

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengelolaan

a. Definisi Pengelolaan

Menurut Irawan (1997:5) mendefinisikan bahwa pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian, dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

Selanjutnya Reksopoetranto (1992) mengemukakan beberapa pengertian manajemen (pengelolaan) sebagai berikut :

1. Manajemen adalah unsur yang bertugas mengadakan pengendalian agar semua sumber dana dan daya yang dimiliki organisasi dapat dimanfaatkan sebagai daya guna dan berhasil guna diarahkan untuk mencapai tujuan.
2. Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengontrolan manusia dan sumber daya alam untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Manajemen dapat dirumuskan sebagai penyelesaian suatu pekerjaan dengan usaha orang lain.
4. Manajemen dapat dirumuskan sebagai penyelesaian suatu pekerjaan dengan usaha orang lain.

5. Manajemen adalah suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang setiap bidang mempergunakan ilmu pengetahuan dan seni secara teratur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Unsur-Unsur Manajemen (Pengelolaan)

Unsur-unsur Manajemen menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. dan Presthus Robert V. (1960) sebagai berikut :

1. Men

Manusia merupakan unsure mutlak dan yang terpenting didalam manajemen. Sebagai sumber tenaga kerja utama, manajemen tidak akan berjalan tanpanya. Dalam manajemen, manusia dibedakan menjadi dua golongan yaitu yang dipimpin dan yang memimpin.

2. Money

Merupakan sarana terpenting setelah manusia, dimana dalam kegiatannya, dapat dipastikan mereka membutuhkan uang.

3. Materials

Bahan-bahan juga penting dalam manajemen. Bahan-bahan itu dapat berupa bahan mentah, bahan setengah jadi maupun bahan jadi.

4. Machines

Dewasa ini, penggunaan mesin semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Penggunaan mesin biasanya dilakukan untuk

mencapai efisiensi kerja dimana mesin-mesin itu dapat mempermudah, memperlancar, dan mempercepat proses kerja sehingga dapat membawa banyak keuntungan maksimal.

5. *Methods*

Metode adalah cara pelaksanaan kerja. Metode kerja yang baik adalah yang sederhana, mudah, dan dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan.

c. **Fungsi Manajemen (Pengelolaan)**

Fungsi manajemen menurut Henry Fayol ada lima, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Planning* (perencanaan), yakni membuat dan melakukan perencanaan mengenai tujuan dan target perusahaan atau organisasi beserta strategi yang digunakan dalam pencapaian tersebut menggunakan sumber daya yang ada.
2. *Organizing* (pengorganisasian), yakni mensinkronkan sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya fisik dan sumber daya modal guna mencapai target perusahaan.
3. *Commanding* (pengarahan), yakni memberi arahan pada anggota supaya mengerjakan tugas masing-masing sesuai dengan yang telah ditentukan.

4. *Controlling* (pengendalian), yakni memberi arahan mengenai tugas masing-masing anggota sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
5. *Coordinating* (pengkoordinasian) yakni, menghubungkan dan menyelesaikan pekerjaan-pengerjaan agar saling bersinergi satu sama lain supaya tidak terjadi kekacauan, bentrok maupun kekosongan kegiatan.

2. Sistem

a. Pengertian Sistem

Menurut Prajudi bahwa pengertian sistem adalah suatu jaringan dari prosedur prosedur yang berkaitan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dan suatu usaha ataupun urusan. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, dimana suatu model matematika sering kali bisa dibuat.

Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak, contoh umum misalnya seperti negara. Negara merupakan suatu kumpulan dari beberapa elemen kesatuan lain seperti provinsi yang saling berhubungan sehingga membentuk suatu negara dimana yang berperan sebagai penggeraknya yaitu rakyat yang berada di negara tersebut.

