

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel 88 merupakan bagian dari PT. Waringin Hospitality yang berpusat di Jakarta. Saat ini Hotel 88 yang memiliki *motto* “*Feel at home for business*” telah memiliki beberapa cabang di kota besar lainnya di Indonesia. Sebagai pelaku dalam industri jasa, Hotel 88 terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Tamu adalah pelanggan yang akan memberikan nilai tentang kepuasan atas pelayanan yang diterima dari pelayanan hotel. Kepuasan tamu merupakan hal yang paling penting untuk menjadi tolok ukur bagi perusahaan. Agar mampu bersaing di pasar kompetitif, perusahaan menyadari bahwa kekuatan usaha jasa terletak pada upaya penawaran jasa dan pelayanan tamu. Sehubungan dengan hal tersebut, Hotel 88 memiliki *website* dengan alamat www.hotel88.co.id sebagai sarana promosi dan pemberi informasi yang berguna dalam menunjang kebutuhan pengguna *website* di tengah pesatnya perkembangan teknologi *internet*.

Tujuan Hotel 88 menyediakan *website* adalah untuk menyajikan profil perusahaan sebagai sumber informasi produk dan layanan Hotel 88. Informasi tersebut meliputi fasilitas, foto, lokasi, visi dan misi perusahaan serta informasi lainnya tentang Hotel 88. *Website* Hotel 88 juga menyediakan fasilitas pemesanan kamar secara *online* untuk calon tamu yang akan menginap. Informasi suatu produk yang dikemas menarik melalui *website* akan lebih cepat dikenal oleh pengguna *internet*. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, *website* juga

berfungsi sebagai sarana *marketing online*. Melalui media *marketing online* Hotel 88 memiliki peluang untuk memenangkan persaingan bisnis serta meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan data yang dihimpun dari *www.statshow.com*, tamu *website* Hotel 88 sebanyak 8.700 *pageviews* dengan 3.930 *visitors*.

Tabel 1.1 Data *stats show* tanggal 16 Desember 2015

	Daily	Monthly	Year
<i>Page Views</i>	290	8,700	105,850
<i>Visitors</i>	131	3,930	47,815
<i>Ads Revenue</i>	\$0.84	\$25.20	\$306.60

Sumber : *www.statshow.com*

Pesaing adalah perusahaan lain yang menawarkan produk atau jasa sejenis kepada pelanggan dengan harga relatif sama. Pesaing dapat dikategorikan sebagai pesaing kuat, pesaing lemah, dan pesaing dekat. Berdasarkan data dari *www.alexacom* sebagai media yang menampilkan *global website ranking*, Hotel 88 menempati urutan ke 9 dari 10 hotel pesaing. Tabel 1.2 berikut adalah daftar pesaing dari Hotel 88 yang berbintang 2.

Tabel 1.2 Data *alexacom Traffic Rank* tanggal 16 Desember 2015

No	Hotel	Global Traffic Rank
1	Fave MEX Hotel	266,777
2	Red Planet Hotel	273,502
3	Amaris	369,335
4	POP Hotel	596,446
5	Quest Hotel	1,056,150
6	Artotel	1,624,504
7	Maxone Hotel	1,780,709
8	G Suites Hotel	3,068,629
9	Hotel 88	4,327,368
10	Midtown Hotel	4,931,212

Sumber : *www.alexacom*

Jika *ranking website* terus menurun maka perusahaan tidak bisa menggaet tamu yang banyak dan akan kalah dalam bidang *internet marketing*.

Tabel 1.3 Data Reservasi Tamu *Online* Hotel 88 Jakarta

No	OTA	October			November		
		RN	Rm Rev	ARR	RN	Rm Rev	ARR
1	Traveloka	1,145	302,725,674	218,503	950	263,383,916	229,129
2	Agoda	307	76,359,873	205,561	312	80,422,829	213,029
3	HOTEL 88	52	16,007,819	254,415	49	16,013,967	270,096

Tabel 1.4 Data Reservasi Tamu *Online* Hotel 88 Surabaya

No	OTA	October			November		
		RN	Rm Rev	ARR	RN	Rm Rev	ARR
1	Traveloka	980	247,641,157	208,839	913	248,093,979	224,574
2	Agoda	248	63,982,764	213,219	224	59,192,848	218,392
3	HOTEL 88	32	8,920,083	230,374	26	9,777,020	310,776

Sumber : Data sistem Hotel 88

Keterangan: **OTA**: *Online Travel Agent* atau pemesanan kamar *online*, **RN**: *Room Night* atau Total kamar terjual, **Rm Rev**: *Room Revenue* atau Total pendapatan, **ARR**: *Average Room Rate* atau Rata-rata pendapatan (Rumus Perhitungan $ARR = RmRev/RN/1.21$ (*tax&service*)).

Berdasarkan dua tabel diatas, menunjukkan bahwa reservasi kamar *online* bulan Oktober-November 2015 melalui *travel agent* lebih banyak dibanding melalui *website* Hotel 88, sehingga Hotel 88 harus membayar komisi sebesar 15% kepada tiap *travel agent*. Hal ini menyebabkan total pendapatan dari reservasi kamar yang diterima oleh pihak hotel lebih sedikit. Hotel 88 pada saat ini berusaha agar tamu melakukan reservasi melalui *website* Hotel 88. Oleh sebab itu, Hotel 88 membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan

dan mengembangkan kualitas *website*, serta untuk mendorong penjualan melalui *website* www.hotel88.co.id.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *website* dan pengguna akhir menggunakan metode *WebQual* 4.0. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna *website* Hotel 88 yang pernah, sedang, maupun akan menginap di Hotel 88. Penelitian ini akan berguna dalam memberikan masukan dan rekomendasi perbaikan kualitas pada *website* www.hotel88.co.id.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website* Hotel 88.
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Hotel 88.
3. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Hotel 88.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, ruang lingkup penelitian hanya akan dibatasi pada :

1. Data yang dihimpun dan diolah berasal dari jawaban kuesioner responden, dimana responden adalah pengguna *website* Hotel 88.

2. Dalam penelitian ini, kuesioner yang didistribusikan menggunakan *Google form* dan kuesioner *hard copy*.
3. Alat analisis yang digunakan adalah program *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi SPSS 20.

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website* Hotel 88.
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Hotel 88.
3. Mengetahui pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* Hotel 88.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengevaluasi *website* dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* www.hotel88.co.id makin meningkat.

2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bisnis oleh Hotel 88 terutama pada strategi *internet marketing*, yang akan berdampak positif pada peningkatan pendapatan Hotel 88.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang terjadi, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian tentang pengaruh kualitas web terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung maupun yang menjadi referensi dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan prosedur penelitian. Mulai dari sumber data dan teknik pengambilan data. Sampai pada analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisi tentang hasil penelitian yang telah dianalisis berdasarkan metodologi penelitian. Hasil penelitian kemudian dibahas berdasarkan teori.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari pengerjaan sistem yang telah dibangun, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap sistem agar dapat dikembangkan lagi yang lebih baik.

