

Analisis Efisiensi Reservasi Kamar Hotel Secara Online dari Prespektif Sistem Digital

Pingky Dwi Ayu Prastika¹, Bambang Suharto²

^{1,2}Jurusan D-4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga
Kampus B

e-mail: pingky.dwi.ayu-2021@vokasi.unair.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki efisiensi reservasi kamar hotel dengan fokus pada perspektif sistem digital. Tujuan utama penelitian adalah untuk memahami sejauh mana teknologi digital telah meningkatkan proses reservasi kamar hotel, termasuk pengaruhnya terhadap efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan kinerja bisnis hotel. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini melakukan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi sistem digital dalam reservasi kamar hotel secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional. Proses reservasi yang lebih cepat, akurat, dan dapat diakses secara online telah memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan. Kecepatan dan ketepatan dalam mengelola inventaris memungkinkan hotel untuk merespons dengan lebih efektif terhadap permintaan dan fluktuasi pasar. Selain itu, integrasi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengelolaan inventaris tetapi juga untuk manajemen waktu staf. Sistem digital membantu menyesuaikan tugas dan tanggung jawab staf dengan lebih efisien, meningkatkan produktivitas dan mengoptimalkan sumber daya manusia. Meskipun banyak manfaat yang dihasilkan dari reservasi secara digital, penelitian ini juga mengungkapkan tantangan yang harus diatasi. Beberapa keluhan pelanggan terkait antarmuka pengguna, keamanan data, tidak sinkronnya data antara platform reservasi online dan sistem internal hotel. Selain itu, juga terdapat pengalaman yang tidak selaras antara ekspektasi yang dibuat pada saat reservasi digital dan kenyataan ketika tiba di hotel terhadap perbedaan antara gambaran kamar yang diberikan secara digital, melalui situs web atau aplikasi pemesanan, dengan kondisi sebenarnya saat check in. Hal ini dapat mencakup perbedaan dalam tata letak kamar, kondisi fasilitas, atau pemandangan yang dijanjikan. Kejadian semacam ini dapat merugikan pengalaman tamu atau pelanggan dan menciptakan ketidaknyamanan yang tidak diinginkan.

Kata Kunci: *Efisiensi, Reservasi, Hotel, Online, Sistem Digital.*

Abstract

This research aims to investigate the efficiency of hotel room reservations with a focus on a digital system perspective. The main objective of the research is to understand the extent to which digital technology has improved the hotel room reservation process, including its impact on operational efficiency, customer experience and hotel business performance. The research method applied is a qualitative approach with descriptive methods. By collecting data in this qualitative research, observations and interviews were carried out. The research results show that the adoption of digital systems in hotel room reservations significantly increases operational efficiency. A faster, more accurate and accessible reservation process online has made a positive contribution to the customer experience. Speed and accuracy in managing inventory allows hotels to respond more effectively to demand and market fluctuations. Additionally, this integration not only provides benefits for inventory management but also for staff time management. Digital systems help align staff tasks and responsibilities more efficiently, increasing productivity and optimizing human resources. While there are many benefits to digital reservations, this research also reveals challenges that must be overcome. Some customer complaints relate to the user interface, data security, data not synchronizing between the online reservation platform and the hotel's internal system. Apart from that, there are also experiences that are not in harmony between the expectations made during a digital reservation and the reality when arriving at the hotel due to the difference between the description of the room provided digitally, via the website or booking application, and the actual conditions at check-in. This may include differences in room layout, condition of facilities, or promised views. These types of incidents can harm the guest or customer experience and create unwanted inconvenience.

Keywords: *Efficiency, Reservations, Hotels, Online, Digital Systems.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan telah bertransformasi secara signifikan berkat kemajuan teknologi digital. Dengan perkembangan Internet, banyak perusahaan mengadopsi strategi multichannel untuk pemasaran dan operasi mereka (Fernández-Sabiote & Román, 2012). Semakin banyak pelanggan yang melakukan pembelian melalui situs web dibandingkan dengan kunjungan langsung ke toko fisik (Serrano-Cinca, Fuertes-Callén, & Gutierrez-Niéto, 2010). Proses reservasi kamar hotel, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan terbatas, kini menghadapi perubahan drastis dengan adopsi sistem digital. Hal ini membuka peluang baru bagi hotel-hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan.

Industri hotel menjadi salah satu sektor yang paling banyak mengadopsi manfaat dari internet dan sistem online (Carroll & Sileo, 2007, pp.36-38). Melalui situs web resmi hotel atau platform pemesanan online, pelanggan dapat dengan mudah mencari ketersediaan kamar, melihat harga dan fasilitas yang ditawarkan, serta melakukan reservasi dalam hitungan detik. Sistem ini tidak hanya menyediakan cara lebih cepat dan efisien untuk

mengelola reservasi, tetapi juga memungkinkan hotel untuk memanfaatkan data secara lebih efektif dalam mengelola operasional sehari-hari.

Tidak hanya itu, sistem digital membuka pintu bagi otomatisasi yang lebih besar dalam industri perhotelan. Dengan adopsi teknologi digital, hotel dapat mengotomatiskan sejumlah proses, seperti check-in dan check-out mandiri, pembayaran elektronik, pengelolaan inventaris kamar secara real-time, serta pengiriman notifikasi dan konfirmasi reservasi secara otomatis kepada pelanggan. Reservasi kamar hotel secara online dari perspektif sistem digital membawa sejumlah kelebihan dan kekurangan yang perlu dipertimbangkan. Di satu sisi, adopsi sistem digital memungkinkan hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses reservasi. Pelanggan juga mendapat manfaat dari kemudahan dan kecepatan dalam melakukan pemesanan kamar secara online. Selain itu, sistem digital memungkinkan personalisasi yang lebih baik dalam menyesuaikan penawaran dan layanan sesuai dengan preferensi individual pelanggan.

Seperti yang ditegaskan oleh Kwon dan Lennon (2009), semakin baik persepsi konsumen terhadap citra merek online, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya, jika kinerja online kurang memuaskan, hal tersebut dapat mempengaruhi keyakinan konsumen terhadap merek offline (Kwon & Lennon, 2009). Sebagian besar pelanggan pertama kali berinteraksi dengan layanan hotel melalui situs web sebelum benar-benar mengunjungi hotel tersebut (iPerceptions, 2011). Oleh karena itu, adopsi sistem reservasi kamar hotel secara online tidak hanya menghasilkan peningkatan dalam efisiensi operasional, tetapi juga memberikan kesempatan bagi hotel untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memanfaatkan data dengan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis efisiensi reservasi kamar hotel dengan fokus pada perspektif sistem digital. Dengan memahami peran kunci sistem digital dalam reservasi kamar hotel, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur akademis dan memberikan panduan praktis bagi industri perhotelan dalam menghadapi dinamika perubahan yang terus berkembang.

Efisiensi

Istilah "Efisien" berasal dari bahasa Latin "efficere" yang berarti mencapai, membuat, atau menghasilkan. Efisiensi bisa didefinisikan sebagai upaya untuk mengoptimalkan perbandingan antara hasil yang diinginkan (imbang antara hasil yang diinginkan dengan yang tidak diinginkan) dengan pengorbanan yang dilakukan. Suatu tindakan dianggap efisien jika berhasil mencapai hasil maksimum dengan usaha yang diberikan, atau mencapai tingkat hasil tertentu dengan usaha minimum.

Menurut Mardiasmo (2018:5), efisiensi dapat dijelaskan sebagai pencapaian output yang optimal dengan menggunakan input yang spesifik atau memanfaatkan input seefisien mungkin untuk mencapai hasil yang diinginkan. Konsep efisiensi melibatkan perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan, yang kemudian dihubungkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan.

Sementara, menurut Bahri (2011:35), efisiensi adalah suatu cara untuk menilai seberapa baik rencana penggunaan masukan dalam perbandingan dengan penggunaan yang sebenarnya, atau dengan kata lain, adalah perbandingan antara rencana penggunaan

masukannya dengan penggunaan aktual. Efisiensi juga dapat diinterpretasikan sebagai ukuran kesuksesan suatu kegiatan yang dievaluasi berdasarkan jumlah sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi merupakan upaya untuk mengurangi penggunaan sumber daya dalam rangka mencapai hasil yang optimal. Manusia selalu berusaha untuk mencapai efisiensi dalam semua aspek kehidupan. Keberhasilan efisiensi dapat diukur dengan memenuhi kriteria berikut:

1. Berhasil guna, yakni kemampuan suatu unit kerja dalam menghasilkan manfaat dari hasil kerjanya.
2. Ekonomis, yaitu kemampuan untuk memperoleh input (barang atau jasa) berkualitas dengan pengeluaran yang minimal.
3. Tanggungjawab dalam pelaksanaan kerja.
4. Pembagian kerja yang jelas.
5. Rasionalitas dalam penentuan wewenang dan tanggungjawab.
6. Prosedur kerja yang praktis dan efisien.

Reservasi

Reservasi adalah salah satu langkah yang hampir semua tamu lakukan sebelum tiba di hotel. Bagyono (2012:27) menjelaskan bahwa reservasi, atau pemesanan, adalah bagian dari departemen front office yang bertanggung jawab mengelola permintaan pemesanan kamar dari calon tamu. Proses reservasi ini memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Bagi wisatawan, melakukan reservasi kamar dapat membantu mengantisipasi masalah yang mungkin timbul selama perjalanan. Sementara bagi hotel, melakukan perencanaan terhadap jumlah pesanan di masa mendatang memastikan akurasi dalam perhitungan biaya, pendapatan, dan keuntungan. Tidak hanya itu, menurut Bagyono (2012:28) reservasi memiliki makna yang lebih luas sebagai sebuah seksi dalam departemen front office yang bertugas dan bertanggung jawab atas permintaan pemesanan dari calon tamu.

Reservasi kamar dijelaskan sebagai langkah awal dalam siklus pemesanan hotel, di mana pelanggan mengkomunikasikan kebutuhan dan preferensi mereka kepada hotel untuk mendapatkan akses ke akomodasi yang diinginkan. Pemesanan kamar atau Reservasi kamar merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mengatur stok kamar hotel secara efisien, memastikan pemanfaatan yang optimal dari sumber daya yang ada, dan meningkatkan pendapatan hotel. Dalam hal ini, pemesanan kamar tidak hanya mencakup langkah-langkah yang dilakukan oleh pelanggan, tetapi juga strategi yang diterapkan oleh hotel untuk mengatur permintaan, harga, dan ketersediaan kamar dengan efisien.

Hotel

Salah satu layanan akomodasi yang digunakan oleh para pelaku industri perjalanan atau biasa disebut wisatawan adalah layanan penginapan yaitu hotel. Para wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata tentunya membutuhkan tempat istirahat yang singkat atau pada saat yang sama untuk mengurangi kelelahan selama perjalanan. Pengertian hotel berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37 / MPPT-86, Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, menyediakan berbagai pelayanan yang lengkap di tunjang dengan kompleks bangunan yang memadai dan dapat dipergunakan untuk keperluan umum bagi tamu hotel.

Menurut Rumekso (2001:2), Hotel mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan menggunakan cara profesional yang mana didalamnya terdapat sebuah fasilitas berupa kamar, dan fasilitas lain yang dapat memberikan keuntungan bagi pengelolanya ketika dilakukan dengan strategi yang tepat.

Menurut Sulastiyono (2006 :5), Hotel merupakan sebuah bentuk layanan yang menyediakan tempat penginapan atau staycation bagi orang yang sedang melakukan perjalanan baik sedang berlibur ataupun berbisnis memiliki segala infrastruktur yang kompleks dari segi fasilitas baik tempat makanan dan minuman yang secara langsung dikelola oleh seorang owner dengan ketentuan biaya yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sulastiyono, segala bentuk pelayanan yang telah diberikan, pastinya harus berbanding lurus dengan tarif yang harus dikeluarkan oleh tamu dengan ketentuan yang telah diberlakukan dalam hotel.

Sedangkan menurut Prakoso (2017). Hotel adalah Salah satu penunjang yang memberikan atau menyediakan tempat bahkan akomodasi bagi sektor pariwisata. Tempat yang dimaksud berupa tempat menginap yaitu kamar atau tempat berupa pertemuan baik untuk rapat, pernikahan, maupun keperluan antara seorang wisatawan dengan pihak industri atau perusahaan.

Dari pengertian hotel di atas, dapat didapat sebuah kesimpulan bahwa hotel juga sebagai tempat terbaik untuk beristirahat dengan kata lain sebagai tempat untuk sejenak melupakan segala aktivitas maupun pekerjaan berat yang sedang dikerjakan yang mana memberikan suasana aman dan nyaman dipadukan dengan segala fasilitas penunjang lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu dengan tarif yang telah di tentukan berdasarkan standar operasional hotel yang bersangkutan.

Sistem Digital

Pengertian sistem menurut Tukino (2018), sistem adalah serangkaian jaringan kerja yang terdiri dari berbagai elemen yang saling terhubung untuk mencapai tujuan tertentu. Erawati (2019) mendefinisikan sistem sebagai kumpulan proses kerja yang saling terkait dan bersatu untuk mencapai suatu tujuan serta melakukan perbaikan. Menurut Andrianof (2018), sistem merupakan penggabungan beberapa elemen, komponen, atau variabel yang terintegrasi secara saling untuk membentuk satu kesatuan, sehingga mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Sedangkan digital mengacu representasi atau penyajian informasi, data, atau objek menggunakan teknologi komputer atau perangkat elektronik. Secara umum, digital berkaitan dengan teknologi atau sistem yang menggunakan sinyal atau data.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan sistem digital merupakan infrastruktur teknologi informasi yang menggunakan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) untuk memproses, menyimpan, dan mengirimkan informasi dalam bentuk digital. Ini mencakup berbagai teknologi termasuk komputer, perangkat seluler, jaringan komputer, internet, serta berbagai aplikasi dan sistem perangkat lunak.

Sistem digital hotel merujuk pada kumpulan berbagai sistem teknologi informasi yang diterapkan di hotel dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengalaman tamu, dan memperluas jangkauan pemasaran. Dalam lingkungan industri perhotelan yang semakin terhubung secara digital, adopsi sistem digital menjadi krusial bagi

hotel untuk tetap bersaing dan memenuhi tuntutan pasar yang terus berkembang. Beberapa contoh sistem digital yang umum diterapkan di hotel termasuk:

1. Sistem Reservasi Online: Platform atau aplikasi yang memungkinkan tamu untuk melakukan reservasi kamar secara online, melalui situs web resmi hotel atau platform pemesanan online lainnya.
2. Sistem Manajemen Properti (PMS): Sistem komputerisasi yang mengelola berbagai aspek operasional hotel, termasuk reservasi, check-in dan check-out, manajemen inventaris kamar, penjadwalan pembersihan kamar, dan pelaporan keuangan.
3. Sistem Manajemen Tamu (Guest Management System): Sistem yang mengelola informasi dan preferensi tamu, termasuk riwayat reservasi, preferensi kamar, permintaan khusus, dan informasi kontak.
4. Sistem Point of Sale (POS): Sistem untuk mengelola penjualan di berbagai fasilitas hotel, termasuk restoran, bar, layanan spa, toko souvenir, dan layanan lainnya.
5. Sistem Keamanan dan Akses: Sistem untuk mengelola keamanan hotel, termasuk kontrol akses pintu kamar, sistem kamera pengawas (CCTV), dan sistem keamanan elektronik lainnya.
6. Sistem Pelayanan Kamar (In-Room Service Systems): Sistem untuk mengelola layanan kamar seperti pemesanan makanan dan minuman, layanan kebersihan kamar, dan permintaan tambahan lainnya melalui telepon atau perangkat elektronik dalam kamar.

Sistem-sistem digital hotel ini dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman tamu, memfasilitasi analisis data untuk pengambilan keputusan, dan memungkinkan hotel untuk bersaing di pasar yang semakin terhubung secara digital.

Online

Pengertian online sendiri merupakan status atau kondisi dimana suatu sistem atau perangkat terhubung atau terkoneksi dengan internet atau jaringan komputer lainnya. Layanan online hotel memfasilitasi pelancong atau wisatawan untuk merencanakan dan memesan penginapan secara praktis melalui internet. Dengan menggunakan situs web resmi hotel atau platform pemesanan online, pelanggan dapat menjelajahi beragam opsi kamar, dari standar hingga mewah, serta menentukan tanggal dan durasi menginap yang diinginkan. Setelah memilih, pembayaran dapat dilakukan secara aman melalui berbagai metode elektronik seperti kartu kredit atau transfer bank. Selain itu, ulasan dan penilaian dari pelanggan sebelumnya membantu memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas dan fasilitas hotel. Konfirmasi reservasi yang cepat dan efisien kemudian dikirimkan kepada pelanggan melalui email atau pesan teks, memberikan kepastian mengenai detail reservasi yang telah dilakukan. Dengan adanya layanan online hotel, proses perencanaan perjalanan menjadi lebih nyaman dan transparan, menjamin pengalaman menginap yang menyenangkan bagi para tamu.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode yang diterapkan adalah metode kualitatif, yang dapat dijelaskan sebagai

proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk menghadapi masalah dan mencari solusi, sebagaimana diungkapkan oleh Mulyana (2008: 145)

