

Smartphones influence dan pengaruhnya pada bisnis travel dan hospitality di US



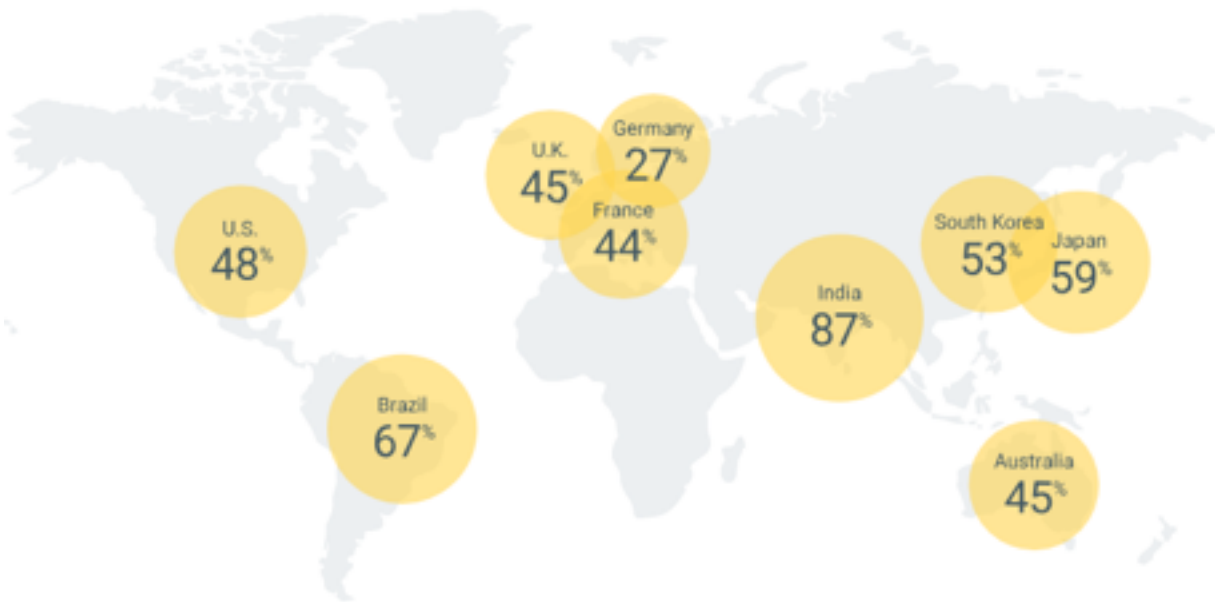
Sudah sering dibahas bahwa 2018 adalah tahunnya para influencer marketing. