayah Gianyar, tantangan geografis dan kesiapan infrastruktur internet lokal menjadi hal yang harus diperhatikan, sehingga pendekatan holistik dan kolaborasi dengan stakeholder setempat menjadi sangat penting (Hermawan, 2022).

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat efisiensi operasional menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan bisnis hotel, terutama di tengah persaingan yang semakin kompetitif di wilayah Gianyar. Hal ini turut dinyatakan pula dalam penelitian Dewi dkk. (2020) bahwa permintaan akan produk, dalam hal ini merupakan pelayanan hotel, berkualitas membuat suatu bisnis harus selalu berinovasi dan bersaing untuk meningkatkan kualitas layanannya agar citranya tetap terjaga di tengah ketatnya persaingan. Selain di wilayah Gianyar,

persaingan yang harus dihadapi pula ialah antar kabupaten disekitar wilayah Gianyar yang berdekatan, salah satunya adalah Kabupaten Bangli. Dikutip dari Antara News Bali (2024), Data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) oleh pada tahun 2023 menunjukkan bahwa TPK Kabupaten Bangli jauh lebih besar daripada Gianyar. Data tersebut disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1. 2  
Data Tingkat Penghunian Kamar Kabupaten di Provinsi Bali Tahun 2023

Kabupaten	Tingkat Penghunian Kamar (%)	Peringkat
Bangli	63,33	1
Denpasar	61,14	2
Buleleng	55,23	3
Badung	55,21	4
Karangasem	45,31	5
Tabanan	36,36	6
Gianyar	34,68	7
Jembrana	20,88	8
Klungkung	18,04	9

Sumber : BPS Bali, 2025

Menurut penelitian Putriyani & Yuniarta (2021) yang juga berlokasi di Gianyar menyatakan bahwa hotel di Gianyar juga harus mampu untuk meningkatkan persaingan dengan hotel yang berada di daerah yang sama maupun di kabupaten lain yang berada di Bali. Hal ini pula yang meyakinkan bahwa urgensi dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana data penjualan kamar dan sistem reservasi online mempengaruhi efisiensi operasional hotel di wilayah Gianyar. Urgensi atas penelitian ini didukung pula melalui data Dinas Pariwisata Bali (2025), yang menunjukkan persentase Tingkat Okupansi atau Hunian Kamar Hotel di Bali per Januari-Februari 2025 adalah sebesar 60,28% dan 51,62%, dimana adanya penurunan sebesar 8,66% di awal tahun 2025 dan hal ini harus diperhatikan oleh

seluruh pemilik usaha yang bergerak di bidang industri perhotelan untuk dapat mengatasi adanya penurunan tingkat penghunian kamar dengan strategi yang tepat dan efektif. Dengan memahami hubungan antara data penjualan kamar dan penggunaan sistem reservasi online terhadap efisiensi operasional, manajemen hotel dapat merumuskan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan daya saing. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh kedua variabel tersebut secara parsial dalam mendukung efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di Gianyar. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola hotel dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta menemukan solusi yang tepat untuk mengoptimalkan penggunaan data dan teknologi dalam operasional sehari-hari.

Penelitian ini menekankan pemulihan industri perhotelan pasca-pandemi COVID-19 dengan menggunakan data kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara serta tingkat okupansi hotel di Bali periode 2020–2025. Menurut Dariwardani (2023), pandemi menyebabkan penurunan drastis jumlah akomodasi aktif hingga 25 % dan kerugian nilai tambah mencapai Rp 18,62 triliun pada 2020–2021, sebelum tren positif mulai terlihat pada 2022–2023 setelah pelonggaran pembatasan mobilitas (Dariwardani, 2023). Dengan menyajikan data terbaru yang meliputi fase krisis dan pemulihan, penelitian ini memberikan gambaran kontekstual yang lebih mendalam tentang dinamika pasar hotel di Bali—khususnya di Kabupaten Gianyar—yang belum terjamah oleh studi sebelumnya.

Berbeda dari penelitian terdahulu yang hanya menelaah satu variabel saja, studi ini mengkombinasikan dua faktor kunci—pengelolaan data penjualan kamar dan penggunaan sistem reservasi online—dalam satu model analisis terpadu. Hasil



evaluasi Prastika dan Suharto (2023) menunjukkan bahwa integrasi sistem reservasi daring mampu mempercepat waktu proses booking hingga 40 %, mengurangi kesalahan entri data hingga 70 %, serta meningkatkan kepuasan tamu lewat konfirmasi instan (Prastika & Suharto, 2023). Dengan menguji interaksi kedua variabel tersebut secara simultan, penelitian ini akan mengidentifikasi sinergi maupun potensi konflik antara efisiensi proses internal dan adopsi teknologi, yang esensial untuk strategi manajemen hotel masa kini.