Kata "sistem" banyak sekali digunakan dalam percakapan sehari-hari, dalam forum diskusi maupun dokumen ilmiah. Sedangkan menurut Musanef bahwa sistem adalah suatu sarana yang menguasai keadaan pekerjaan agar dalam menjalankan tugas dapat diatur, dan sistem adalah suatu tatanan dari hal hal yang paling berkaitan dan berhubungan sehingga membentuk satu kesatuan dan satu keseluruhan. Kata ini digunakan untuk banyak hal, dan pada banyak bidang pula, sehingga maknanya menjadi beragam. Dalam pengertian yang paling umum, sebuah sistem adalah sekumpulan benda yang memiliki hubungan di antara mereka.

b. Elemen Sistem

Ada beberapa elemen yang membentuk sebuah sistem, yaitu: tujuan, masukan, proses, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan. Berikut penjelasan mengenai elemen-elemen yang membentuk sebuah sistem:

1) Tujuan

Setiap sistem memiliki tujuan (*Goal*), entah hanya satu atau mungkin banyak. Tujuan inilah yang menjadi pemotivasi yang mengarahkan sistem. Tanpa tujuan, sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali. Tentu saja, tujuan antara satu sistem dengan sistem yang lain berbeda.

2) Masukan

Masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak. Contoh masukan yang berwujud adalah bahan mentah, sedangkan contoh yang tidak berwujud adalah informasi (misalnya permintaan jasa pelanggan).

3) Proses

Proses merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai, misalnya berupa informasi dan produk, tetapi juga bisa berupa hal-hal yang tidak berguna, misalnya saja sisa pembuangan atau limbah. Pada pabrik kimia, proses dapat berupa bahan mentah. Pada rumah sakit, proses dapat berupa aktivitas pembedahan pasien.

4) Keluaran

Keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

5) Batas

Yang disebut batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem. Sebagai contoh, tim sepak bola mempunyai aturan permainan dan

keterbatasan kemampuan pemain. Pertumbuhan sebuah toko kelontong dipengaruhi oleh pembelian pelanggan, gerakan pesaing dan keterbatasan dana dari bank. Tentu saja batas sebuah sistem dapat dikurangi atau dimodifikasi sehingga akan mengubah perilaku sistem. Sebagai contoh, dengan menjual saham ke publik, sebuah perusahaan dapat mengurangi keterbatasan dana.

6) Mekanisme Pengendalian dan Umpan Balik

Mekanisme pengendalian (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*), yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Tujuannya adalah untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan.

7) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri. Lingkungan yang merugikan tentu saja harus ditahan dan dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan operasi sistem, sedangkan yang menguntungkan tetap harus terus dijaga, karena akan memacu terhadap kelangsungan hidup sistem.

c. Jenis Sistem

Ada berbagai tipe sistem berdasarkan kategori:

1) Atas dasar keterbukaan:

- Sistem terbuka, dimana pihak luar dapat mempengaruhinya.
- Sistem tertutup.

2) Atas dasar komponen:

- Sistem fisik, dengan komponen materi dan energi.
- Sistem *non*-fisik atau konsep, berisikan ide-ide.

3. Reservasi *Online* Pada Sebuah Hotel

a. Pengertian Reservasi *Online*

Menurut Adi Soenarno (1995 : 160), istilah reservation atau reservasi adalah pemesanan tempat atau kamar sebelum menginap di hotel. Hal itu dilakukan tamu agar mendapat tempat (kamar) yang diinginkan pada waktu datang ke hotel yang bersangkutan. Reservasi hotel *online* merupakan metode yang kini tengah populer untuk memesan kamar hotel di kalangan masyarakat. Wisatawan dapat memesan kamar di komputer maupun *smartphone* dengan menggunakan keamanan online untuk melindungi privasi dan informasi keuangan mereka dan dengan menggunakan beberapa agen perjalanan *online* untuk membandingkan harga dan fasilitas di hotel yang berbeda.

Sebelum menggunakan Internet, wisatawan dapat menulis, menelepon hotel secara langsung, atau menggunakan agen perjalanan untuk melakukan reservasi. Saat ini, di dalam situs agen perjalanan

online terdapat gambar hotel dan kamar, informasi harga dan penawaran, dan bahkan informasi tentang *resort* lokal. Banyak juga yang mengizinkan ulasan wisatawan dicantumkan pada situs agen perjalanan *online*.

