

## **ABSTRACT**

Traveloka is a company that provides airplane ticket booking services with a focus on Indonesia domestic travel, which has now expanded to international travels. Since July 2014, Traveloka has begun to expand its hotel bookings business, which is still focused on hotels in Indonesia. Today Traveloka already has many other services, such as booking tickets for attractions, trains, buses and travel packages. All transaction in Traveloka are carried out online this causes Traveloka to be called one of the Online Travel Agents (OTA) in Indonesia.

The method used for this study is descriptive quantitative. Based on the nature of the data, this study uses quantitative data. Primary data in this study was obtained by distributing questionnaires to Traveloka users who were guests of 5-stars hotel in Bali.

The result of this study will describe what Traveloka users perceive about information on 5-stars hotels in Bali and what the user's satisfaction is like about the need of information of 5-stars hotel in Bali. Based on the two things above, there will be a complete description on user's perception on 5-stars hotel informations in Bali that is provided by Traveloka.

Keyword: user's perception, informations needed, *online travel agent*

## INTISARI

Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dengan fokus perjalanan domestik Indonesia, yang saat ini sudah merambah ke perjalanan internasional. Sejak bulan Juli 2014, Traveloka mulai merambah bisnis pemesanan hotel yang masih fokus kepada hotel- hotel dalam Indonesia. Saat ini Traveloka sudah memiliki banyak layanan lain, seperti pemesanan tiket atraksi, kereta, bus, dan paket perjalanan. Semua transaksi dalam Traveloka dilakukan secara daring, mulai dari pencarian informasi hingga pembayaran, hal ini menyebabkan Traveloka disebut sebagai salah satu Online Travel Agent (OTA) di Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Berdasarkan sifat datanya, penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuisioner kepada pengguna Traveloka yang menjadi tamu hotel bintang 5 di Bali.

Hasil dari penelitian ini akan mendeskripsikan seperti apa persepsi pengguna Traveloka terhadap informasi hotel bintang 5 di Bali dan seperti apa tingkat kepuasan Pengguna Traveloka terhadap kebutuhan informasi hotel bintang 5 di Bali. Berdasarkan kedua hal diatas dapat dideskripsikan mengenai persepsi pengguna Traveloka terhadap ketersediaan informasi hotel bintang 5 di Bali.

Kata Kunci: persepsi masyarakat, kebutuhan informasi, *online travel agent*