Fokus studi pada Kabupaten Gianyar mengisi celah literatur lokal yang relatif terbatas. Putriyani dan Yuniarta (2021) menegaskan bahwa kondisi geografis, demografis, dan karakteristik tamu di Gianyar membutuhkan pendekatan adaptasi layanan yang berbeda dibanding kabupaten lain di Bali (Putriyani & Yuniarta, 2021). Penelitian ini akan mengkaji bagaimana variabel-variabel teknologi memengaruhi efisiensi operasional dalam konteks persaingan antarkabupaten—misalnya perbandingan okupansi dengan Bangli—sehingga rekomendasi yang dihasilkan benar-benar kontekstual.

Selain itu, penelitian ini menyelami hambatan implementasi teknologi pada tingkat mikro, termasuk rendahnya literasi digital staf, resistensi budaya organisasi, dan keterbatasan anggaran. Menurut Wijaya, Kevin, & Wijaya (2023), transformasi digital di sektor pariwisata Bali masih terhalang oleh kurangnya dukungan infrastruktur dan pelatihan formal, yang menyebabkan adopsi teknologi berjalan lambat meski insentif ekonomi sudah jelas tersedia (Wijaya, Kevin, & Wijaya, 2023). Dengan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat ini, studi ini akan merumuskan langkah-langkah praktis—mulai dari program pelatihan hingga model pendanaan bertahap—untuk memastikan implementasi sistem berkelanjutan.

Secara akademis, penelitian ini juga memiliki nilai yang penting untuk memperkaya literatur mengenai hubungan antara pengelolaan data, penggunaan teknologi, dan efisiensi operasional dalam konteks industri perhotelan. Astawa et al. (2021) menyatakan bahwa penelitian yang membahas topik ini masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks Indonesia. Oleh karena itu, studi ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan tetapi juga dapat menjadi referensi bagi para praktisi di industri perhotelan yang menghadapi tantangan serupa. Sejalan dengan pendapat Intan et al. (2024), adopsi teknologi modern seperti sistem reservasi online tidak hanya memberikan manfaat dalam hal efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas tamu dan reputasi hotel di mata publik.

Dengan memperhatikan berbagai permasalahan, tantangan, dan peluang yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya pengelolaan data penjualan kamar yang efektif dan penerapan sistem reservasi online dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel di Gianyar. Kesadaran akan pentingnya kedua aspek ini diharapkan dapat mendorong manajemen hotel untuk mengambil langkah konkret dalam mengintegrasikan teknologi dan pengelolaan data ke dalam operasional mereka, sehingga dapat bersaing di pasar yang semakin dinamis dan menuntut efisiensi yang tinggi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Industri perhotelan di wilayah Gianyar, Bali, termasuk hotel berbintang 1 hingga 5, menghadapi berbagai tantangan dikarenakan persaingan yang semakin ketat dan hal ini menuntut hotel untuk mampu mengoptimalkan penggunaan sistem

reservasi online untuk mendukung efisiensi operasional. Meskipun teknologi ini memiliki potensi besar untuk mempercepat proses pemesanan, mengurangi risiko kesalahan manual, dan meningkatkan akurasi data (Prastika & Suharto, 2023), kenyataannya masih ditemukan hotel yang belum memanfaatkan sistem ini secara maksimal. Beberapa kendala utama yang dihadapi meliputi kurangnya pelatihan staf, keterbatasan teknis, dan resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Faktor-faktor ini menyebabkan proses operasional tidak berjalan dengan efisien, sehingga memperlambat pelayanan kepada tamu dan menurunkan produktivitas kerja.

Selain permasalahan pada sistem reservasi online, pengelolaan data penjualan kamar di sebagian besar hotel di Gianyar masih dilakukan secara manual atau belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem operasional hotel. Data yang mencakup jumlah kamar terjual, tingkat okupansi, dan pendapatan rata-rata per kamar atau Revenue Per Available Room (RevPAR) sering kali tidak diolah secara sistematis, sehingga menghambat manajemen dalam melakukan analisis data yang efektif untuk pengambilan keputusan strategis (Astawa et al., 2021). Ketidakmampuan dalam mengakses data secara real-time dapat mengakibatkan kesalahan dalam perencanaan kapasitas kamar, penetapan harga, dan penyusunan strategi pemasaran yang tepat.

Masalah lainnya yang tak kalah penting adalah efisiensi operasional hotel yang belum optimal. Kondisi ini terlihat dari beberapa indikator seperti waktu pemrosesan yang lama, pemborosan sumber daya, dan kurangnya koordinasi antar-departemen yang berujung pada ketidakselarasan operasional. Ketidakefisienan ini tidak hanya berdampak pada kinerja internal hotel tetapi juga memengaruhi tingkat

kepuasan pelanggan. Hermawan (2022) menegaskan bahwa integrasi antara teknologi sistem reservasi online dengan pengelolaan data yang baik dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi biaya operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu.