Pemesanan hotel secara *online* juga membantu wisatawan yang sedang melakukan perjalanan karena untuk dapat mengakses tidak ada batasan ruang dan waktu. Pada waktu tertentu hotel mungkin akan menurunkan harga kamar jika beberapa kamar masih tersedia. Ada beberapa situs *web* yang mengkhususkan diri pada pencarian penawaran kamar.

b. Keuntungan Reservasi *Online*

Menurut Anggraini (2009:21) keuntungan dari reservasi yaitu :

1. Bagi Produsen

Keuntungan reservasi bagi produsen adalah akan dapat melakukan evaluasi terhadap produk yang akan mereka jual melalui tingkat tinggi rendahnya jumlah reservasi jauh sebelum produk tersebut dijual (barang) ataupun diselenggarakan (jasa), di mana hasil evaluasi tersebut akan membantu produsen untuk menentukan langkah pemasaran yang akan diambil terhadap produk yang akan dijual tersebut.

2. Bagi Konsumen

Keuntungan reservasi bagi Konsumen adalah konsumen dapat menimbang terlebih dahulu sebelum membeli produk sampai dengan waktu yang telah ditentukan (time limit). Sampai dengan time limit yang ditentukan, produk yang telah dipesan tersebut tidak boleh dijual kepada konsumen lain, karena secara tertulis maupun tidak, sampai dengan time limit produk tersebut telah diprioritaskan kepada konsumen yang telah melakukan reservasi.

4. Online Travel Agent

a. Pengertian *Online Travel Agent*

Pengertian *online travel agent* (*traveloka*, *pegipegi*, *tiket.com*, *agoda*) menurut Malla (2016) “adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*”. *Online Travel Agent* adalah salah satu jenis *travel* agen yang seluruh kegiatan transaksinya dilakukan secara *online*. Jenis *travel* agen ini menyediakan layanan reservasi *online* dan sarana yang dibutuhkan oleh konsumen dalam melakukan perjalanan. Tugasnya di sini sebagai perantara yang dipercaya dan konsultan perjalanan yang menyediakan akomodasi dan tiket perjalanan dengan melakukan promosi secara *online*. Bisnis *travel* agen merupakan salah satu bisnis yang berpotensi tinggi. Setiap tahun minat masyarakat terhadap perjalanan wisata dengan menggunakan jasa *travel* agen semakin meningkat. Namun

demikian, perlu kejelian dalam mencari celah bisnis *travel* agen ini agar semakin berkembang, apa yang ditawarkan harus tepat agar konsumen memilih produk jasa yang dijual.

b. Manfaat Penggunaan Online Travel Agent

Menurut Janal (2005) dalam Diah Pradiatiningtyas (2015) terdapat enam manfaat penggunaan *online travel agent* bagi konsumen dan perusahaan antara lain:

1. *Convenience* yaitu keadaan dimana proses pengambilan keputusan untuk mencari, membandingkan sampai akhirnya membeli produk dapat dilakukan dengan nyaman, konsumen dapat melakukan semuanya di dalam tempat yang terbatas, bisa dikantor, rumah, perjalanan, dengan menggunakan komputer atau pun *smartphone* selama terhubung dengan internet, sehingga dalam melakukan transaksi dapat memanfaatkan waktu dengan sebaikbaiknya.
2. *Information*, keadaan dimana konsumen akan mendapatkan banyak informasi termasuk produk dan harga yang dijual dengan jelas dalam waktu yang singkat pada saat akan melakukan transaksi.
3. *Respond to market*, keadaan dimana konsumen akan mendapatkan segala sesuatunya dengan mudah dan terkontrol atau mudah dikendalikan serta akan mendapatkan jawaban yang cepat.

4. *Condition*, dimana keadaan yang didapat oleh konsumen secara riil atau sesuai dengan apa yang diinginkan, karena segala sesuatunya sudah dikelola dengan baik oleh pihak hotel sebagai pihak yang menyediakan atau memiliki properti yang akan dijual, perusahaan akan memberikan informasi sejelas-jelasnya serta sesuai dengan apa adanya.
5. *Reduce printing & postage cost*, dimana keadaan penghematan biaya untuk promosi melalui media cetak, selebaran dan lainnya yang berbentuk fisik, karena semua sudah di *cover* di dalam *website online travel agent*, segala informasi mengenai promosi, jenis kamar, luas kamar, alamat, harga dan lainnya dikelola oleh hotel langsung kedalam *extranet* yang nantinya akan keluar atau *live* di *website online travel agent*, sehingga tidak memerlukan biaya cetak dan biaya distribusi atau iklan di media konvensional.
6. *Reduce labor cost*, yaitu keadaan dimana biaya untuk membayar pegawai dapat dikurangi atau ditekan, hal ini terjadi karena perusahaan akan memperkejakan lebih sedikit karyawan pemasaran tetapi jangkauan yang lebih luas.