Menurut Sugiyono (2007: 9), metode penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki objek yang alami di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan dengan teknik yang beragam, analisis data bersifat induktif, dan penekanan pada makna dalam hasil penelitian kualitatif lebih besar daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mempertahankan bentuk dan esensi perilaku manusia, serta melakukan analisis terhadap berbagai kualitasnya, tanpa mengubahnya menjadi data kuantitatif, sebagaimana disampaikan oleh Mulyana (2008: 150). Sementara itu, tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menyajikan deskripsi, gambaran, atau lukisan yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, dan hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki.

Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini menggunakan dengan melakukan observasi dan wawancara.

1) Observasi

Pada penelitian ini, observasi dilakukan terhadap remaja dan dewasa yang menggunakan sistem digital untuk melakukan reservasi kamar secara online, dengan metode pengamatan nonpartisipan.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi, memperoleh data yang lengkap, dan memastikan keakuratan sumber data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan lima informan, terdiri dari dua mahasiswa yang masih berada di bangku kuliah dan dua dewasa yang sudah bekerja.

Peneliti menggunakan metode purposive sampling untuk memilih informan dalam penelitian ini, yang merupakan pendekatan untuk memilih informan berdasarkan kriteria dan kebutuhan peneliti. Informan yang terpilih meliputi remaja yang sedang kuliah dan dewasa yang sudah bekerja, yaitu:

1. Nr - Remaja yang sedang menempuh pendidikan kuliah.
2. Fk - Remaja yang sedang menempuh pendidikan kuliah.
3. Ss - Dewasa yang sudah bekerja.
4. Yw - Dewasa yang sudah bekerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti dapat menguraikan tentang preferensi pelanggan atau calon tamu terhadap reservasi kamar yang sering digunakan. Penelitian ini juga memperoleh hasil mengenai efisiensi reservasi kamar secara online melalui sistem digital.

Nr, sebagai remaja yang sedang menempuh pendidikan kuliah menyampaikan bahwa media pemesanan kamar hotel sekarang beragam. Nr memilih untuk menggunakan media sistem digital untuk melakukan reservasi kamar. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“iya aku suka memesan atau reservasi kamar hotel secara online. Dengan kemajuan teknologi, media pemesanan kamar beragam dan efisien. Sekarang dapat dengan mudah memesan kamar hotel melalui aplikasi atau situs digital seperti situs web yang disediakan oleh hotel atau platform pemesanan. Prosesnya cepat dan sederhana, hanya dengan langkah mudah dan beberapa klik, kita dapat melakukan reservasi kamar sesuai dengan kebutuhan kita. Tidak perlu lagi menghabiskan waktu datang langsung ke hotel atau menghubungi mereka melalui telepon.”

Dalam hasil wawancara di atas, penulis melihat bahwa dengan kemajuan teknologi, memesan atau mereservasi kamar hotel secara online telah menjadi lebih mudah dan efisien. Hal ini dikarenakan dengan adanya aplikasi atau situs web yang disediakan oleh hotel atau platform pemesanan, proses pemesanan kamar hotel menjadi lebih cepat dan sederhana.

Selain Nr, ada remaja lain yang juga sedang kuliah dan ternyata memiliki pandangan yang sama. Fk juga berbagi cerita bahwa melakukan reservasi kamar hotel secara online juga efisien seperti Nr. Berikut ini adalah penjelasan lengkapnya.

"Saya juga sangat menyukai memesan kamar hotel secara online. Dengan adanya berbagai platform pemesanan dan situs web yang tersedia, saya dapat dengan mudah menemukan pilihan kamar yang sesuai dengan preferensi dan anggaran saya. Proses reservasi kamar hotel secara online sangat efisien. Saya hanya perlu mengisi tanggal check-in dan check-out, serta jumlah tamu yang akan menginap. Setelah itu, saya dapat melihat berbagai opsi kamar yang tersedia beserta harga, fasilitas, dan ulasan dari tamu sebelumnya. Saya dapat membandingkan berbagai pilihan dengan cepat dan membuat keputusan yang tepat. Setelah memilih kamar yang diinginkan, saya dapat langsung melakukan pembayaran melalui platform tersebut. Tidak perlu lagi membawa uang tunai atau melakukan transaksi di lokasi. Ini sangat praktis dan aman.”

Pernyataan di atas telah mempertegas jawaban dari informan pertama. Penulis melihat adanya kecenderungan bahwa kedua informan memiliki pandangan yang serupa terkait memesan kamar hotel secara online. Ada alasan logis yang sama diungkapkan oleh kedua informan penulis, yaitu efisiensi dalam melakukan reservasi kamar hotel secara online.

Ss, seorang informan dewasa yang sudah bekerja, memiliki pandangan yang sama dengan kedua informan sebelumnya terkait reservasi kamar hotel secara online. Ss mengungkapkan bahwa metode ini efektif, namun ada juga kekurangannya.

"Saya juga mengakui bahwa memesan kamar hotel secara online sangat efektif. Saya dapat dengan mudah menemukan berbagai opsi kamar yang sesuai dengan kebutuhan saya melalui aplikasi atau situs web. Prosesnya cepat dan nyaman, dan saya dapat melihat informasi tentang harga, fasilitas, dan ulasan pengguna sebelumnya untuk membantu saya membuat keputusan yang tepat. Salah satu kekurangan yang saya temui adalah kadang-kadang ada perbedaan antara apa yang ditampilkan secara online dengan situasi yang sebenarnya saat tiba di hotel. Misalnya, gambar kamar yang ditampilkan dapat terlihat lebih baik daripada kenyataannya, atau terdapat perbedaan dalam fasilitas yang tersedia. Ini bisa

menjadi sedikit mengecewakan. Saya selalu berusaha untuk membaca dengan seksama syarat dan ketentuan reservasi, termasuk kebijakan pembatalan. Beberapa platform atau hotel mungkin memiliki kebijakan yang ketat dan bisa mengakibatkan biaya tambahan jika ada perubahan atau pembatalan."

Dengan demikian, Ss setuju bahwa reservasi kamar hotel secara online merupakan metode yang efektif dalam hal kemudahan dan kecepatan. Namun, dia juga mengakui adanya kekurangan seperti perbedaan antara gambaran online dan kenyataan di hotel, serta pentingnya memahami syarat dan ketentuan yang terkait.

Sedangkan informan terakhir Yw, seorang informan dewasa yang telah bekerja, memiliki pandangan yang sedikit berbeda dengan informan sebelumnya terkait reservasi kamar hotel. Yw mengungkapkan bahwa meskipun mengakui efisiensi reservasi hotel secara online, dia lebih suka melakukan reservasi secara langsung di hotel karena khawatir akan keamanan data identitasnya.

"Secara keseluruhan, reservasi kamar hotel secara online memang efisien. Saya bisa melihat berbagai pilihan kamar, harga, dan ulasan pengguna sebelumnya dengan mudah melalui platform online. Prosesnya cepat dan dapat dilakukan kapan saja. Namun, saya memiliki kekhawatiran tentang keamanan data identitas saya saat melakukan reservasi online. Dalam era digital ini, seringkali kita mendengar tentang pelanggaran keamanan data dan pencurian identitas. Saya merasa lebih nyaman dan aman ketika melakukan reservasi langsung di hotel, di mana saya dapat memberikan informasi pribadi saya secara langsung kepada staf hotel tanpa harus melalui platform online yang mungkin rentan terhadap serangan cyber. Oleh karena itu, pribadi saya lebih suka melakukan reservasi secara langsung di hotel. Saya merasa bahwa melakukan reservasi langsung di hotel memberikan kepercayaan dan rasa yakin yang lebih tinggi. Saya dapat berbicara langsung dengan staf hotel, mengajukan pertanyaan tentang fasilitas, dan memastikan bahwa semua kebutuhan saya akan terpenuhi. Selain itu, saya juga merasa lebih fleksibel dalam menegosiasikan harga atau meminta penawaran khusus yang mungkin tidak tersedia secara online."

Yw menyimpulkan bahwa meskipun reservasi hotel secara online efisien, dia lebih memilih untuk melakukan reservasi secara langsung di hotel karena kekhawatiran tentang keamanan data identitasnya. Dia merasa lebih nyaman dan aman ketika memberikan informasi pribadinya secara langsung kepada staf hotel dan dapat mendapatkan informasi yang lebih detail melalui interaksi langsung.

Dengan demikian, dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa reservasi kamar hotel secara online telah menjadi pilihan yang populer dan efisien, terutama bagi remaja, dewasa dan individu yang mencari kenyamanan dan kecepatan dalam proses reservasi. Namun, kekhawatiran tentang keamanan data identitas masih menjadi pertimbangan bagi sebagian orang, seperti yang diungkapkan oleh Yw.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, reservasi kamar hotel secara online melalui sistem digital telah menjadi pilihan yang populer dan efisien. Hal ini terlihat

dari preferensi informan yang pernah melakukan reservasi kamar hotel. Informan penelitian, seperti Nr, Fk, dan Ss, menyatakan bahwa memesan kamar hotel secara online memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses reservasi. Mereka dapat dengan mudah menemukan berbagai pilihan kamar yang sesuai dengan preferensi dan anggaran mereka melalui aplikasi atau situs web. Proses reservasi dapat dilakukan dengan beberapa langkah mudah dan beberapa klik, tanpa perlu mengunjungi hotel atau melakukan panggilan telepon.

Meskipun demikian, terdapat juga kekhawatiran yang diungkapkan oleh beberapa informan, seperti Yw, terkait keamanan data identitas saat melakukan reservasi online. Beberapa orang lebih memilih untuk melakukan reservasi secara langsung di hotel karena merasa lebih nyaman dan aman dalam memberikan informasi pribadi mereka langsung kepada staf hotel, tanpa melalui platform online yang mungkin rentan terhadap serangan cyber. Mereka juga menganggap interaksi langsung dengan staf hotel memberikan kepercayaan dan rasa yakin yang lebih tinggi, serta fleksibilitas dalam negosiasi harga atau penawaran khusus.

Sehingga dapat dikatakan reservasi kamar hotel secara online melalui sistem digital telah memberikan efisiensi dan kenyamanan bagi banyak orang. Namun, kekhawatiran tentang keamanan data identitas masih menjadi pertimbangan bagi sebagian orang. Setiap individu memiliki preferensi dan kekhawatiran yang berbeda dalam memilih metode reservasi yang paling sesuai untuk mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianof, H. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Promosi dan Penjualan pada Toko Ruminansia Berbasis Web. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 5(1), 11–19. <http://ppm.upiypk.ac.id/ojs3/index.php/PTI/article/download/52/22/%0A>
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Cetakan Ketiga. Bandung: ALFABETA
- Bahri F, M. Samsul. Efisiensi dan Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah Surakarta Tahun 2004- 2009. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. 2011
- Carroll, W.J., & Sileo, L. (2007). Chains gain ground online: Hotels have much to celebrate (electronic version). *Hospitality upgrade*, spring 2007, 36-38. Retrieved November 30, 2014. From <http://hospitalityupgrade.com>
- Cinca, C. S., Callén, Y. F., & Nieto, B. G. (2010). Internet positioning and performance of e-tailers: An empirical analysis. 237-248. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.09.001>
- Erawati, W. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.30865/mib.v3i1.987>
- iPerceptions. (2011). *Hospitality & tourism industry report*.
- Khan, Mohammad Jamal, Chelliah, S., Khan, F., & Amin, S. (2019). Perceived risks, travel constraints and visit intention of young women travelers: the moderating role of travel motivation. *Tourism Review*, 74(3), 721– 738. <https://doi.org/10.1108/TR-08-2018-0116>
- Kwon, W. S., & Lennon, S. J. (2009). Reciprocal Effects Between Multichannel Retailers' Offline and Online Brand Images. *Journal of Retailing*, 376-390. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2009.05.011>

- Mardiasmo. 2018. Akuntansi Sektor Publik Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi.
- Mulyana, Deddy. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis. Administrasi dan Prosedur Kerja* (1st ed.; Drs Daryono, Ed.).
- Román, E. F. (2012). Adding clicks to bricks: A study of the consequences on customer loyalty in a service context. 36-38. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2011.07.007>
- Rumekso. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta:Andi
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta..
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*.
- Tukino, T. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional). *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6(01), 1. <https://doi.org/10.33884/jif.v6i01.324>