

ANALISIS PENGELOLAAN SISTEM RESERVASI ONLINE MELALUI APLIKASI ONLINE TRAVEL AGENT PADA HOTEL MINANG PERMAI 3

Alan Ariyansah Pamungkas¹, Tika Dedy Prastyo², Mukodi³

^{1,2,3}Prodi Pendidikan Informatika, STKIP PGRI Pacitan

Email : alanariyansah@gmail.com¹, yusr131@gmail.com², mukodi@yahoo.com³

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) bagaimana pengelolaan hotel yang menerapkan sistem reservasi *online* yang bekerja sama dengan *Online Travel Agent* pada Hotel Minang Permai 3. 2) bagaimana dampak keterlibatan pihak *Online Travel Agent* (Traveloka) terhadap kenaikan jumlah pengunjung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Subjek penelitiannya adalah *Manager* Hotel Minang Permai 3 Pacitan. Metode pengumpulan data diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa 1) sistem reservasi online dikelola oleh hotel menggunakan aplikasi extranet dan adanya jasa layanan dari *Online Travel Agent* menguntungkan bagi pihak hotel karena tidak perlu membuat web untuk menunjang marketing agar dapat menjangkau pasar yang lebih luas. 2) berdasarkan dari rata-rata jumlah pengunjung dalam kurun waktu 6 bulan apabila melakukan reservasi secara langsung yaitu sebesar 33,33 pengunjung per bulan, setelah menerapkan sistem reservasi online yang bekerja sama dengan pihak *Online Travel Agent* (Traveloka) meningkat sebesar 5,17 pengunjung.

Kata Kunci : Pengelolaan, Reservasi *Online*, *Online Travel Agent*, Traveloka.

Abstract: This study aims to find out 1) how the hotel management implements an online reservation system in collaboration with *Online Travel Agents* at the Minang Permai Hotel 3. 2) how the impact of the involvement of the *Online Travel Agent* (Traveloka) on the increase in the number of visitors. This research is a qualitative research. The research subject is the *Manager* of Hotel Minang Permai 3 Pacitan. The data collection method was obtained from observation and interviews. The results of this study conclude that 1) the online reservation system is managed by the hotel using an extranet application and the services from an *Online Travel Agent* are beneficial for the hotel because it does not need to create a web to support marketing in order to reach a wider market. 2) based on the average number of visitors within 6 months when making reservations directly, which is 33.33 visitors per month, after implementing an online reservation system in collaboration with *Online Travel Agents* (Traveloka) it increased by 5.17 visitors.

Keyword : Management, Online Reservation, Online Travel Agent, Traveloka.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak ragam tempat destinasi wisata. Permintaan pariwisata setiap tahun mengalami peningkatan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) di tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mengalami kenaikan khususnya pada bulan Juni 2019 sebesar 15,48 persen atau secara kumulatif kunjungan wisatawan datang ke Indonesia adalah sebesar 7,83 juta kunjungan. Tentunya hal ini menjadi efek ganda bagi perekonomian dengan adanya peningkatan kunjungan wisatawan, peningkatan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) juga ikut terdongkrak.

Kemajuan jaman dan kesadaran manusia untuk menggunakan teknologi dalam kehidupannya merubah banyak faktor kehidupan masyarakat termasuk pola jual-beli. Menurut Rafif Andyka Dzulfiqar dalam (Laudon, 2007:77) menyatakan bahwa sistem dan teknologi digital telah mengubah hubungan perusahaan dengan pelanggan, karyawan, pemasok, dan mitra logistik menjadi hubungan digital menggunakan jaringan dan internet. Sehingga kini banyak sekali bisnis yang didasarkan pada sebuah jaringan digital atau lebih dikenal dengan istilah perdagangan elektronik (*e-commerce*). Salah satunya yaitu *Online Travel Agent* yang saat ini tengah populer di kalangan masyarakat terutama di generasi milenial seperti sekarang ini. *Online Travel Agent* (traveloka, pegipegi, tiket.com, agoda) menurut Lenti Sussana Saragih dalam (Malla, 2016), adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*. Produk-produk yang terdapat di dalamnya yakni mencakup reservasi hotel, tiket penerbangan, paket perjalanan, kegiatan atau wana wisata, dan penyewaan mobil.

Hotel Minang Permai 3 Pacitan adalah hotel berbintang 1 yang dalam memasarkan produk dan jasanya sudah menerapkan sistem reservasi online yang menjalin kerjasama dengan beberapa pihak dari *Online Travel Agent* yang salah satunya yakni *Traveloka*. Dengan diterapkannya sistem reservasi *online* melalui aplikasi *Online Travel Agent (OTA)* ini peneliti tertarik untuk meneleki bagaimana relasi antara pihak hotel dengan pihak *OTA*, diantaranya yaitu mengenai penetapan harga, metode pembayaran, fasilitas yang diberikan dan keuntungan yang diperoleh pihak hotel dengan menjalin kerjasama dengan pihak *OTA*. Oleh karena itu observasi dilakukan dalam upaya untuk mengetahui bagaimana mekanisme sistem reservasi *online* dengan menggunakan jasa dari *Online Travel Agent* yang terdapat pada Hotel Minang Permai 3.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui pengelolaan hotel yang menerapkan sistem reservasi *online* melalui aplikasi *Online Travel Agent* dan relasi antara kedua belah pihak (2) Mengetahui dampak diterapkannya sistem reservasi berbasis *online* yang menjalin kerja sama dengan *Online Travel Agent* terhadap kenaikan jumlah pengunjung.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung

menggunakan analisis. Penelitian kualitatif digunakan untuk menganalisis pengelolaan sistem reservasi *online* melalui aplikasi *Online Travel Agent* pada Hotel Minang Permai 3. Hasil penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak dapat digeneralisir. Melalui metode ini, peneliti akan menganalisis data yang didapatkan dari lapangan dengan detail. Hasil dari penelitian kualitatif juga dapat memunculkan teori atau konsep baru, apabila hasil penelitiannya bertentangan dengan teori dan konsep yang sebelumnya dijadikan kajian dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di Hotel Minang Permai 3 yang beralamat di Jl. Pramuka 31 Balong, Sidoharjo, Pacitan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman observasi dan wawancara sebagai instrumen pengumpulan data. (1) Pedoman observasi sebagai alat bantu yang digunakan peneliti ketika mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diselidiki. Observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengetahui fenomena yang sedang diteliti di Hotel Minang Permai 3. (2) Pedoman wawancara sebagai alat bantu peneliti untuk mengajukan pertanyaan yang ditujukan kepada *Manager* Hotel Minang Permai 3 yang akan dijadikan sampel penelitian.

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Wawancara

Indikator	Nomor Item	Jumlah Pertanyaan
a. Relasi antara pihak hotel dengan pihak <i>Online Travel Agent</i>	1, 2, 3	3
b. Pengelolaan Hotel Dengan Penerapan Sistem Reservasi <i>Online</i> Menggunakan Jasa <i>OTA</i>	4, 5, 6, 7, 8, 9	6
c. Dampak Sistem Reservasi Online Terhadap Jumlah Pengunjung	10	1
Jumlah Butir Pertanyaan		10

HASIL PENELITIAN

Hotel Minang Permai 3 ialah hotel berbintang 1 di Kota Pacitan yang berlokasi tepatnya di Jl. Pramuka 31 Balong, Sidoarjo, Pacitan. Hotel Minang Permai 3 mempunyai jumlah kamar yaitu 25 kamar yang semuanya memiliki teras pribadi, di tengah hotel terdapat area taman yang asri dengan pepohonan hijau yang menambah kesejukan. Area parkir tersedia gratis untuk tamu di depan hotel yang selalu aman dengan penjagaan *staff*

keamanan 24 jam. Fasilitas kamar yang ditawarkan Hotel Minang Permai 3 ialah TV, AC, perabot untuk baju dan hias, kamar mandi dalam dengan *shower* dan alat mandi gratis, area duduk dan kursi untuk bersantai, serta kamar memiliki pemandangan luar berupa pemandangan taman. Tamu dapat menikmati segala pelayanan di Hotel Minang Permai 3 dengan biaya menginap mulai dari Rp 150.000 per malamnya.

Dalam pengelolaannya, Hotel Minang Permai 3 sudah menerapkan sistem reservasi berbasis *online* yang bekerja sama dengan pihak *Online Travel Agent* yaitu *Traveloka*. Alamat *website Traveloka* dari Minang Permai 3 adalah <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/hotel-minang-permai-3-3000020005652?spec=31-07-2021.01-08-2021.1.1.HOTEL.3000020005652.Hotel%20Minang%20Permai%203.1>. Di dalam *website* tersebut terdapat informasi-informasi yang dapat membantu pengunjung dalam melakukan pemesanan kamar. Informasi yang ada dalam sistem berdasarkan kenyataan yang ada, sehingga calon pengunjung tidak perlu khawatir apabila ingin melakukan reservasi.

Alur melakukan reservasi pada Hotel Minang Permai 3 yaitu yang pertama mengakses *website Traveloka* dengan link <https://www.traveloka.com>. Setelah masuk pada laman *Traveloka*, lalu mencari Hotel Minang Permai 3 pada menu pencarian. Pada laman tersebut terdapat berbagai informasi mengenai informasi akomodasi, info area, kamar, *reviews*, kebijakan akomodasi, dan fasilitas. Kemudian calon pengunjung menentukan jumlah tamu dan kamar yang akan dipesan. Apabila sudah menentukan jumlah tamu dan kamar, calon pengunjung bisa mengklik *tools* pesan sekarang. Sesudah itu calon pengunjung melakukan pembayaran dengan cara *transfer* kepada pihak *OTA*. Sesampai di hotel calon pengunjung hanya tinggal menunjukkan bukti *voucher* akomodasi bahwa telah melakukan reservasi melalui *Traveloka* kepada resepsionis. Hotel baru menerima pembayaran dari *OTA* setelah pengunjung melakukan *check-out*.

PEMBAHASAN

Pengelolaan Sistem Reservasi Online

Dalam Pengelolaannya Hotel Minang Permai 3 sudah menerapkan sistem reservasi online. Hotel Minang Permai 3 mulai menggunakan jasa dari *Online Travel Agent* yaitu *Traveloka* sejak Januari 2018. Dalam hubungan kerja sama ini pihak *OTA (Traveloka)* tidak menetapkan standar-standar tertentu bagi hotel agar bisa menjalin mitra karena *Traveloka* hanya merupakan jasa pelayanan reservasi *online*. Hubungan kerja sama ini

sangat menguntungkan bagi pihak hotel karena tidak perlu ribet dalam membuat *website*. Sistem reservasi *online* ini dikelola hotel dengan menggunakan *extranet*. *Extranet* menurut Lutfi Hendrayanti (O'Brien dan Marakas, 2011) merupakan penghubung jaringan yang menggunakan teknologi internet untuk menghubungkan intranet dari suatu bisnis dengan *intranet* dari pelanggan, pemasok atau mitra bisnis lainnya. Jadi sederhananya, *extranet* adalah sebuah aplikasi yang dikeluarkan oleh *Online Travel Agent*, dimana hotel diberi kepercayaan untuk mengelola sistem reservasi dengan menggunakan internet berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak. Ketersediaan kamar (*allotment*) dan pengendalian harga dikelola hotel melalui aplikasi *extranet* ini.

Harga reservasi kamar yang ditetapkan hotel secara *online* melalui *OTA* sama dengan harga reservasi kamar yang dilakukan secara konvensional atau datang langsung ke hotel. Hanya saja apabila melakukan reservasi secara *online* terkadang cenderung lebih murah karena *OTA* sering memberikan *diskon*. Komisi yang didapat *OTA* (*Traveloka*) dari penjualan reservasi kamar adalah 17%.

Dampak Online Travel Agent Terhadap Jumlah Pengunjung

Dampak keterlibatan pihak *Online Travel Agent* terhadap jumlah pengunjung dapat dilihat dari data hasil observasi yang diperoleh di Hotel Minang Permai 3 dapat dilihat jumlah pengunjung yang menggunakan aplikasi dan non aplikasi dari bulan Oktober 2020 sampai Maret 2021.

Bulan	Langsung	OTA (<i>Traveloka</i>)
Oktober	33	2
November	30	1
Desember	36	17
Januari	32	4
Februari	32	3
Maret	37	4
Jumlah	200	31
Rata-rata	33,33	5,17

Tabel Pengunjung Melalui Aplikasi dan Non Aplikasi

Maka dari data tersebut diperoleh rata-rata pengunjung per bulan dari bulan Oktober 2020 sampai Maret 2021 sebagai berikut

Bulan	Langsung	OTA (<i>Traveloka</i>)
Oktober	1,1	0,06
November	0,97	0,03
Desember	1,2	0,57
Januari	1,03	0,13
Februari	1,14	0,11
Maret	1,19	0,13

Tabel Rata-rata Jumlah Pengunjung Per Bulan

Dari hasil rata-rata jumlah pengunjung per bulan tersebut dapat diketahui bahwa pengunjung hotel pada bulan : (1) Oktober setelah menggunakan jasa *OTA* naik sebesar 0,06; (2) November setelah menggunakan jasa *OTA* naik sebesar 0,03; (3) Desember setelah menggunakan jasa *OTA* naik sebesar 0,57; (4) Januari setelah menggunakan jasa *OTA* naik sebesar 0,13; (5) Februari setelah menggunakan jasa *OTA* naik sebesar 0,11; (6) Maret setelah menggunakan jasa *OTA* naik sebesar 0,13

Jadi rata-rata jumlah pengunjung dalam kurun waktu 6 bulan apabila melakukan reservasi secara langsung adalah 33,33. Setelah diterapkannya sistem reservasi online dengan menggunakan jasa dari *OTA (Traveloka)* meningkat sebesar 5,17. Berdasarkan dari hasil data tersebut membuktikan bahwa penjualan kamar melalui *OTA (Traveloka)* dapat meningkatkan okupansi walaupun belum maksimal. Pemesanan menggunakan *OTA* dapat dilakukan dimana saja baik menggunakan komputer atau *smartphone* selama masih terhubung dengan internet, waktu pemesanan lebih fleksibel sesuai dengan keinginan dikarenakan *OTA* berjalan selama 24 jam sehari. Jadi hotel tidak perlu berhubungan langsung dengan tamu dan tamu memustukan dan membeli langsung kepada *online*.

SIMPULAN

Sistem reservasi online dikelola oleh hotel menggunakan aplikasi extranet dan dengan adanya jasa layanan dari *Online Travel Agent* menguntungkan bagi pihak hotel karena tidak perlu membuat web untuk menunjang marketing agar dapat menjangkau pasar

yang lebih luas. Kendala dalam pengelolaan sistem reservasi *online* ini adalah dalam mengelola ketersediaan kamar (*allotment*) yang mengakibatkan terjadinya reservasi ganda dengan atas nama tamu yang sama. Sehingga *Manager* Hotel harus selalu memantau kegiatan reservasi secara *online* melalui aplikasi *extranet*.

Berdasarkan dari hasil rata-rata jumlah pengunjung dalam kurun waktu 6 bulan apabila melakukan reservasi secara langsung yaitu sebesar 33,33 pengunjung per bulan, setelah menerapkan sistem reservasi online yang bekerja sama dengan pihak *Online Travel Agent (Traveloka)* terjadi kenaikan hunian kamar sebesar 5,17 pengunjung per bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basid Burhanudin, B. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemesanan Kamar melalui Online Travel Agent. *Indonesian Economics Business and Management Research*, 1(1), 10-16.
- Carrine Ayu Aprillia, E. S. (2017, Maret). Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44, Nomor 1, 111-117.
- Chindy A. Mangaha, J. A. (n.d.). *Analisis Strategi Pemasaran Pada Hotel Gran Puri Manado*.
- Dzulfiqar, R. A. (2016). *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Travel Agent Konvensional di Kota Bandung*. Skripsi, SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG, BANDUNG.
- Hendriyanti, L. (2019, Mei). Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 1-10.
- Kasman, D. A. (2018). Aplikasi Pemesanan Tiket Online. *Asfa Solition*.
- Mariah. (n.d.). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Commerce Terhadap Penjualan Jasa Pada Hotel Tiatira Kencana Makassar*. Dosen STIE Nobel Indonesia Makassar.
- Mishell Natalya Latuheru, I. (2017, Oktober). Aplikasi Traveloka Sebagai Bentuk Kontruksi Sosial Teknologi Media Baru. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(2), 46-57.
- Mukodi. (n.d.). <https://mukodiinstitute.com/>. Retrieved from mukodiinstitute.com: <https://mukodiinstitute.com/category/jurnal/>
- Pradiatiningtyas, D. (2015). Analisa Buying Behavior Pada Online Travel Agent. *Khasanah Ilmu*, 6(2), 56-61.
- Saragih, L. S. (2019, Januari-Juni). Dampak Online Travel Agent (OTA) Dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan. *Jurnal Online Nasional*, 3, Nomor 1, 36-48.