

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Bandung merupakan destinasi wisata terkenal di Provinsi Jawa Barat karena udaranya yang sejuk, kedekatan dengan berbagai bentuk pariwisata alam, penduduk yang ramah, serta makanan yang menarik dan beragam. Selain itu, kota ini semakin dikenal sebagai kota industri kreatif karena inovasi dan kecerdikan yang beragam, seperti yang ditunjukkan oleh industri fashion dan kuliner. Hal ini membuat pertumbuhan hotel di Kota Bandung meningkat dengan pesat sebagai salah satu penyedia akomodasi para wisatawan selama berliburan di Kota Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik kota Bandung, terlihat adanya penambahan jumlah hotel di wilayah tersebut. Setiap tahunnya dari tahun 2016 hingga 2018.

**Tabel 1. 1 Jumlah Hotel Berdasarkan Klasifikasi (Jumlah) 2016-2018**

Klasifikasi Hotel.	Jumlah hotel berdasarkan klasifikasi (jumlah)		
	2016	2017	2018
Hotel Bintang 5	9	9	10
Hotel Bintang 4	32	32	48
Hotel Bintang 3	42	42	98
Hotel Bintang 2	25	25	111
Hotel Bintang 1	10	10	20
Hotel Bintang	-	9	-
Non Bintang	218	218	21

**Sumber : BPS Kota Bandung (2023)**

Dengan semakin banyaknya pesaing hotel berbintang di Kota Bandung, maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Yaitu digital marketing, khususnya optimalisasi kinerja suatu *website* resmi hotel, tak terkecuali hotel Hilton Bandung. Sebuah situs *website* berfungsi sebagai media yang tepat untuk mendukung perusahaan dalam hal ini. Situs web dapat membantu perusahaan dalam kegiatan promosi, memberikan kenyamanan bagi pengunjung untuk

mendapatkan informasi terkait hotel, serta mempermudah pengunjung yang ingin memulai proses pemesanan. reservasi kamar. Selain itu *website* juga dapat di manfaatkan sebagai media yang dapat mempersingkat waktu dan meminimalisir kesalahan pada saat proses pengelolaan fasilitas pemesanan makanan di hotel.

Salah satu hotel di Kota Bandung yang memanfaatkan *website* sebagai sarana dalam mempromosikan hotelnya adalah Hilton Bandung. Hotel Hilton Bandung merupakan salah satu organisasi layanan di Bandung yang sedang berkembang dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan dan standar kualitas hotelnya dalam berbagai aspek, termasuk fungsionalitas situs *website* Hotel Hilton Bandung. Para pelanggan yang menginap di Hotel Hilton Bandung telah menyampaikan beberapa keluhan. Umpan balik dari pelanggan digunakan untuk menilai kualitas situs *website*, memungkinkan bisnis untuk menganalisis dan memperbaikinya dengan lebih efisien. Salah satu faktor yang mendorong klien untuk menggunakan situs *website* hotel adalah kemampuan untuk melakukan pemesanan kamar secara *online*, terutama saat memesan kamar.

Pada penelitian ini, ditemukan fakta dilapangan bahwa telah terjadi kasus di mana adanya masalah yang berkaitan dengan *website* resmi hotel Hilton Bandung seperti tidak bisa mengembalikan akun dengan point yang banyak apabila lupa dengan usernamenya, atau akomodasi yang disediakan pada saat kedatangan di hotel berbeda dari kamar yang dipesan secara *online*. Akibatnya, pelanggan merasakan ketidakpuasan saat melakukan pemesanan kamar secara *online*.

**Tabel 1. 2 Guest Voice**

No.	Periode	Ulasan	Link Source
1.	April 2023	<p>Expired points</p>  <p>What a disappoint to login to my account and want to continue to stay at Hilton hotels only to find my points have expired and cannot be restored. After everything that has been going on with COVID over the last few years and the alleged notification to an email I can no longer access all of my points from my MANY stays with Hilton hotels are gone. Guess its on to the Hyatt for this family! Poor customer service experience!</p>	<a href="https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com#151">https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com#151</a>

No.	Periode	Ulasan	Link Source
2.	Januari 2023	<p><b>Don't forget your username</b></p> <p>January 31st, 2023</p> <p>I forgot my user name I was not able to find the link for forgetting username. On the website after talking with customer service they do not have a clue I will never go back to Hilton</p> <p>Content: + Respond to company</p> <p>Helpful 0 Thank you 0</p>	<a href="https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com#136">https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com#136</a>
3.	September 2017	<p><b>Hilton.com and Hilton app are pretty bad</b></p> <p>September 6th, 2017</p> <p>The Hilton.com site and app are down A LOT. Something is wrong with Hilton's technology and I'm getting ready to bail on them and move over to another hotel chain because of it, not good business. There's been many times I've tried to log in to my reservations and I'm not able to because the app or website is not functioning. It had to say the least in September of 2017, inevitable, I've given them about \$40,000. Of my business the past few years and their technology is pushing me away.</p> <p>Show this</p>	<a href="https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com">https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com</a>
4.	Maret 2015	<p><b>The best price guarantee is too hard to claim</b></p> <p>March 17th, 2015</p> <p>I used to like booking on Hilton.com because it was supposed to have the best price guaranteed. Then I found out that the individual Hiltons sometimes do special bundling deals with wholesalers that you can't get a price guarantee on. So now, I shop around to check what's out there. That costs Hilton money because I occasionally find a deal at a different property brand that is too good to refuse.</p> <p>Show this</p>	<a href="https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com">https://www.sitejabber.com/reviews/hilton.com</a>

#### Sumber : Sitejabber

Pengukuran kualitas *website* yang dilakukan oleh pelanggan agar perusahaan dapat mengevaluasi *website* dengan lebih baik lagi. Salah satu faktor yang memengaruhi pelanggan menggunakan *website* hotel yaitu untuk memudahkan pelanggan memesan kamar secara *online*, terutama pada saat memesan kamar, namun pada saat datang ke hotel kamar yang dipesan berbeda dengan apa yang sudah dipesan melalui *website*. Oleh karena itu pelanggan memiliki rasa ketidakpuasan saat memesan kamar secara *online*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah :

1. Bagaimana kinerja pada *website* Hotel Hilton Bandung.

2. Bagaimana harapan konsumen terhadap *website* Hotel Hilton Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini untuk menganalisis kegunaan *website* Hotel Hilton di Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja *website* hotel Hilton Bandung.
2. Untuk mengetahui harapan konsumen terhadap *website* Hotel Hilton Bandung.

### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian serta rumusan masalah dapat diidentifikasi bahwa batasan masalah berfokus pada fungsionalitas *website* Hotel Hilton Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis :

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Industri perhotelan, yaitu untuk mempermudah dalam merespon pertanyaan tamu/pengunjung. Memberikan respon secara *realtime* dengan fitur *auto-respon*.
2. Bagi tamu, yaitu untuk kepuasan tamu itu sendiri, agar dengan mudah meng-akses pemesanan kamar melalui *website* dengan begitu diharapkan dapat menyebarluaskan informasi terhadap Hotel terkait.
3. Bagi Pemerintah yaitu agar pemerintah dapat mengembangkan dan mengelola industri pariwisata dan akomodasi.

### 1.5.2 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan mengenai kegunaan *website* hotel serta mengetahui upaya dalam meningkatkan optimalisasi Hotel Hilton di Bandung.