

**PENGARUH *ONLINE PROMOTION* MELALUI *ONLINE TRAVEL*
AGENT TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI
GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



SINDY

NIM/BP. 18135200

**PROGRAM STUDI D IV MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *ONLINE PROMOTION* MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT*
TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI GRAND ROCKY
HOTEL BUKITTINGGI**

Nama : Sindy
NIM/BP : 18135200/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

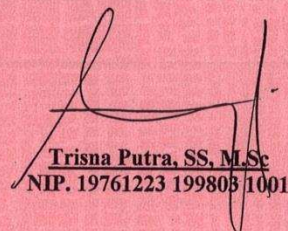
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par.CHE
NIP. 19870502 015044 1 001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Nama : Sindy
NIM/BP : 18135200/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

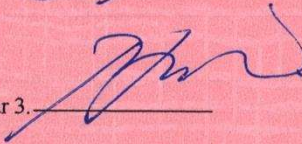
1. Ketua : Pasaribu, SST.Par.,M.Si.Par,CHE

1. 

2. Anggota : Kurnia Illahi Manvi, SST.Par.,M.Par

2. 

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST. Par, MM.Par 3.

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sindy
NIM/TM : 18135200/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata

Saya yang menyatakan,


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001


Sindy
NIM. 18135200

ABSTRAK

SINDY, 2022 “Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh online promotion melalui online travel agent terhadap keputusan tamu menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 205 orang sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan menyebarkan angket kuisisioner dan *google form*. Koefisien regresi sebesar 0,394 dan nilai sig $0,000 \leq 0,05$. Selanjutnya diperoleh nilai *R square* sebesar 0,221 artinya pengaruh antara kedua variabel sebesar 22,1% dan 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : *Online Promotion*, Keputusan Tamu Menginap, Grand Rocky Hotel Bukittinggi

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan bantuan dan

dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra.Ernawati, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par,CHE Selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) dan Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par Selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par Selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi di DepartemenPariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. *Human Resource Manager* beserta staff *e-commerce* dan staff *front office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Orang tua tercinta beserta keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa selama ini.

9. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi serta semangatnya.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah bapak/ibu dan rekan-rekan berikan mendapat berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas perhatian yang telah diberikan.

Padang, 15 Agustus 2022
Penulis

SINDY

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	i
BAB IPENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	14

F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
1. Keputusan Menginap	16
2. Online Promotion	21
B. Kerangka Konseptual	28
C. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Variabel Penelitian.....	30
D. Definisi Operasional Variabel	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
F. Jenis Data & Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Uji Coba Instrument	37
I. Teknik Analisis Data	42
J. Uji Persyaratan Analisis	44
K. Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Grand Rocky Hotel Bukittinggi	47
B. Hasil Penelitian	47
BAB V PENUTUP	80

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan Tamu <i>Online Travel Agent</i>	5
Gambar 2. Keluhan Tamu <i>Online Travel Agent</i>	6
Gambar 3. Keluhan Tamu <i>Online Travel Agent</i>	7
Gambar 4. Keluhan Tamu <i>Online Travel Agent</i>	10
Gambar 5. Keluhan Tamu <i>Online Travel Agent</i>	11
Gambar 6. Keluhan Tamu <i>Online Travel Agent</i>	12
Gambar 7. Tahapan Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	19
Gambar 8. Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 9. Garis Kontinum Online Promotion.....	56
Gambar 10. Garis Kontinum Keputusan Tamu Mengingat	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Hotel Bintang 3 dan 4 2021	2
Tabel 2. <i>Room Occupancy</i> Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	3
Tabel 3. Jumlah Kamar yang Terjual Melalui <i>Online Travel Agent</i>	9
Tabel 4. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 5. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	35
Tabel 6. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	36
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X	38
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y	40
Tabel 9. Interpretasi Nilai r (<i>Alpha Cronbach</i>).....	41
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X	41
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel Y	42
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menginap	50
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Online Travel Agent</i>	51
Tabel 18. Analisis Deskripsi Variabel X dan Y	52
Tabel 19. Data Statistik <i>Online Promotion</i>	53
Tabel 20. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Online Promotion</i>	54
Tabel 21. Data Statistik Indikator Informasi	56
Tabel 22. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Informasi	57