c. Jenis Online Travel Agent

Online Travel Agent adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara *online* melalui *website*. *Website online travel agent* adalah *website* yang dikelola oleh *OTA*

yang mendistribusikan dan memfasilitasi wisatawan dalam melakukan pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata (*Australian Tourism Data Warehouse, 2013*). Secara umum *online travel agent* dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu *quarantee payment* dan *non guarantee payment* yaitu :

1. *Online travel agent* dengan *quarantee payment* adalah *travel agent online* dimana pelanggan atau tamu yang memesan hotel harus membayar penuh kepada pihak *OTA* sebelum mendapatkan hotel *voucher*, sehingga pembayaran hotel merupakan tanggung jawab pihak *OTA*, apabila terjadi pembatalan pemesanan, hotel tidak dirugikan karena masih dimungkinkan penarikan pembayaran dari *OTA* sesuai perjanjian.
2. *Online travel agent non guarantee payment* yaitu *travel agent online* yang tidak mewajibkan pelanggan atau tamu untuk membayar terlebih dahulu, sehingga tamu atau pelanggan yang sudah registrasi sudah langsung bisa mendapatkan hotel *voucher*, kelemahannya bila pelanggan membatalkan pemesanan sewaktu-waktu terutama pada hari H atau bahkan *no show*, hotel tidak dapat menarik pembayaran kepada pihak *OTA* atau tamu (*lost bussines*).

5. Aplikasi Online Travel Agent

Sebuah *Online Travel Agent (OTA)* mengkhususkan diri dalam menawarkan sumber-sumber perencanaan perjalanan dan juga dapat

membantu pemesanan. Adapun aplikasi *Online Travel Agent (OTA)* yang akan dianalisis pada penelitian ini yaitu :

1. *Traveloka*

a. Pengertian *Traveloka*

Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara daring dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. *Traveloka* yang merupakan salah satu perusahaan rintisan (*startup*) berstatus *unicorn* asal Indonesia ini mengembangkan layanannya pada pemesanan tiket kereta api, bus, penyewaan mobil, hingga aktivitas wisata. Sejak tahun 2015, *Traveloka* mulai berekspansi ke sejumlah negara di Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, dan Filipina.

b. Sejarah *Traveloka*

Perusahaan didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. Ide ini muncul disaat Ferry Unardi sering mengalami kesulitan dalam pemesanan pesawat, terutama disaat dia ingin pulang ke Padang, Indonesia, dari Amerika Serikat.

Pada awal konsepnya *Traveloka* berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Pada pertengahan tahun 2013 *Traveloka* kemudian

berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat dimana pengguna dapat melakukan pemesanan di situs resminya. Pada bulan Maret 2014, Ferry Unardi menyatakan bahwa Traveloka akan segera masuk ke bisnis reservasi kamar hotel. Pada bulan Juli 2014, jasa pemesanan hotel telah tersedia di situs *Traveloka*.

B. Kajian Penelitian

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang telah dilakukan oleh :

Tabel 2. 1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian

Analisis Pengelolaan Sistem Reservasi *Online* Melalui *Online Travel Agent* Pada Hotel Minang Permai 3

Judul, Peneliti, Media Publikasi dan Tahun	Hasil	Perbandingan
--------------------------------------------	-------	--------------

<p>a. Judul : Dampak <i>Online Travel Agent (OTA)</i> Dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan</p> <p>b. Peneliti : Lenti Susanna Saragih</p> <p>c. Tahun : 2019</p> <p>d. Oleh : Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta</p>	<p>a. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penjualan kamar melalui <i>OTA</i> terbukti dapat meningkatkan hunian kamar.</p> <p>b. Aplikasi <i>online</i> yang digunakan Pardede Internasional Hotel Medan ada 3 buah yaitu <i>Traveloka</i>, <i>Tiket.com</i>, dan <i>Pegipegi</i>.</p>	<p>a. Penelitian sebelumnya : Objek penelitian yang digunakan adalah Strategi Promosi melalui aplikasi Online untuk meningkatkan minat pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan</p> <p>b. Penelitian yang akan dilakukan : Objek penelitian yang digunakan adalah Pengelolaan Sistem Reservasi <i>Online</i> Melalui Aplikasi <i>Online Travel Agent</i> di Hotel Minang Permai 3 Pacitan</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