Masalah-masalah yang telah diidentifikasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi yang tersedia dengan implementasi yang ada di lapangan. Banyak hotel di Gianyar belum sepenuhnya memanfaatkan sinergi antara data penjualan kamar dan sistem reservasi online untuk mendukung operasional yang efisien. Padahal, dengan pengelolaan data yang lebih terstruktur dan pemanfaatan teknologi yang optimal, hotel dapat meningkatkan kecepatan layanan, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan pendapatan melalui strategi yang lebih tepat sasaran.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada analisis dampak data penjualan kamar dan sistem reservasi online terhadap efisiensi operasional hotel di wilayah Gianyar. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pemanfaatan teknologi dan data, serta merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen hotel untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing hotel-hotel berbintang 1 hingga 5 di Gianyar dalam menghadapi persaingan di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan pada dua variabel bebas (X), yaitu data penjualan kamar (X1) dan sistem reservasi online (X2), yang diteliti terhadap variabel terikat

(Y), yaitu efisiensi operasional pada hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar. Pembatasan ini dilakukan untuk menjaga fokus penelitian tetap relevan dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu menganalisis bagaimana pengelolaan data penjualan kamar dan penerapan sistem reservasi online berkontribusi terhadap efisiensi operasional hotel.

Variabel data penjualan kamar (X1) dalam penelitian ini mencakup informasi penting seperti jumlah kamar terjual, tingkat okupansi, dan pendapatan rata-rata per kamar (RevPAR). Data ini berperan sebagai dasar bagi manajemen hotel dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan perencanaan kapasitas, penentuan harga, serta penyusunan strategi pemasaran. Sementara itu, variabel sistem reservasi online (X2) mencakup penggunaan platform digital yang memungkinkan otomatisasi proses pemesanan, peningkatan akurasi data pelanggan, dan efisiensi waktu dalam pelayanan. Sistem ini diharapkan dapat meminimalkan kesalahan manual, mempercepat proses check-in/check-out, serta meningkatkan pengalaman pelanggan.

Penelitian ini secara khusus membatasi cakupan pada hubungan antara dua variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y) untuk memperoleh hasil analisis yang mendalam tanpa memperluas variabel lain di luar ruang lingkup penelitian. Efisiensi operasional (Y) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kemampuan hotel dalam mengelola sumber daya secara efektif untuk mencapai waktu pelayanan yang lebih singkat, biaya operasional yang lebih rendah, dan kualitas layanan yang lebih baik. Fokus pada ketiga indikator ini dipilih karena menjadi tolak ukur utama dalam menilai efisiensi operasional di industri perhotelan.



Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian dapat mengungkap secara jelas pengaruh parsial dari kedua variabel bebas terhadap efisiensi operasional dan simultan terhadap efisiensi operasional hotel. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi aplikatif yang dapat digunakan oleh manajemen hotel untuk mengatasi kendala operasional yang ada. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi hotel-hotel lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan data penjualan kamar dan pemanfaatan sistem reservasi online, khususnya di wilayah destinasi wisata seperti Gianyar yang persaingan industrinya sangat ketat.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Penelitian ini difokuskan untuk memahami hubungan antara data penjualan kamar, sistem reservasi online, dan efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh data penjualan kamar ( $X_1$ ) terhadap efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar?
2. Bagaimana pengaruh sistem reservasi online ( $X_2$ ) terhadap efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar?
3. Bagaimana pengaruh simultan data penjualan kamar ( $x_1$ ) dan sistem reservasi online ( $x_2$ ) berpengaruh terhadap efisiensi operasional hotel ( $y$ ) berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh data penjualan kamar dan sistem reservasi online terhadap efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait hubungan antarvariabel yang diteliti, dengan rincian tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh data penjualan kamar (X1) terhadap efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar.
2. Menganalisis pengaruh sistem reservasi online (X2) terhadap efisiensi operasional hotel berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar.
3. Menganalisis pengaruh simultan data penjualan kamar (x1) dan sistem reservasi online (x2) berpengaruh terhadap efisiensi operasional hotel (y) berbintang 1 hingga 5 di wilayah Gianyar

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoretis

Menilik pernyataan Astawa et al. (2021) bahwa penelitian yang membahas topik ini masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks Indonesia. Oleh karena itu secara langsung studi ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan tetapi juga dapat menjadi referensi bagi para praktisi di industri perhotelan yang menghadapi tantangan serupa. Disamping adanya kebaruan dalam sumber penelitian dan memperkaya literatur, hasil dari penelitian ini kelak juga memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait sistem reservasi online dan efisiensi operasional.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Menjadi referensi akademik dalam pengembangan kurikulum dan studi kasus di bidang Akuntansi Manajemen terkait efisiensi operasional hotel.
- b. Memberikan wawasan praktis tentang pengelolaan data, teknologi reservasi, dan efisiensi operasional di industri perhotelan.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui optimalisasi data penjualan kamar dan sistem reservasi online.

