

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan karyawan hotel dalam melayani pelanggannya.

Dengan adanya pertumbuhan hotel berbintang yang pesat di Surabaya mengakibatkan persaingan dalam usaha perhotelan semakin meningkat. Dimana hotel - hotel bintang 2 ( dua ) atau *budget* mempunyai populasi yang cukup besar di antara hotel berbintang 3 dan 5 yang ada di Surabaya.

Beberapa tahun yang lalu pemesanan kamar hotel dilakukan dengan datang langsung ke hotel (*walk in*), telepon, atau melalui kantor *travel agent*, cara tersebut dianggap kurang efisien dan memerlukan waktu yang banyak dalam konfirmasi reservasi. Seiring berkembangnya teknologi yang semakin canggih pemesanan kamar dapat dilakukan lewat aplikasi yang disebut *Online Travel Agent*. Pada saat ini banyak orang lebih memilih memesan kamar hotel melalui *smartphone* mereka. Dengan adanya *Online Travel Agent* berpengaruh pada tingkat hunian hotel yang semakin meningkat setiap harinya.

Dengan berkembangnya *Online Travel Agent* dan kondisi lapangan hotel tersebut membuat penulis terfikir untuk mengangkat suatu judul yaitu:

**“ PERANAN ONLINE TRAVEL AGENT TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI ORIZA HOTELS PERAK SURABAYA ”**

**B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana peranan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Oriza Hotels Perak Surabaya?

**C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

**Tujuan Penulisan**

Sesuai dengan judul yang diangkat maka tujuan penulisan ini adalah : Mengetahui peranan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Oriza Hotels Perak Surabaya.

**Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini.

1. Bagi penulis
  - a. Mengetahui dunia perhotelan secara langsung.
  - b. Menambah pengetahuan tentang *Online Travel Agent*.

2. Bagi Perusahaan (Oriza Hotels Perak Surabaya) :
  - a. Membantu perusahaan dalam meningkatkan tingkat hunian dan pendapatan melalui kerjasama dengan *Online Travel Agent*.
  - b. Sebagai bahan evaluasi hotel dalam mengambil keputusan tentang strategi pemasaran kamar hotel.
3. Bagi Politeknik NSC Surabaya :
  - a. Mahasiswa dapat memahami pengertian dan peran *Online Travel Agent*.
  - b. Dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa untuk lebih meningkatkan daya saing dalam dunia kerja.