Tabel 23. Data Statistik Indikator Keberadaan Pelayanan	57
Tabel 24. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keberadaan Pelayanan	58
Tabel 25. Data Statistik Indikator Ketanggapan Pelayanan	59
Tabel 26. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan Pelayanan	59
Tabel 27. Data Statistik Indikator Proses Transaksi Pembelian.....	60
Tabel 28. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Transaksi Pembelian	61
Tabel 29. Data Statistik Indikator Kegunaan	61
Tabel 30. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kegunaan.....	62
Tabel 31. Data Statistik Variabel Keputusan Tamu Menginap.....	63
Tabel 32. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Tamu Menginap	63
Tabel 33. Data Statistik Indikator Pengenalan Kebutuhan	65
Tabel 34. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pengenalan Kebutuhan.....	66
Tabel 35. Data Statistik Indikator Pemberian Informasi.....	67
Tabel 36. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Informasi.....	67
Tabel 37. Data Statistik Indikator Evaluasi Alternatif	68
Tabel 38. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Alternatif.....	69
Tabel 39. Data Statistik Indikator Keputusan Pembelian	69
Tabel 40. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	70
Tabel 41. Data Statistik Indikator Perilaku Pasca Pembelian	70
Tabel 42. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pasca Pembelian	71
Tabel 43. Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 44. Hasil Uji Homogenitas	72
Tabel 45. Hasil Uji Linearitas	73

Tabel 46. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	74
Tabel 47. Koefisiensi Determinan Variabel X Terhadap Variabel Y	75
Tabel 48. Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang ada di Indonesia. Sektor pariwisata memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan devisa negara, serta dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Berdasarkan Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2018, jumlah devisa sektor pariwisata pada tahun 2018 adalah 16, 426 US\$, mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2017 yang berjumlah 13,139 US\$. Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Pasal 4, “Pariwisata bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, memajukan kebudayaan, mengangkat citra bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa serta mempererat persahabatan antar bangsa”. Perkembangan pariwisata merupakan hal penting sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah dan masyarakat. Pengembangan pariwisata dapat membuka peluang usaha untuk meningkatkan kesejahteraan dan dapat menunjang pembangunan nasional.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah yang menjadi perhatian bagi para wisatawan yang datang ke Indonesia. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Sumatera Barat pada bulan Februari mencapai 5.155 orang, mengalami peningkatan dibandingkan wisata mancanegara bulan Januari yang tercatat sebanyak 4.052 orang. Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan di Sumatera Barat, membuat para pelaku usaha bersaing dalam meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung perkembangan kegiatan pariwisata.

Salah satu sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pariwisata adalah usaha akomodasi. Akomodasi menjadi salah satu komponen usaha sarana pariwisata yang menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan

pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009, “Usaha penyedia akomodasi adalah usaha yang menyediakan sarana dan prasarana yang cukup baik untuk menunjang kelancaran kegiatan di bidang Kepariwisata dan bisnis Perhotelan”. Salah satu penyedia akomodasi untuk menunjang kegiatan pariwisata adalah bidang perhotelan. Bisnis perhotelan merupakan bisnis jasa komersil yang menjanjikan bagi pemilik dan manajemen karena bisnis perhotelan mampu memberikan keuntungan yang relatif besar.

Menurut Widanaputra (2009:16), “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap”.

Salah satu daerah di provinsi Sumatera Barat yang saat ini pertumbuhan industri perhotelan yang sedang berkembang adalah Kota Bukittinggi. Selain itu, Kota Bukittinggi juga merupakan destinasi unggulan di Provinsi Sumatera Barat karena memiliki banyak daya tarik wisata dan juga didukung oleh usaha akomodasi khususnya hotel. Berikut ini adalah data hotel berbintang yang ada di Kota Bukittinggi :

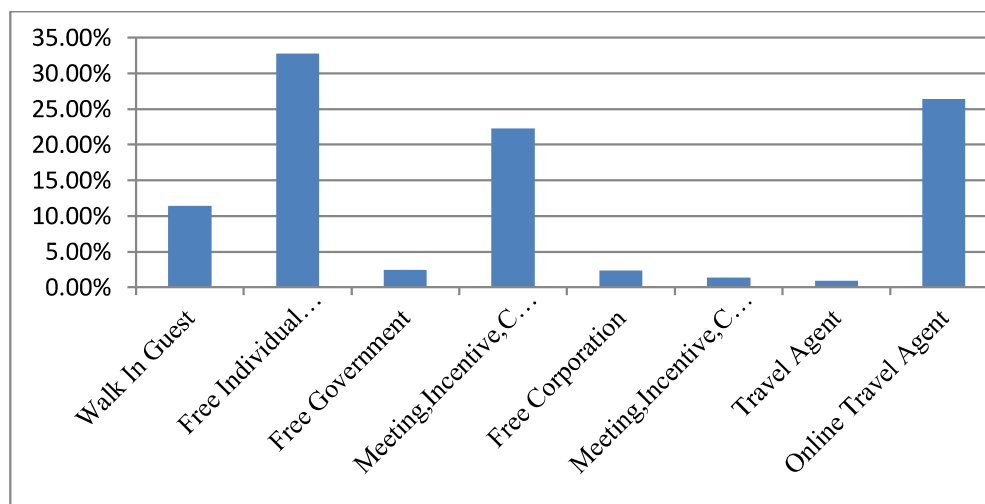
Tabel 1. Daftar Hotel Bintang 3 dan 4 2021

No	Nama Hotel	Klasifikasi	Alamat
1.	Grand Royal Denai Hotel	Bintang 3	Jl.Dr.A Rivai No 26 (Telp) 0752-32920
2.	Campago Resort Hotel	Bintang 3	Jl.Cempaka 1 (Telp) 0752-35151
3.	Hotel Pusako	Bintang 3	Jl.Soekarno Hatta No 7 (Telp) 0752-32111
4.	Novotel	Bintang 4	Jl. Laras Dt.Bandar (Telp) 0752-35000
5.	Grand Rocky Hotel	Bintang 4	Jl.Yos Sudarso No.29 Benteng (Telp) 0752-627000

Sumber : Pariwisata Pemuda dan Olahraga Bukittinggi 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas, salah satu hotel berbintang empat (****) yang ada di Kota Bukittinggi adalah Grand Rocky Hotel. Grand Rocky Hotel terletak di Jl. Yos Sudarso No.29 Benteng, Bukittinggi, Sumatera Barat. Lokasi hotel tersebut sangat strategis dan dekat dengan berbagai objek wisata yang ada di Kota Bukittinggi, seperti Benteng *For De Kock* dapat ditempuh dalam waktu 5 menit dengan berjalan kaki, Jam Gadang yang dapat ditempuh dalam waktu 10 menit, dan Ngarai Sianok yang juga dapat ditempuh dalam waktu 10 menit dengan berjalan kaki. Grand Rocky Hotel memiliki 144 kamar yang terdiri dari lima tipe kamar, yaitu : *Deluxe room* sebanyak 71 kamar, *Grand Deluxe Room* sebanyak 69 kamar, *Junior Suite Room* sebanyak 2 kamar, *Rocky Penthouse Room* sebanyak 1 kamar dan *Royal Grand Rocky* sebanyak 1 kamar. Hotel ini juga memiliki fasilitas lain yaitu *Evas Restaurant*, *meeting room*, *swimming pool*, *laundry and dry cleaning*, *musholla* dan berbagai fasilitas lainnya yang tersedia. Dikarenakan letak hotel yang strategis dan didukung oleh fasilitas yang dapat menarik minat tamu sehingga Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel yang memiliki tingkat *occupancy* yang cukup tinggi. Berikut merupakan tingkat *occupancy* Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada tahun 2021.

Tabel 2. *Room Occupancy* Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Sumber : Front Office Grand Rocky Hotel Bukittinggi 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas terlihat bahwa jumlah tamu *Walk In Guest*/ tamu yang datang langsung ke hotel untuk menginap adalah sebanyak 11,44%, tamu *Free Individual Traveller*/tamu individual sebanyak 32,77%, tamu *Free Government*/tamu dari pemerintahan sebanyak 2,44%, tamu *MICE Govenrment*/tamu dari pemerintahan yang melakukan perjalanan dinas adalah sebanyak 22,25%, Kemudian tamu *Free Corporation*/tamu dari perusahaan sebanyak 2,36%, tamu *MICE Corporation*/tamu perusahaan yang melakukan dinas sebanyak 1,38%. Tamu *Travel Agent* sebanyak 0,94%, dan tamu *Online Travel Agent* sebanyak 26,42%. Dapat disimpulkan bahwa tamu yang paling banyak menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah tamu Individual.

Menurut Keller dan Kottler (2016:194), “Keputusan pembelian konsumen merupakan bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka”. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Manvi (2019) yang menyatakan bahwa keragaman produk dan pelayanan dari restoran Lamun Ombak Padang secara relativitas dapat mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga dapat tercipta kepuasan konsumen yang maksimal. Adapun indikator keputusan menginap menurut Kottler (2016:195), “Proses pembelian tersebut melalui lima tahapan yaitu : pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian”.

Ditinjau dari indikator pengenalan masalah, penulis menemukan masalah mengenai kamar yang di pesan oleh tamu tidak sesuai dengan permintaan tamu tersebut. Hal ini dapat dilihat dari *online review*berikut :



Gambar 1. Keluhan Tamu *Online Travel Agent*

Sumber: Traveloka (2021)

Selanjutnya, berdasarkan pra penelitian yang penulis lakukan melalui wawancara dengan staff *Front Office* yaitu Ibu Ayu, penulis menemukan masalah mengenai keputusan tamu menginap ditinjau dari indikator pencarian informasi. Ibu Ayu mengatakan bahwa banyak tamu yang datang langsung ke hotel untuk meminta *showing* kamar sebelum mereka memutuskan untuk menginap. Penyebab tamu melakukan *showing* kamar tersebut adalah karena kurangnya kepercayaan dari tamu mengenai gambaran hotel yang ditampilkan melalui *online* atau faktor lain seperti tamu ingin memastikan bahwa harga kamar sesuai dengan fasilitas yang disediakan.

Berdasarkan indikator keputusan pembelian, penulis menemukan masalah mengenai prosedur check in yang mengharuskan tamu untuk membayar deposit meskipun tamu sudah membayar lunas pada saat check in. dapat dilihat dari online review berikut :



Gambar 2. Keluhan Tamu *Online Travel Agent*

Sumber : Booking.com (2021)

Selanjutnya, ditinjau dari indikator perilaku pasca pembelian. Hal ini dapat dilihat melalui *online review* di bawah ini :

Mutia Sahara Rofanda
17 Des 2021 - Trip Keluarga

2.8/5

Saya menginap bersama keluarga dengan memesan menggunakan OTA yang berbeda. Kami memesan ruangan tipe Grand Deluxe King. Berikut hal yang saya rasakan selama menginap di Grand Rocky Bukittinggi. 1. Saya dan keluarga check in berbarengan. Saya menggunakan OTA Tiket.com sementara keluarga saya menggunakan OTA A. Saat di FO, saya diminta Deposit in Advance sebesar Rp. 200.000,-, sementara keluarga saya tidak. 2. FO tidak menjelaskan jika setiap tamu diberikan kupon welcome drink yang bisa ditukar di Sky Lounge Bar (kalau saya tidak salah) yang berlaku hanya pada hari check-in (tidak bisa di keesokan harinya). Pesan moral : rutin cek kelengkapan apa saja yang diberikan FO saat menerima kunci kamar. Tidak semua hotel memberikan fasilitas ini. 3. Fasilitas kamar tidak sama. Di kamar keluarga saya ada set coffee table, sementara di kamar saya tidak. Saya sudah konfirmasi ke pihak hotel, disampaikan memang ada kamar Grand Deluxe yang punya set coffee table dan ada yang tidak. (FO : R) Hal ini membuat saya ragu, apa saya benar menempati kamar yang sesuai dengan yg saya pesan atau dr manajemen hotel memang tidak ada standar interior setiap ruangan. 4. Water heater tidak menyala dengan benar. Saya komplain pertama jam 18.30 WIB. Setelah dilihat teknisi, diinfokan dalam 30 menit akan menyala dengan normal. Tapi saya tunggu sampai jam 22.00 WIB, masih sama saja. Info dari FO S dan MOD, water heater tidak bisa menyala dengan benar karena occupancy hotel sedang tinggi sehingga terjadi 'rebutan' air panas. Sistem pengisian air panas di mulai dari kamar yang di lantai atas dahulu, baru turun ke bawah. Pukul 23.30 WIB MOD menawarkan pindah kamar ke lantai 6, namun belum bisa memastikan apakah tersedia kamar dengan jenis yang sama dan keluhan yang saya temui di kamar saya saat itu tidak akan terulang kembali. Tapi kalau saya bertahan di kamar yang saat ini, MOD menjanjikan water heater akan menyala dengan baik besok pagi. Saya mandi pagi jam 07.30 WIB, water heater tetap tidak menyala dengan benar. Pesan moral : bisa dicoba memesan kamar dengan lantai yang lebih tinggi 5. Saluran tv di kamar tidak sesuai dengan list yang disediakan oleh pihak hotel. Misalnya bukan saluran HBO di chanel 2 ataupun Fox Life di chanel 3. Siaran tv pun tidak bersih (banyak semut) sehingga kurang nyaman untuk dilihat. Kebersihan oke, keramahan oke, sarapan oke, dan tersedia kursi roda di lobby yang bisa diakses kapan saja (kebetulan saya membawa orang tua yang sulit berjalan jauh). Tapi kursi roda hanya bisa dipakai di dalam hotel saja. Misalnya dari lobby ke kamar. Setelah itu kursi roda akan dibawa kembali ke lobby. Jika kita membutuhkan kembali, bisa dengan cepat meminta ke FO. Kekurangan : kemampuan staff dalam meng-handle komplain serta tindak lanjutnya. Ditambah lagi ada kalimat, 'Yang lain tidak ada komplain, cuma ibu aja' dari FO S sehingga terkesan menyepelkan keluhan tamu. Semoga bisa diperbaiki lagi ke depan.

Gambar 3. Keluhan Tamu *Online Travel Agent*

Sumber : Tiket.com (2021)

Berdasarkan *online review* tamu di atas, dapat dilihat adanya kekecewaan tamu mengenai pelayanan hotel yang kurang baik dan fasilitas kamar yang juga kurang baik.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan menginap adalah *online promotion*. *Online Promotion* menurut Achmad, Zainul, & Kadarismasn (2015:4), adalah “Proses kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menawarkan produk barang atau jasa yang dikenalkan melalui media *online* (internet), sehingga tidak terjadi tatap muka langsung antara pembeli dan penjual”. Salah satu promosi *online* yang digunakan oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi adalah melalui *online travel agent*. Dengan menggunakan *online travel agent* ini, maka tamu bisa dengan mudah untuk mengetahui harga, promosi yang sedang diadakan oleh hotel, jumlah kamar, fasilitas, serta tamu dapat melihat rating dan juga komentar (*review*) dari tamu yang lain yang sudah pernah menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan pra penelitian melalui wawancara dengan *E-Commerce* yaitu Bapak Deni Rama di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Beliau mengatakan promosi yang biasa dilakukan oleh hotel salah satunya melalui *Online Travel Agent* (OTA). Berikut merupakan jumlah kamar yang terjual menggunakan jasa OTA pada tahun 2021.

Tabel 3. Jumlah Kamar Yang Terjual Melalui *Online Travel Agent* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi Periode Januari-Desember 2021

Month	Agoda	Booking	Expedia	Pegi- Pegi	Traveloka	Tiket. Com	Mr. Aladin	MG Holiday	Klik`n Book	Total
Jan	312	0	8	21	510	84	0	13	0	948
Feb	147	0	1	13	331	45	0	1	0	538
March	87	0	2	16	400	85	0	43	1	634
April	54	23	0	10	212	112	0	23	0	434
May	71	87	0	41	430	118	0	28	4	779
June	81	91	1	15	389	66	0	51	0	694
July	87	32	3	18	528	42	0	27	0	737
August	54	9	0	41	430	83	0	18	0	635
Sept	66	32	5	41	380	89	0	65	2	680
Oct	111	18	8	15	240	64	0	61	0	517
Nov	119	47	5	9	254	83	0	46	0	563
Dec	244	38	14	27	481	125	0	100	6	1035
Total	1433	377	47	267	4585	996	0	476	13	8194

Sumber: E-Commerce Grand Rocky Hotel Bukittinggi 2021

Berdasarkan tabel 3 di atas terlihat bahwa jasa *online travel agent* yang paling banyak diminati oleh tamu untuk menginap di Grand Rocky Hotel yaitu Traveloka. Sedangkan untuk jenis *online travel agent* lainnya yang dipakai oleh Grand Rocky Hotel masih kurang peminatnya. Kondisi jumlah tamu yang tidak stabil ini diduga karena adanya promosi *online* yang dijalankan tidak dilakukan dengan optimal seperti kurangnya informasi mengenai Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang didapatkan tamu dalam melakukan pemesanan melalui *online travel agent*. Bapak Deni mengatakan, “Jika menggunakan jasa *online travel agent*, setiap bulan hotel harus mengajukan campaign, jika tidak mengikuti campaign ini maka hotel tidak bisa di share untuk di promosikan. Namun, jika

hotel mengikuti campaign ini, pihak travel agent biasanya meminta tambahan diskon, sehingga harga yang diterima hotel lebih murah”.

Berdasarkan review dari salah satu *online travel agent*, penulis menemukan masalah mengenai kurang update nya informasi yang ditampilkan hotel melalui *online travel agent*. Dapat dilihat dari review berikut ini :

8.8

Andy Anwar Azhar

Perjalanan bersama Anak | 21 Feb 22

FO dan staf, ok. Dikasih kamar lantai 2 tp krn view kurang ok. Jadi, by phone ke FO, minta pindah kamar. Dikasih lantai 7,5 (iyesh, tujuh setengah krn harus naik bbrp anak tangga. Ga masalah. View straight ahead Jam Gadang). Sayangnya, ga ada notifikasi soal swimming pool yg sdng direnovasi. Parkiran, ok. Ada lahan parkir tambahan di samping gedung.

Gambar 4. Keluhan tamu *online travel agent*

Sumber: Pegi-Pegi (2022)

Selanjutnya, penulis menemukan masalah mengenai promosi online yang dilakukan tidak efektif, dimana promosi yang ditawarkan oleh hotel tidak memenuhi kebutuhan tamu. Dapat dilihat dari review berikut :

Insanil | Indonesia | Keluarga dengan anak kecil
 Menginap 1 malam pada Juni 2021

7,6 my review

1. Kami melakukan bookingan melalui agoda 2 room, 3 days, dengan sengaja memilih pemesanan kamar inc breakfast and dinner, di saat check in dikecewakan dengan jawaban reception. mereka tidak menyediakan dinner, tanpa ada kompensasi atau pun akomodier terhadap pesanan kami (sebaiknya pihak management hotel lebih teliti dan bertanggung jawab dalam melakukan promosi hotelnya) karena harga yg kami bayar juga lebih dari seharusnya. 2. Kamar di hari pertama agak sedikit kecewa, kurang bersih, dan juga banyaknya binatang kecil berterbangan, cuma kami memaklumi juga mungkin karena berkurangnya tingkat hunian hotel akibat pandemi corona. 3. untuk sarapan cukup variatif, banyak pilihan dengan taste yang enak, apalagi traditional foodnya. 4. untuk restoran dan kolam renang , petugasnya helpfully, baik dan juga ramah. 5. salute and appreciate dengan house keepingnya, very helpfully, sehingga memberikan kenyamanan untuk kami beristirahat, menutupi kekecewaan kami sebelumnya. 6. setelah check out sempat ketinggalan hp di tempat tissue, house keepingnya dengan ramah mengatakan hp nya ketinggalan (Thanks for your honest menurut kami hotel ini bisa dijadikan recommend buat stay dengan keluarga, lokasi mendukung, kemana” dekat dengan jam gadang, di kelilingi tempat kuliner juga, semoga rocky hotel ke depannya bisa lebih baik, thanks

Gambar 5. Keluhan tamu *online travel agent*

Sumber: Agoda (2021)

Selanjutnya, berdasarkan salah satu review pengunjung melalui *online travel agent*, penulis menemukan masalah mengenai fasilitas yang diberikan kepada tamu tidak sesuai dengan kebutuhan tamu serta kurangnya kepercayaan tamu dalam pemesanan kamar melalui online. Dapat dilihat dari ulasan di bawah ini :



Gambar 6. Keluhan Tamu *Online Travel Agent*
Sumber: Tiket.Com (2022)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini perlu dilakukan agar adanya perbaikan mengenai *online promotion* sehingga tingkat *occupancy* hotel melalui *online travel agent* dapat stabil, dan juga dapat menambah kepercayaan tamu mengenai gambaran hotel melalui *online* sehingga tamu bisa mengambil keputusannya untuk menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya keluhan tamu mengenai kamar yang di pesan oleh tamu tidak sesuai dengan permintaan
2. Kurangnya kepercayaan tamu mengenai gambaran hotel yang ditampilkan melalui *online*, sehingga tamu meminta *showing* kamar sebelum memutuskan untuk menginap

3. Masalah mengenai keputusan pembelian, dimana prosedur check in yang mengharuskan tamu untuk membayar deposit meskipun tamu sudah membayar lunas pada saat check in.
4. Masalah mengenai perilaku pasca pembelian, adanya kekecewaan tamu mengenai pelayanan hotel yang kurang baik dan fasilitas kamar yang juga kurang baik.
5. Penjualan kamar melalui *online travel agent* tidak stabil
6. Kurang update nya informasi yang ditampilkan hotel melalui *online travel agent*
7. Promosi online yang dilakukan tidak efektif, dimana promosi yang ditawarkan oleh hotel tidak memenuhi kebutuhan tamu.
8. Fasilitas yang diberikan kepada tamu tidak sesuai dengan kebutuhan tamu serta kurangnya kepercayaan tamu dalam pemesanan kamar melalui online.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. *Online Promotion* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
2. Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
3. Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?
2. Bagaimana Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?

3. Bagaimana Pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh *online promotion* Melalui *Online Travel Agent* (X) terhadap keputusan tamu menginap (Y) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mendeskripsikan *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
- b. Untuk mendeskripsikan keputusan tamu menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Online Promotion* Melalui *Online Travel Agent* terhadap Keputusan Tamu Menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi pihakHotel untuk mengevaluasi tentang *Online Promotion*Melalui *Online Travel Agent*terhadap Keputusan Tamu menginap sehingga dapat meningkatkan jumlah tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih

mendalam oleh Mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama jurusan Pariwisata pada masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Agar dapat menerapkan ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan ke dunia kerja dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan.