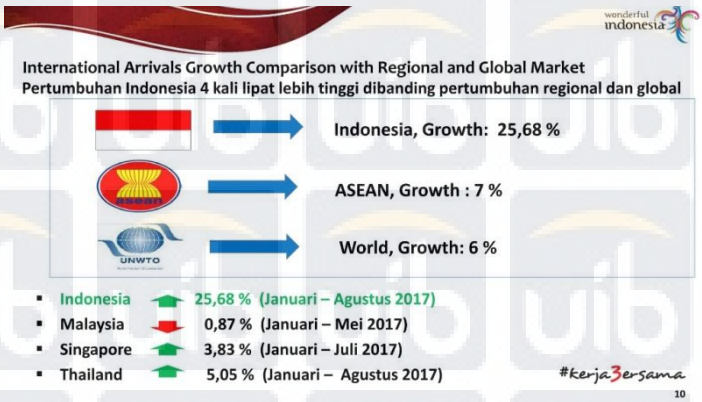
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata menyangkut aspek sosial, budaya, ekonomi, maupun ilmu pengetahuan dan teknologi yang terdapat industri perhotelan serta biro perjalanan wisata yang sangat pesat pada saat ini. Industri perhotelan merupakan bagian dasar dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan sehingga jika tanpa adanya kegiatan pariwisata, maka usaha perhotelan dan biro perjalanan wisata tidak akan berjalan dengan lancar dan baik.

Indonesia merupakan daerah yang kaya akan sumber daya alamnya yang alami dan potensial untuk dikembangkan sebagai pendukung industri pariwisata, daya tarik alam, juga memiliki budaya bervariasi yang telah menarik wisatawan lokal maupun mancanegara yang memiliki rasa ingin tahu untuk berkunjung ke Indonesia. Keanekaragaman hayati identik yang dimiliki Indonesia itu berbeda sehingga di setiap tempat bisa dijadikan ciri khas unik yang mempunyai nilai jual yang tinggi bagi dunia pariwisata.



Gambar 1.1 International Arrivals Growth Comparison with Regional and Global Market Tahun 2017, sumber: Statista.com

Felisia Kwek. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam
UIB Repository©2019

Menteri pariwisata Arief Yahya menyatakan bahwa pertumbuhan pariwisata di Indonesia telah mencapai 25,68% dalam tahun 2017. Perkembangan pariwisata yang dirasa sangat pesat di daerah Kepulauan Riau adalah Kota Batam. Kota Batam merupakan salah satu pintu gerbang pariwisata untuk wisatawan mancanegara di antara kota besar yaitu Jakarta, Bali dan Sumatera. Kota Batam juga merupakan daerah FTZ (*Free Trade Zone*) yang berada dikawasan perdagangan bebas (Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 1 Tahun 2000). Hal inilah yang memicu perkembangan pembangunan jasa pariwisata untuk mendukung potensi bisnis seperti jasa perhotelan. Hal ini membawa dampak banyaknya pengusaha untuk membangunkan bisnis dalam bidang hotel *online booking*.

Cai *et al*. 2014 dan Wang *et al*. 2002 menyatakan bahwa internet menunjukkan pertumbuhan teknologi yang semakin maju, konsumen akan lebih mudah untuk menulusuri segala informasi tentang produk atau jasa dan bisa melakukan transaksi langsung lewat pemesanan secara *online* dikarenakan keterbatasan waktu serta memberikan kemudahan untuk para konsumen. Sedemikian dengan kegiatan yang berhubungan dengan reservasi hotel melalui *online*, transaksi pun jadi lebih mudah dijalankan dengan adanya internet.

Reservasi atau pemesanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh para konsumen untuk melakukan pemesanan akomodasi sesuai dengan waktu dan tanggal perjalanan yang diinginkan. Reservasi kamar hotel secara *online* melalui media internet semakin banyak diminati oleh para wisatawan maupun *bussiness travelers* baik di dalam negeri maupun luar negeri karena jauh lebih efektif dan efisien di banding dengan pemesanan kamar hotel melalui *walk-in* langsung ke

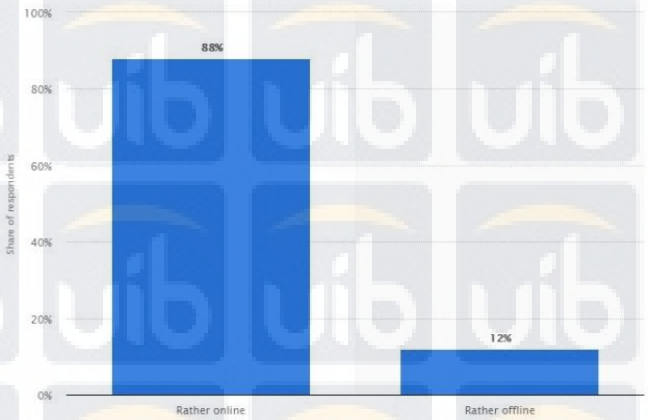
Felisia Kwek. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam
UIB Repository©2019

hotel. Hal ini dapat dilihat dari tingkat penghuunian kamar hotel berbintang di Indonesia pada bulan November 2018 yang mengalami kenaikan sebesar 1,35% dari bulan sebelumnya menjadi 60,19% (www.bps.go.id, 2019).

Semakin meningkatnya jumlah pengguna internet maka calon tamu yang ingin berkunjung ke Indonesia akan semakin banyak memberikan potensi bisnis kepada Agen Perjalanan Wisata (APW) berbasis *online* atau lebih dikenal sebagai *Online Travel Agent* (OTA) untuk menjalankan bisnis usaha di Indonesia. Dengan adanya bisnis OTA di Indonesia terutama di sektor penyedia jasa hotel dapat memberikan keuntungan kepada para konsumen karena menciptakan pilihan untuk melakukan pemesanan hotel langsung secara *online*. Hal ini telah terbukti dari data yang terdapat dari Criteo.com bahwa jumlah pemesanan hotel melalui perangkat *online mobile* meningkat dari 12% hingga ke 23% pada tahun 2015, hal ini bisa dikarenakan *traveler* mulai sadar akan banyaknya keuntungan dari pemesanan hotel secara *online*. Hal ini juga terbukti dari statiska yang menyebut total pendapatan segmena *online booking* di Indonesia hingga September 2017 mencapai US$ 2,417 juta atau sekitar Rp 33 Miliar (liputan6.com).

Menurut Statista.com menunjukkan bahwa hasil survei yang dilakukan di Amerika Serikat pada bulan Desember 2017 menyatakan 88% responden lebih memilih untuk melakukan pemesanan melalui saluran *online booking.*

Felisia Kwek. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam
UIB Repository©2019



Gambar 1.2 Statistik *Online Booking Hotel* Tahun 2017, sumber: Statista.com

Faktor yang memiliki pengaruh positif terhadap reservasi hotel secara *online* antara lain kualitas situs hotel, kegunaan, fungsi, kemanan dan privasi, integritas, perbuatan, kemampuan, dan niat pemesanan *online* (Wang *et al.*, 2015). Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan penelitian yang berjudul "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam**".

1.2 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut ini:

a. Apakah persepsi kualitas *website* hotel berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan pelanggan?
b. Apakah tingkat kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat pemesanan *online*?
c. Apakah persepsi kualitas *website* hotel berpengaruh positif terhadap niat pemesanan *online*?

Felisia Kwek. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam
UIB Repository©2019

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui apakah persepsi kualitas *website* hotel berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan pelanggan.
b. Untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat pemesanan *online*.
c. Untuk mengetahui apakah persepsi kualitas *website* hotel berpengaruh positif terhadap niat pemesanan *online*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi pihak manajemen pariwisata, memberikan tambahan ilmu dan juga sebagai kajian keilmuwan sehingga menghasilkan wawasan pengalaman dan lebih mendalam yang diharapkan sebagai sebuah perbandingan dimana teori-teori yang bisa diterapkan dalam bentuk nyata.
b. Bagi pihak lain, memberikan data bisa ditambahkan dan informasi kepustakaan mengenai analisis strategi komunikasi dalam menarik jumlah pengunjung.
c. Bagi pemerintah, sebagai informasi untuk mengambil kebijakan khususnya pada sektor perhotelan dan pariwisata.

Felisia Kwek. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam
UIB Repository©2019

1.4 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta dengan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Dalam bab ini penulis akan mengemukakakn teori-teori yang melandasi pembahasan skripsi, diantaranya berupa kepuasan kerja, variable kepuasan kerja, cara menyatakan ketidakpuasan kerja, cara meningkatkan kepuasan kerja, serta batasan lain yang dianggap perlu sebagai pedoman dalam tahap penganalisa masalah, hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data populasi dan sampel, metode pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan pembahasan dari penelitian dan analisis dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai kesimpulan penelitian, keterbatasan yang ditemukan, serta dengan rekomendasi yang disarankan dan implikasi atas hasil penelitian.

Felisia Kwek. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen atas Pemesanan Hotel Melalui Situs Resmi Hotel di Kota Batam
UIB Repository©2019