

EVALUASI PEMANFAATAN ONLINE TRAVEL AGENT DALAM PEMESANAN KAMAR PADA MASA PANDEMIC DI HOTEL AMBUN SURI BUKITTINGGI

Desliyani

e-mail: desliyani2595@gmail.com

Alumni Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,

ABSTRACT: Desliyani (2021) With the increase in technology at this time and currently being used by Hotel Ambun Suri, with the emergence of Online Travel Agents (OTA) there is an increase in the occupancy rate of hotel rooms such as Hotel Ambun Suri Bukittinggi In this study, researchers used a qualitative approach descriptive method to carry out what are the effects of online travel agents (OTA) on hotel room occupancy rates. The results of this study show that online travel agents (OTA) are very helpful in increasing room occupancy rates and can help hotels use online media.

Keywords: Internal Factors; External Factors; Employee Performance.

A. PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang ini perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin maju, baik bisnis dalam bidang industri maupun jasa. definisi dari jasa adalah sebagai kegiatan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. faktor yang dapat mendorong meningkatnya produktivitas sumber daya manusia dan kesuksesan sebuah organisasi pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Industri perhotelan ini menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat dalam usaha peningkatkan tingkat hunian kamar yang dimiliki masing-masing hotel. Untuk itu pengusaha yang bergerak dalam bisnis perhotelan dituntut untuk mampu bersaing agar dapat bertahan di dalam persaingan yang semakin kuat juga mempunyai beberapa hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa, khususnya akomodasi.

Pada dasarnya tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, ruangan harus tampak bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen, ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang mereka beli, kepuasan konsumen adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perhotelan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Agustanico Dwi Muryadi (2017) evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Sedangkan evaluasi program adalah aktivitas investigasi yang sistematis tentang sesuatu yang berharga dan bernilai dari suatu objek. Evaluasi program merupakan suatu proses. Secara eksplisit evaluasi mengacu pada pencapaian sedangkan implicit evaluasi harus membandingkan apa yang telah dicapai dari program dengan apa yang harusnya dicapai berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Gray et al dalam Hans A. Lao (2018:3) mendefinisikan motivasi dalam studi tentang

evaluasi, banyak sekali dijumpai model-model evaluasi dengan format atau sistematika yang berbeda, sekalipun dalam beberapa model ada juga yang sama. Ada banyak model evaluasi program yang dikembangkan oleh para ahli yang dapat dipakai untuk mengevaluasi program. Kegiatan penilaian dalam evaluasi program tidak hanya dilaksanakan pada akhir kegiatan program, tetapi sebaliknya dilakukan sejak awal, yaitu dari penyusunan rancangan program, pelaksanaan program dan hasil dari program tersebut.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, Sehingga data yang dikumpulkan adalah data berupa kata atau kalimat maupun gambar (bukan angka-angka). Data-data ini bisa berupa naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, memo ataupun dokumen resmi lainnya (Moleong, 2014).

Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah resepsionis, pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi dan dokumentasi secara sederhana teknik pengumpulan datanya. Dalam melakukan wawancara sebagai upaya mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan, tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh. Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, dimana di dalam metode ini memungkinkan pertanyaan langsung, arah pertanyaan lebih terbuka, tetap fokus, sehingga di peroleh informasi yang dibutuhkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Ambun Suri merupakan perusahaan milik bapak H.Asri Gurun Dt.Pamuncak yang berasal dari Lubuk Basung, yang mana beliau berdomisili di Sulaman Ambun Suri bersama keluarga. Hotel Ambunsuri dibangun tahun 1996 dengan bergaya minimalis ala modern. Hotel Ambunsuri diambil dari kata ambun/embun dan suri/sementara oleh beliau dan kini dikelola oleh Bapak Syafroni Falian sebagai general manager, hotel Ambnsuri hadir sebagai salah satu sarana pendukung pariwisata daerah yang siap memberikan tempat peristirahatan dan pelayanan bagi wisatawan mancanegara dan wisatawan domestic yang berkunjung ke Bukittinggi

Kini setelah kurun waktu 24 tahun Hotel Ambunsuri tumbuh dan berkembang, sungguh sangat disayangkan bila kita berkunjung ke Bukittinggi tanpa menyempatkan diri untuk melepas lelah Hotel Ambunsuri yang memberikan fasilitas yang terbaik bagi para tamu mulai dari produk utama berupa kamar hingga fasilitas lainnya. Tidak hanya fasilitas, hotel Ambunsuri juga menyeimbangi dengan pelayanan yang ramah dan mengutamakan kepuasan tamu adalah hal yang diutamakan bagi hotel Ambunsuri.

E. KESIMPULAN

Disini penulis akan membuat kesimpulan mengenai adanya hotel bekerja sama dengan online travel agent, hotel dapat memasarkan produk dan fasilitas hotel melalui Traveloka, pada

tahun 2012 hotel mempercayai adanya kerjasama antara online travel agent melalui Traveloka, tingkat hunian kamar hotel semakin baik dengan memanfaatkan pemanfaatan online travel agent bagi tamu.

Hotel Ambun Suri lebih dikenal dengan tempat strategis nya yang berpusat di pusat Kota Bukittinggi sehingga tamu lebih mudah untuk jalan kaki ke Jam Gadang dan pusat perbelanjaan untuk membeli oleh-oleh, dengan adanya teknologi tamu tidak perlu melihat jenis kamar dan fasilitas pada brosur tetapi tamu lebih bisa untuk memesan hotel melalui Traveloka yang ada di hp mereka lebih karena praktis, cepat dan bisa memilih jenis kamar apa yang mereka butuhkan saat mereka akan menginap di Hotel Ambunsuri, yang terpenting yaitu kenyamanan tamu untuk menginap bagaimana tamu bisa nyaman dan aman saat menginap.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Agustanico Dwi Muryadi. 2017. *Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi*
- Australian Tourism Data Warehouse. 2013. *Tutorial 39a Online Travel Agents 101. Australian Tourism Data Warehouse.*
- Asmaranda, Gustinur. 2012. *Kategori Hotel, Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel (Witel Bekasi).*
- Jurnal Kajian Bisnis Vol. 23 No. 2 Juli 2015:122.
- Hendry Heryangi, Dodik Ariyanto (2018). E-Jurnal Akutansi Udayana pemanfaatan dan penggunaan sistem OTA(Online Travel Agent) di Industri Perhotelan. <http://web.id/teoritipe> kamar hotel Terhadap Fungsi OTA(Online Travel Agent) Sebagai Alat Pemasaran