<p>a. Judul : Pengaruh <i>Online Travel Agent</i> Terhadap <i>Travel Agent</i> Konvensional di Kota Bandung</p> <p>b. Peneliti : Rafif Andyka Dzulfiqar</p> <p>c. Tahun : 2016</p> <p>d. Oleh : Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung</p>	<p>Keberadaan <i>online travel agent</i> memberikan pengaruh yang signifikan terhadap <i>travel agent</i> konvensional di kota Bandung dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 9% di penelitian ini. Keadaan <i>Bisnis Travel Agent</i> Konvensional menunjukkan sebagian besar <i>travel agent</i> mengalami penurunan pendapatan dari penjualan tiket mereka, bahkan ada beberapa <i>travel agent</i> yang sudah tidak menjual tiket lagi. Hal ini dikarenakan kemunculan mereka yang kerap mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap bisnis <i>travel agent</i> konvensional anggota ASITA DPD-Jabar terutama yang berskala kecil, dalam hal ini berskala kecil karena <i>travel agent</i> tersebut hanya menjual produk tiket pesawat saja sedangkan sisanya memiliki fokus produk pada paket tour, M.I.C.E & Event, serta haji & umroh yang tidak memiliki pengaruh signifikan karena kemunculan <i>online travel agent</i> ini tapi tetap merasa dirugikan.</p>	<p>a. Penelitian sebelumnya : Penelitian ini menilai karakteristik <i>Online Travel Agent</i> dari karakteristik produk tiket pesawat.</p> <p>b. Penelitian yang akan dilakukan : Penelitian ini menilai karakteristik <i>Online Travel Agent</i> dari karakteristik produk reservasi hotel.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>a. Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Pengguna</p> <p>b. Peneliti : Mustika Herlambang, Riyadi, Rizky Yudhi Dewantara</p> <p>c. Tahun : 2017</p> <p>d. Oleh : Universitas Brawijaya Malang</p>	<p>Kualitas informasi(X2) dan kualitas pelayanan elektronik(X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas sistem(X1) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari kedua variabel yang memiliki pengaruh tersebut, kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh yang tinggi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas informasi memiliki pengaruh terendah dari kedua variabel tersebut.</p>	<p>a. Peneliti sebelumnya : Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer kuesioner dan data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, majalah.</p> <p>b. Penelitian yang akan digunakan : Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C. Kerangka Pikir

Saat ini kita tengah memasuki era revolusi industri 4.0 yang mana perkembangan teknologi di era ini mengubah perilaku sosial dari segi bisnis. Menurut Angela Merkel (2014), Revolusi Industri 4.0 merupakan transformasi komprehensif dari keseluruhan aspek produksi di industri melalui penggabungan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional. Perkembangan teknologi pada era ini juga mempengaruhi aspek kehidupan dalam skala global. Salah satunya mengubah perilaku konsumen dalam melakukan reservasi penginapan pada suatu hotel yang kini bisa dilakukan secara online melalui *website* maupun aplikasi *Online Travel Agent (OTA)*.

Industri perhotelan saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan industri perhotelan kini memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Salah satunya adalah menerapkan sistem reservasi kamar hotel secara *online* atau *booking online* yang bermitra atau kerja sama dengan pihak *Online Travel Agent (OTA)*. Pengertian *Online Travel Agent (Traveloka, Pegipegi, Tiket.com, Agoda)* menurut Malla (2016) adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan tiket secara *online* melalui website. *Website online travel agent* adalah *website* yang dikelola oleh *OTA* yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata”.

Hotel Minang Permai 3 Pacitan telah mengimplementasikan sistem reservasi *online* agar dapat bersaing di industri perhotelan. Penerapan sistem reservasi *online* ini bertujuan untuk mempermudah calon tamu dalam memilih jenis kamar dengan harga yang dikehendaki selama melakukan perjalanan tanpa adanya intervensi dari pihak lain dan pada jam pemesanan tertentu.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak dari diterapkannya sistem reservasi hotel secara *online* atau *booking online* melalui aplikasi *Online Travel Agent (OTA)* pada Hotel Minang Permai 3. Adapun gambaran terkait kerangka berpikir ini sebagai berikut :

Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir

