

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur serta tujuan-tujuan lainnya (Suwena & Widyatmaja, 2010). Tujuan perjalanan wisata bermacam-macam yaitu untuk rekreasi, berlibur, bisnis, atau semata mata ingin mencari tahu keunikan di daerah tempat tujuan. Pada prinsipnya setiap orang atau kelompok yang melakukan kegiatan wisata artinya mereka mencari suatu tempat yang indah, nyaman, dan aman. Kegiatan wisata berhubungan dengan amenities yaitu fasilitas pendukung yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan selama di daya tarik wisata tersebut. Amenitas berkaitan dengan sarana akomodasi untuk menginap wisatawan seperti hotel, *resort*, *homestay*, villa, dan *guesthouse*.

*Hotel and resort* yaitu sebagai hotel yang terletak di area destinasi wisata, dimana sebagian pengunjung yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha dan biasanya terletak cukup jauh dari pusat kota sekaligus difungsikan sebagai tempat peristirahatan yang menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi dan olah raga. *XYZ Hotel Resort* di Lampung Selatan merupakan salah satu akomodasi dimana didalamnya terdapat 2 macam penginapan yaitu hotel dan villa dengan tujuan komersial yang menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas untuk menunjang kepuasan tamu.

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, yang menyediakan pelayanan atau *service* kepada tamu yang menginap. Memberikan pelayanan pada tamu diperlukan sumber daya manusia yang sesuai dengan bidangnya. Sumber daya inilah yang akan melakukan operasional serta memberikan pelayanan, dan juga menangani keluhan tamu dengan baik.

*Front office* adalah tempat dimana tamu mendapatkan pelayanan untuk mendapatkan informasi saat tiba di hotel. *The first and the last impression* seorang tamu itu ada di departemen *front office*. *Front office* adalah departemen yang bertanggung jawab mulai dari reservasi, penyambutan tamu, registrasi *guest card*, menangani pembayaran, penyerahan kunci, dan merupakan sumber informasi terkait hotel selama tamu menginap.

Salah satu industri akomodasi penginapan di Lampung Selatan yaitu *XYZ Hotel Resort*. *XYZ Hotel Resort* merupakan hotel berbintang 3 (\*\*\*) dimana di resort tersebut terdapat 2 tipe penginapan yaitu tipe kamar hotel dan tipe kamar villa. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di *XYZ Hotel Resort* selama 4 bulan, penulis menemukan ketidaksinkronan yang berhubungan dengan reservasi *online* oleh staf reservasi.

Reservasi kamar di *XYZ Hotel Resort* banyak dipesan melalui *online travel agent* (OTA) seperti Agoda, Traveloka, Pegi-peg, dan Booking.com, dimana sering terjadi ketidaksinkronan antara ketersediaan kamar di *XYZ Hotel Resort* dan di *online travel agent* (OTA), pada saat tamu melakukan reservasi kamar di *online travel agent* kamar yang dipilih masih tersedia padahal ketersediaan di *XYZ Hotel Resort* sudah *full booking*. Penyebab terjadinya ketidaksinkronan tersebut belum diketahui secara pasti sehingga reservasi tersebut tetap masuk ke *e-mail resort* dengan keterangan *payment* itu artinya tamu sudah membayar melalui *online travel agent* dan menyebabkan *double booking*. Namun saat tamu datang kamar yang dipesan tidak sesuai, contohnya kamar hotel *view* pantai yang dipesan tetapi kamar tersebut sudah *full booking* sehingga staf reservasi memberikan solusi tetap *membookingkan* kamar di sistem hotel dengan tipe lain yaitu tipe villa dimana lebih privat dan harganya diatas kamar hotel agar tamu tidak kecewa dan tetap puas dengan pelayanan resort. Berikut data ketidaksinkronan atau reservasi yang masuk ke e-mail hotel padahal ketersediaan kamar di *XYZ Hotel & Resort* sudah *full booking* dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

**Tabel 1 Data ketidaksinkronan OTA dengan faktual tahun 2021 di XYZ Hotel & Resort**

No	Bulan	Jumlah pemesanan OTA yang tidak sinkron	Jenis OTA
1	October	3	Agoda
2	November	1	MG Holiday
3	Desember	1	Agoda

(Sumber: XYZ Hotel & Resort, 2021)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa dalam jangka 1 bulan ada ketidaksinkronan antara ketersediaan kamar di OTA dengan ketersediaan kamar di XYZ Hotel & Resort sehingga masuknya pesanan dari OTA yang menyebabkan *double booking*.

Seorang petugas reservasi dituntut berusaha memenuhi kebutuhan tamu khususnya dalam pemesanan kamar sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pesanan kamar beserta memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan tamu hotel. XYZ Hotel Resort bekerja sama dengan kurang lebih 6 *online travel agent*, dimana setiap hari staf reservasi harus mengecek antara ketersediaan kamar di *online travel agent* dengan ketersediaan kamar di XYZ Hotel and Resort. Staf reservasi juga merangkap sebagai operator telepon sehingga tugas dan tanggung jawabnya bertambah dan menyebabkan staf reservasi lalai untuk merespon pesanan tamu. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis “Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi *Double Booking* di XYZ Hotel & Resort”.

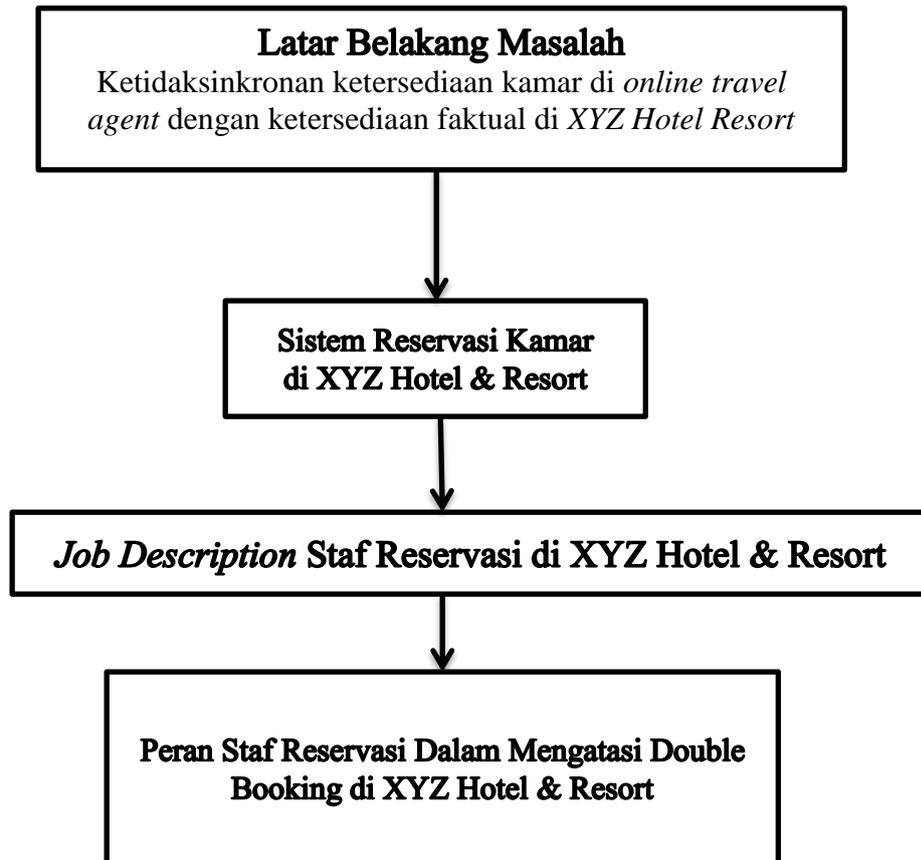
### 1.1. Tujuan

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengetahui sistem pemesanan kamar di XYZ Hotel & Resort
- 2) Mengetahui *job description* staf reservasi di XYZ Hotel & Resort
- 3) Memaparkan peran staf reservasi dalam mengatasi *double booking* di XYZ Hotel & Resort.

## 1.2. Kerangka Pemikiran

Membahas tentang “Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi *Double Booking* di *XYZ Hotel & Resort*”. Berdasarkan judul Tugas Akhir ini, maka penulis merumuskan kerangka pemikiran dengan pemaparan “Peran Staf Reservasi Dalam Mengatasi *Double Booking* di *XYZ Hotel & Resort*”.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

### 1.3. Kontribusi

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan memberikan manfaat kepada:

a. *XYZ Hotel & Resort*

Sebagai bahan evaluasi bagi pihak hotel mengenai penanganan masalah reservasi kamar.

b. Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber informasi serta referensi bacaan untuk mahasiswa/i Politeknik Negeri Lampung khususnya Program Studi D3 Perjalanan Wisata.

c. Pembaca

Menambah pemahaman terkait Peran Staf Reservasi di *XYZ Hotel Resort*.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Hotel**

#### **2.1.1. Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu (Irawan, 2018). Adapun beberapa pengertian menurut para ahli, diantaranya:

- 1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya. (Tarmoezi dan Manarung, 2000: 1).
- 2) Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. (Bagyono, 2014: 63).

#### **2.1.2. Jenis Hotel**

Berdasarkan jenisnya, hotel dapat diklasifikasi berdasarkan peringkat hotel berbintang satu yang paling rendah hingga hotel berbintang lima yang paling mewah. Semakin besar peringkat bintangnya, maka semakin lengkap fasilitas, dan lokasinya mudah terjangkau. Klasifikasi jenis hotel menurut (Hadi, 2020) yaitu:

- 1) Hotel Bintang Satu

Harga untuk menginap di hotel dengan klasifikasi bintang satu adalah yang paling terjangkau. Lokasinya juga tidak jauh dari tempat-

tempat ramai. Biasanya, hotel berbintang satu dikelola langsung oleh pemiliknya. Klasifikasi hotel bintang satu ditetapkan sebagai berikut:

- Memiliki jumlah kamar minimal 15 kamar dengan tipe standar
- Memiliki fasilitas kamar mandi di dalam
- Luas kamar minimum 20 m<sup>2</sup>

## 2) Hotel Bintang Dua

Harga hotel bintang dua jauh lebih tinggi dibanding hotel bintang satu, serta dengan akomodasi yang lebih baik. Untuk lokasinya sendiri, hotel bintang dua terletak di daerah strategis dan di lingkungan bebas polusi. Syarat fasilitas yang harus dipenuhi agar dapat disebut hotel bintang dua adalah sebagai berikut:

- Memiliki setidaknya 20 kamar tipe standar
- Memiliki minimum satu kamar tipe *suite*
- Fasilitas kamar berupa kamar mandi di dalam, telepon, TV, dan AC
- Tata udara dan pengaturan udara yang baik
- Luas kamar standar 22 m<sup>2</sup> minimum, dan 44 m<sup>2</sup> untuk kamar tipe *suite*
- Terdapat pengaman pada pintu kamar
- Terdapat lobi di ruang depan hotel
- Terdapat fasilitas olahraga dan rekreasi & terdapat bar

## 3) Hotel Bintang Tiga

Fasilitas hotel bintang tiga lebih baik dari hotel bintang dua, lokasi hotel bintang tiga terletak dekat tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan pusat bisnis. Beberapa hotel bintang tiga terletak di dekat jalan tol, yang juga cocok untuk pebisnis yang melakukan perjalanan usaha. Selain itu, karyawan dan pegawai hotel bintang tiga dilatih secara profesional, rapi, dan siap melayani penginap dengan ramah. Klasifikasi hotel bintang tiga disyaratkan sebagai berikut:

- Lobinya memiliki desain yang apik
- Jumlah kamar standarnya minimal 30
- Jumlah kamar suite minimal dua kamar

- Kamar mandi dalam
- Luas kamar standar minimal 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar suite minimal 48 m<sup>2</sup>
- Ada toilet sendiri
- Ada sarana rekreasi sekaligus olahraga
- Dilengkapi AC dan jendela
- Terdapat restoran yang menghadirkan makanan untuk makan pagi, makan siang, dan makan malam
- Tersedia *valet parking*

#### 4) Hotel Bintang Empat

Hotel yang memperoleh klasifikasi bintang empat merupakan pengakuan bahwa hotelnya termasuk penginapan berkelas. Pegawai dan karyawan hotel bintang empat tentunya lebih profesional, serta juga biasanya menyediakan informasi tempat-tempat wisata di sekitar hotel. Lokasi hotel bintang empat dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran, dan tempat hiburan. Adapun syarat untuk hotel dikategorikan bintang empat adalah sebagai berikut:

- Memiliki kamar tipe standar berjumlah 50 kamar
- Memiliki minimal tiga kamar bertipe suite
- Fasilitas kamar berupa kamar mandi dalam, toilet, AC, TV, Kulkas kecil, Wifi, dan lain sebagainya.
- Terdapat lobi dengan luas minimum 100 m<sup>2</sup>
- Terdapat bar, sarana olahraga, dan rekreasi
- Terdapat pemanas air
- Luas kamar tipe standar adalah 24 m<sup>2</sup>
- Luas kamar tipe suite 48 m<sup>2</sup>

#### 5) Hotel Bintang Lima

Jenis hotel paling mewah adalah hotel bintang lima. Fasilitas yang tersedia lengkap dan memanjakan tamu yang menginap di dalamnya. Lokasinya biasanya terletak di pusat kota, dekat dengan kawasan bisnis, pusat perbelanjaan, dan tempat hiburan. Tamutamu penting, seperti pejabat kenegaraan hingga rekan bisnis perusahaan besar

lazimnya bermalam di hotel bintang lima. Adapun syarat hotel dikategorikan berbintang lima adalah sebagai berikut:

- Memiliki jumlah kamar minimal 100 kamar dengan tipe standar
- Memiliki jumlah kamar minimal tiga kamar dengan tipe *suite*
- Fasilitas kamar kualitas nomor 1, seperti tempat tidur, kamar mandi, toilet, AC, TV, Kulkas.
- Terdapat restoran serta pelayanan pesan-antar ke kamar 24 jam
- Luas kamar tipe standar minimum 26 m<sup>2</sup>, dan tipe *suite* minimum 52 m<sup>2</sup>
- Terdapat fasilitas olahraga, kolam renang, tempat bermain anak, valet parking, hingga *concierge*

### 2.1.3. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2012) hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 kategori yaitu:

- 1) Berdasarkan Penentuan Komponen Harga Kamar
  - a. *European Plan* (E.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar saja.
  - b. *Continental Plan* (C.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk breakfast.
  - c. *Modified American Plan* (M.A.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk satu kali *lunch* atau satu kali *dinner*.
  - d. *Full American Plan* (F.A.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk tiga kali makan (*breakfast, lunch, dinner*).
- 2) Berdasarkan Lokasi
  - a. *Mountain Hotel* adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
  - b. *Beach Hotel* Adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
  - c. *Highway Hotel* adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
  - d. *Airport Hotel* adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport.
  - e. *Resort Hotel* adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata.

- f. *City Hotel* adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
- 3) Berdasarkan lama buka dalam setahun
- a. *Seasonal Hotel* adalah hotel yang hanya buka pada waktu- waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan) .
  - b. *Year Round Hotel* adalah hotel yang buka sepanjang tahun.
- 4) Berdasarkan luas dan jumlah kamar
- a. Hotel kecil (*small hotel*) adalah hotel yang mempunyai 25 kamar atau kurang.
  - b. Hotel sedang (*average hotel*) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar.
  - c. Hotel menengah (*above average hotel*) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
  - d. Hotel besar (*large hotel*) adalah hotel yang mempunyai lebih dari 300 kamar.
- 5) Berdasarkan Tarif Kamar
- a. *Economy Class Hotel* adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi ( harga kamar lebih murah)
  - b. *First Class Hotel* adalah hotel dengan tarif kamar mahal
  - c. *Deluxe / Luxury Hotel* adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.
- 6) Berdasarkan Lama Tamu Menginap
- a. *Transient Hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
  - b. *Semi Residential Hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu.
  - c. *Residential Hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.
- 7) Berdasarkan jenis tamu yang menginap
- a. Hotel keluarga (*family hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
  - b. Hotel bisnis (*business hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.

- c. Hotel wisatawan (*tourist hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk wisatawan.
  - d. Hotel transit (*transit hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk orang - orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
  - e. Hotel perawatan kesehatan (*cure hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk orang - orang yang menginginkan penyembuhan penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
  - f. Hotel konvensi (*convention hotel*) adalah hotel yang dirancang untuk penyelenggaraan konvensi atau perjamuan.
- 8) Berdasarkan Aktivitas

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk penginapan dan menyediakan makanan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

## **2.2. Reservasi Hotel**

### **2.2.1. Pengertian Peran Reservasi**

Peran adalah tindakan yang dilakukan orang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa, peran merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang atau seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dan peran adalah untuk kepentingan pengetahuan, keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain (Irawan, 2018). Adapun beberapa pengertian peranan menurut para ahli yaitu:

- 1) Miftha Thoha (2002), peranan menurutnya adalah serangkaian perilaku seseorang yang dilakukan berdasarkan dengan karakternya. Kondisi ini bisa dilatarbelakngi pada psikologi seseorang setiap melakukan tindakan yang diinginkan, sesuai kata hatinya.
- 2) Soekanto (2009), peran menurutnya adalah suatu pekerjaan yang dilakukan dengan dinamis sesuai dengan status atau kedudukan yang disandang. Status dan kedudukan ini sesuai dengan keteraturan sosial, bahkan dalam keteraturan tindakan semuanya disesuaikan dengan peran yang berbeda.

Reservasi adalah pemesanan atau permintaan akan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai media atau cara pemesanan kamar sehingga berharap tersedia kamar pada saat tiba di hotel (Sakti, 2016).

Reservasi adalah suatu permintaan untuk memperoleh sejumlah kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya atau *check-in*. Bagian reservasi merupakan salah satu bagian yang terpenting pada *front office department*, sebab tinggi rendahnya pemesanan kamar tergantung pada bagian ini. Hal ini disebabkan pihak hotel tidak mengharapkan jumlah tamu yang sebanyak-banyaknya dari tamu *walk-in*.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peran reservasi adalah tindakan yang dilakukan dalam suatu peristiwa pemesanan kamar dari berbagai sumber dan menggunakan beberapa cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu *check-in*.

### **2.2.2. Manfaat Reservasi**

Manfaat reservasi menurut Bagyono (2012: 28) adalah keberadaan kegiatan pemesanan kamar sangat bermanfaat bagi tamu maupun hotel, sebagai berikut:

- 1) Hotel dapat memberikan citra baik yang mengesankan pada saat tamu memesan. Hal ini akan memotivasi tamu untuk segera datang ke hotel.
- 2) Calon tamu dapat memprediksi dengan jelas biaya yang akan dikeluarkan untuk akomodasi selama perjalanannya.
- 3) Calon tamu akan merasa aman dan nyaman karena setibanya di daerah tujuan, tidak perlu repot-repot mencari hotel untuk menanyakan apakah masih ada kamar yang tersedia.

Transportasi antar jemput pun sudah banyak yang disediakan oleh hotel untuk memberikan pelayanan kepada calon tamu yang baru tiba

di bandara, pelabuhan maupun stasiun. Terlebih lagi pada “*high season*” dimana sebagian besar kamar hotel telah habis dipesan (*fully booked*), sangat riskan untuk berspekulasi menjadi “*walk in guest*” (tamu yang datang tanpa pemesanan kamar sebelumnya).

- 4) Dengan persiapan yang matang hotel dapat menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, misalnya penjemputan, penyiapan permintaan khusus dan lain-lain.
- 5) Ketika tamu memesan kamar, petugas dapat menjual fasilitas selain kamar kepada tamu seperti restoran, *meeting room* dan lain-lain.
- 6) Hotel mendapatkan informasi dan data calon tamu yang akan datang sehingga dapat menjadi bahan informasi bagi departemen lain untuk menyiapkan pelayanannya.

### **2.2.3. Sistem Reservasi Kamar**

Proses reservasi kamar dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui telepon, *walk-in*, dan juga *online travel agent* (Setyawan, 2014). Berikut dibawah ini beberapa sistem reservasi kamar pada hotel:

#### **1) Reservasi Melalui Telepon**

Telepon merupakan sarana yang umum digunakan untuk melakukan reservasi. Keuntungannya bagi tamu, berita dapat langsung diterima dan pemesan dapat langsung bercakap-cakap dengan bagian reservasi tentang kamar yang akan dipesan. Jarak yang jauh tidak menjadi halangan untuk menjangkau tempat reservasi secara langsung. Kelemahannya bagi tamu, biaya telepon relatif lebih mahal, apalagi untuk telepon internasional.

#### **2) Reservasi Datang Langsung (*walk-in*)**

Tamu yang datang langsung ke hotel dapat mengatakan keinginannya secara leluasa dan panjang lebar. Kelebihannya bagi tamu, dapat diperoleh kejelasan, baik secara verbal maupun tertulis. Tamu dapat melihat jenis kamar yang akan dipilih secara langsung, membandingkan kamar yang satu dengan yang lain. Berbagai permintaan khusus dapat dicantumkan dalam pemesanan. Bahkan

depositpun dapat dibayarkan saat itu juga. Kelemahannya bagi tamu, jika tamu tinggal jauh dari hotel, booking dengan datang langsung jelas tidak ekonomis.

### 3) Reservasi Melalui Online Travel Agent

Hotel bekerja sama dengan online travel agent seperti traveloka, agoda, tiket.com, booking.com sehingga tamu dapat mencari informasi apa saja tentang hotel, termasuk fasilitas dan harga yang ditawarkan. Tamu yang membuka aplikasi OTA tinggal memilih tanggal, jenis kamar, dan metode pembayaran untuk kemudian dikirim ke email hotel. Dalam waktu singkat hotel akan segera memprosesnya.

## **2.3. Online Travel Agent (OTA)**

### **2.3.1. Pengertian Online Travel Agent (OTA)**

*Online travel agent* (OTA) 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 pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata (Jatmiko, 2021).

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 di kantor, 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.

### **2.3.2. Jenis Online Travel Agent (OTA)**

Menurut Hendriyati (2019), secara umum *online travel agent* dibedakan menjadi 2 (dua) 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*).