

**ANALISIS WEBSITE PROMOSI
DI BANYAN TREE BINTAN RESORT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



JIHAN AULIA FATIN

NIM 19135096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS WEBSITE PROMOSI DI BANYAN TREE BINTAN RESORT

Nama : Jihan Aulia Fatin
NIM/BP : 19135096/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Disetujui Oleh:

Bimbinging



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.197612231998031001

Mengetahui
Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D, CHE
NIP.199202262020121012

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 : Analisis Website Promosi di Banyan Tree Bintang Resort
Nama : Jihan Aulia Fatin
NIM/BP : 19135096/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS., M.Sc

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131

Telp. (0751) 7051186

Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Jihan Aulia Fatin
NIM/TM : 19135096 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Website Promosi di Banyan Tree Bintang Resort” 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,

Kepala Departemen Pariwisata

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Jihan Aulia Fatin
NIM. 19135096

ABSTRAK

Jihan Aulia Fatin. 2023. “Analisis Website Promosi di Banyan Tree Bintang Resort. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Universitas Negeri Padang “

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti saat menjalani Program Magang Bersertifikat II di Banyan Tree Bintang di Reservation Department. Sebagai petugas reservasi, peneliti bersinggungan dengan *website* dan seringkali terlibat dengan pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu melalui *website*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website promosi Banyan Tree Bintang menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan mendeskripsikan website promosi Banyan Tree Bintang dari aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan *Content Analysis*. Populasi pada penelitian ini adalah website Banyan Tree Bintang. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*, yaitu seluruh isi *website* Banyan Tree Bintang yang terdiri dari teks, gambar, dan juga menu yang ada pada *website* tersebut menggunakan *content analysis*. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juli 2023. Teknik analisis data menggunakan *content analysis* yaitu merumuskan masalah penelitian, melakukan studi pustaka, menentukan unit observasi dan unit analisis, menentukan sampel dan variabel, membuat kategorisasi dan pedoman pengkodean, mengumpulkan data, melakukan koding data, mengolah data, menyajikan data dan memberikan interpretasi, dan menyusun laporan hasil penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *website* Banyan Tree Bintang sudah cukup baik dan tidak mengalami masalah. Namun dari segi ketepatan waktu, perlu adanya perbaikan mengenai response time dengan Speed Index yang dibutuhkan cukup besar yaitu 7.646 detik dan juga perlunya perbaikan mengenai tanggapan cepat.

Kata kunci: Banyan Tree Bintang, *Content Analysis*, *End User Computing Satisfaction*, *Website Promosi*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan judul “Analisis Website Promosi di Banyan Tree Bintang Resort”.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (D4) Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, masukan, arahan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
3. Bapak Trisna Putra, SS. M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Tenaga Administrasi, dan Teknisi di Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ayah Freddy Kurnia, Ibu Rita Anggreini, serta Adek Abiyyu Hafiz Kurnia yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan baik moril maupun materi.
7. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

8. Seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan Skripsi ini.

Dalam pembuatan skripsi ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pembaca.

Padang, 25 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
4.1 Latar Belakang.....	1
4.2 Identifikasi Masalah	8
4.3 Batasan Masalah.....	8
4.4 Rumusan Masalah	8
4.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.5.1 Tujuan Umum	9
1.5.2 Tujuan Khusus	9
4.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
KERANGKA TEORITIS	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Website.....	10
2.1.2 Promosi	12
2.1.3 Website Promosi	13
2.1.4 Website Promosi Hotel dan <i>Resort</i>	14
2.1.5 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	15
2.1.6 Indikator Pengukuran <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	16
2.2 Kerangka Konseptual	21
2.3 Pertanyaan Penelitian	22

BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.4.1 Populasi Penelitian	25
3.4.2 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1 Jenis Data	26
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Merumuskan Masalah Penelitian	28
3.6.2 Melakukan Studi Pustaka.....	28
3.6.3 Menentukan Unit Observasi dan Unit Analisis.....	28
3.6.4 Menentukan Sampel dan Variabel	29
3.6.5 Membuat Kategorisasi dan Pedoman Pengkodingan.....	29
3.6.6 Mengumpulkan Data.....	30
3.6.7 Melakukan Koding Data	30
3.6.8 Mengolah Data.....	30
3.6.9 Menyajikan Data dan Memberikan Interpretasi.....	30
3.6.10 Menyusun Laporan Hasil Penelitian	31
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Website Banyan Tree Bintan	32
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.3 Pembahasan	38
BAB V.....	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54

5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA	56
	LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Pengukuran Dimensi Content.....	16
Tabel 2. Indikator Pengukuran Dimensi Accuracy	18
Tabel 3. Indikator Pengukuran Dimensi Format.....	18
Tabel 4. Indikator Pengukuran Dimensi Ease of Use	19
Tabel 5. Indikator Pengukuran Dimensi Timeliness.....	20
Tabel 6. Analisis Content.....	35
Tabel 7. Analisis Accuracy	35
Tabel 8. Analisis Format	36
Tabel 9. Analisis Ease of Use	37
Tabel 10. Analisis Timeliness	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkatan Pengguna Internet per 3 Periode	2
Gambar 2. Tampilan Awal Website Banyan Tree Bintang.....	4
Gambar 3. Navigasi Mengirim Pesan pada Website Banyan Tree Bintang	5
Gambar 4. Travellers' Ratings.....	6
Gambar 5. Menu Facilities and Services.....	6
Gambar 6. Menu Experiences	7
Gambar 7. Model EUCS dan 5 Variabelnya.....	16
Gambar 8. Kerangka Konseptual	22
Gambar 9. Teknik Analisis Data.....	27
Gambar 10. Halaman Awal Website Banyan Tree Bintang	32
Gambar 11. Penjelasan Mengenai Pemandangan dan Desain Villa	33
Gambar 12. Website Banyan Tree Bintang.....	34
Gambar 13. Variabel Ketersediaan Informasi.....	38
Gambar 14. Variabel Pemahaman Informasi	39
Gambar 15. Location.....	40
Gambar 16. Menu About.....	40
Gambar 17. Penjelasan Singkat mengenai Akomodasi.....	41
Gambar 18. Penjelasan Singkat mengenai Experiences	42
Gambar 19. Frequently Asked Questions	42
Gambar 20. Bagian Bawah pada Menu About.....	43
Gambar 21. Menu Offers	43
Gambar 22. Menu Offers	44
Gambar 23. Terms & Conditions	44
Gambar 24. Fitur Accomodation	45
Gambar 25. Policy.....	45
Gambar 26. Menu Dining	46

Gambar 27. Menu Facilities	46
Gambar 28. Fitur Experiences.....	47
Gambar 29. Variabel Keakuratan Informasi	47
Gambar 30. Questions and Answers di TripAdvisor	48
Gambar 31. Fitur Book Now.....	49
Gambar 32. Add-On yang Telah diinput Tidak Berubah.....	49
Gambar 33. Variabel Warna	50
Gambar 34. Menu yang Terletak di Atas Website.....	50
Gambar 35. Akses Website menggunakan Ponsel.....	51
Gambar 36. Pengecekan Website Banyan Tree Bintang	52
Gambar 37. Fitur Chat	53

BAB I

PENDAHULUAN

4.1 Latar Belakang

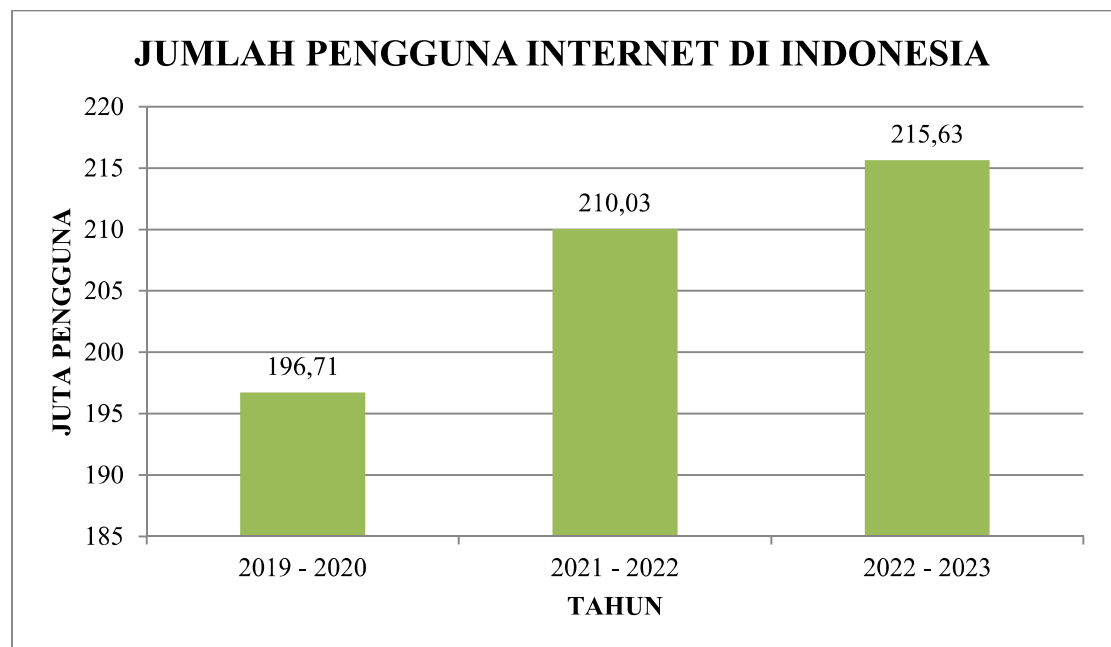
Teknologi informasi dan informatika merupakan salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat dan masuk ke dalam setiap aspek kehidupan manusia. Dalam era digital yang semakin maju, website telah menjadi salah satu sarana utama yang penting bagi sebuah organisasi, perusahaan, industri, institusi, dan individu dalam berinteraksi dengan audiens. Tidak hanya itu, website juga merupakan alat dalam mempromosikan dan menyajikan informasi mengenai suatu layanan. Website menjadi sarana pertama bagi para tamu atau calon tamu untuk berinteraksi dengan penyedia layanan dan jasa, mencari informasi yang dibutuhkan, dan membuat keputusan berupa interaksi dan transaksi berdasarkan kualitas informasi yang disajikan oleh website tersebut. Hal ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah website sangatlah penting, karena dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna.

Verma et al (2018) berpendapat bahwa “*Website* atau situs web adalah kumpulan halaman yang saling terhubung di dalamnya terdapat beberapa *item* seperti dokumen dan gambar yang tersimpan di dalam *web server*. *Web app* merupakan sebuah aplikasi yang berada di dalam *web server*, yang bisa mengakses *user* melalui *browser*. *Web app* biasanya menampilkan data *user* dan informasi dari *server*”. Dengan kata lain, *website* merupakan sekumpulan halaman yang memiliki informasi yang dilengkapi dengan data penunjang berupa gambar yang tersimpan dalam *server* suatu web. Untuk mengakses suatu *website* maka diperlukan untuk membuka halaman tersebut melalui *browser*.

Sejak awal tahun 1990, *website* merevolusi kehidupan pribadi dan profesional. *Website* terus berkembang sebagai perpustakaan informasi yang ada di mana-mana yang dapat diakses melalui sebuah mesin pencari dan portal. *Website* juga menjadi tempat penyimpanan media yang memfasilitasi *hosting* dan

berbagai sumber daya yang sering kali gratis. Website juga menjadi *platform* perdagangan tempat seseorang maupun perusahaan untuk menjalankan bisnisnya. (Vossen et al, 2017).

Melansir Statista dalam Data.goodstats.id, saat ini Indonesia berada di urutan ke-empat sebagai negara dengan pengguna internet terbesar di dunia setelah Tiongkok yang memiliki 1,05 miliar pengguna, India dengan 692 juta pengguna, dan Amerika Serikat 311,3 juta pengguna. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam Dataindonesia.id, pengguna internet di Indonesia yaitu sebagai berikut.



Gambar 1. Tingkatan Pengguna Internet per 3 Periode
Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan gambar 1, terlihat adanya peningkatan pengguna internet di Indonesia. Periode 2019 – 2020 hanya terdapat 196,71 juta pengguna. Periode berikutnya di tahun 2021 – 2022 terdapat kenaikan yang cukup signifikan sebanyak 210,03 juta pengguna. Sementara itu, pada periode 2022 - 2023

pengguna internet mencapai 215,63 juta pengguna. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yaitu 2021 – 2022. Tingginya angka pengguna internet tersebut menunjukkan bahwa hampir setiap orang baik di Indonesia maupun dunia secara global memiliki jalan untuk mengakses *website* terutama *website* promosi, salah satunya *website* promosi di bidang industri perhotelan dan *resort*.

Industri perhotelan dan *resort* merupakan salah satu sektor yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam upaya menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi tamu, banyak hotel dan *resort* ini yang telah berinvestasi dalam mengembangkan *website* yang informatif, interaktif, dan menarik sebagai salah satu strategi untuk memasarkan hotel dan *resort* di tengah ketatnya persaingan. Menurut Johar dan Hanum (2016), “Strategi merupakan suatu rencana tentang cara-cara pendayagunaan dan penggunaan potensi dan sarana yang ada untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari suatu sasaran kegiatan”. Secara umum, strategi dapat berupa garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan. Salah satu *resort* yang mengembangkan *website* adalah Banyan Tree Bintan.

Banyan Tree Bintan merupakan sebuah *resort* berbintang lima yang berlokasi di Jalan Teluk Barembang, Sebong Lagoi, Kecamatan Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. *Resort* ini merupakan salah satu produk yang dimiliki oleh Banyan Tree Holdings di bawah naungan PT. Bintan Resort Cakrawala. Lokasi Banyan Tree Bintan dapat dikatakan cukup strategis karena hanya berjarak sekitar limabelas menit dari pelabuhan yang bernama Bandar Bentan Telani (BBT) Ferry Terminal. Banyan Tree Bintan memiliki 7 tipe villa dengan total 70 villa yang memiliki desain Bali tradisional yang memiliki pemandangan menghadap ke arah Laut China Selatan.

Banyan Tree Bintan menyadari pentingnya kehadiran *website* untuk mempromosikan seluruh fasilitas dan juga layanan yang ditawarkan kepada tamu

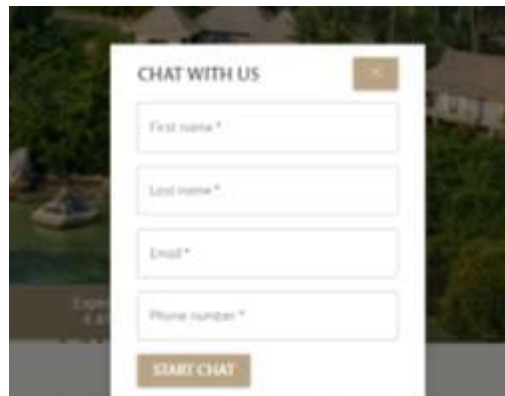
yang akan menginap. *Website* tersebut tidak hanya bisa menjangkau tamu lokal, namun dapat menjangkau pangsa pasar yang lebih jauh lagi yakni tamu dari mancanegara. Dengan adanya *website* di Banyan Tree Bintan, pelayanan dapat dilakukan secara *online* seperti pemesanan kamar dengan lebih mudah dan cepat. Tidak hanya itu, *website* juga dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap citra merek, pemasaran, interaksi tamu, dan keberhasilan dalam berbisnis secara keseluruhan. *Website* Banyan Tree Bintan dapat diakses melalui <https://www.banyantree.com/indonesia/bintan>.



Gambar 2. Tampilan Awal Website Banyan Tree Bintan
Sumber: Website Banyan Tree Bintan (2023)

Gambar 2 menunjukkan tampilan depan pada saat baru mengakses website Banyan Tree Bintan. Terlihat dari desain yang minimalis dan tata letak yang menarik menggunakan elemen desain yang estetik. Website ini juga memiliki *navigation bar* yang intuitif dan sederhana, memudahkan tamu dengan mudah menemukan informasi yang dicari, seperti deskripsi mengenai *resort* yang dapat diakses pada menu *about*, penawaran yang ada di Banyan Tree Bintan seperti promo dan juga *package* yang dapat diakses pada menu *offers*, informasi mengenai tipe villa yang ada di Banyan Tree Bintan yang dapat diakses menggunakan menu *accomodation*, restoran yang tersedia dan juga *dining*

destinasion yang dapat diakses melalui menu *dining*, informasi mengenai fasilitas yang ada yang dapat diakses melalui *facilities*, aktifitas yang tersedia di sekitar Banyan Tree Bintan maupun Pulau Bintan yang dapat diakses melalui menu *experiences*, berbagai pilihan lainnya seperti *spa*, *wedding*, *meeting*, *spa gallery*, lokasi, dan *suistanability* yang dapat diakses melalui menu *more*, pilihan mengganti bahasa, navigasi untuk melakukan pemesanan kamar pada pilihan menu *book now*, dan juga informasi untuk mengirim pesan kepada pihak *customer service*.



Gambar 3. Navigasi Mengirim Pesan pada Website Banyan Tree Bintan
Sumber: Website Banyan Tree Bintan (2023)

Namun, tamu tidak dapat memberikan ulasan atau *review* secara langsung melalui *website* Banyan Tree Bintan karena pengelolaan mengenai ulasan tersebut dilakukan melalui platform eksternal yaitu TripAdvisor. Sarudin (2021) mengatakan bahwa TripAdvisor adalah situs perjalanan terbesar di dunia, yang memungkinkan tamu atau wisatawan untuk merencanakan dan mendapatkan perjalanan yang sempurna karena merupakan salah satu media *online hotel review* yang umum, yang ditulis secara langsung oleh para travel blogger dan travel jurnalis.



ABOL

TRAVELLERS' RATINGS

Banyan Tree Bintan

2,719 reviews



Gambar 4. Travellers' Ratings
Sumber: Website Banyan Tree Bintan (2023)

Selain itu, pada menu *Facilities*, di bagian *facilities and services* yang dicantumkan tidak memiliki *hyperlink* yang mengarah kepada penjelasan secara lengkap mengenai fasilitas dan pelayanan tersebut. Tamu atau pengunjung *website* diharuskan untuk mencari informasi tersebut dengan mencari letak informasi yang dibutuhkan pada *navigation bar* yang berada di bagian atas website pada saat mengakses.



Gambar 5. Menu Facilities and Services
Sumber: Website Banyan Tree Bintan (2023)

Tidak hanya itu, pada menu *Experiences* mengenai 500 Lohan Temple, *opening hours* yang tertera pada *website* Banyan Tree Bintan kurang akurat dikarenakan 500 Lohan Temple memiliki jam operasional dari pukul 09.00 WIB hingga 17.00 WIB berdasarkan situs *Bintan-resorts.com*, sementara *website* Banyan Tree Bintan mengatakan bahwa *opening hours* dimulai pukul 07.00 WIB hingga 17.00 WIB.



Gambar 6. Menu Experiences
Sumber: Website Banyan Tree Bintan (2023)

Dalam upaya memastikan bahwa *website* Banyan Tree Bintan mampu memberikan pengalaman *online* yang memuaskan, sangat penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas yang disediakan oleh *website* tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas *website* adalah melalui penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini menjadi alat yang efektif dalam mengukur dimensi-dimensi penting dalam *website* dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*) dari *website*.

Dengan adanya analisis yang lebih mendalam tentang kualitas layanan pada *website* melalui metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Banyan Tree Bintan dapat mengambil tindakan perbaikan yang lebih terarah untuk meningkatkan interaksi dengan tamu, meningkatkan tingkat kepuasan tamu, serta mengoptimalkan tujuan komunikasi dan interaksi yang ingin dicapai melalui *website* tersebut. Pengembangan *website* yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dapat berkontribusi pada peningkatan citra merek, peningkatan tingkat pemesanan dan reservasi, serta memperkuat loyalitas tamu.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Website Promosi di Banyan Tree Bintan Resort**”.

4.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu langkah penting untuk menemukan masalah yang tepat agar dapat memperinci apa saja yang sebenarnya harus diteliti dari suatu fenomena. Jadi, dari latar belakang di atas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut.

1. Tamu tidak bisa memberikan ulasan secara langsung pada *website* Banyan Tree Bintan karena ulasan dikelola menggunakan platform eksternal yaitu TripAdvisor.
2. Tidak tersedianya *hyperlink* pada menu *Facilities*.
3. Informasi yang diberikan kurang akurat.

4.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya kekeliruan pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Pada penelitian ini, penulis membatasi masalah hanya sebatas ruang lingkup *website* promosi di Banyan Tree Bintan Resort yang menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*).

4.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fenomena yang telah disampaikan di atas, maka peneliti merumuskan masalahnya yaitu bagaimana *website* promosi Banyan Tree Bintan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*)?

4.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis website promosi Banyan Tree Bintang menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan website promosi Banyan Tree Bintang dari aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*).

4.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Menambah wawasan peneliti mengenai analisis website promosi menggunakan metode EUCS, dan juga untuk menghadapi masalah-masalah nyata agar menjadi acuan dan pedoman untuk mengatasinya.
2. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya akan menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai analisis website promosi menggunakan metode EUCS.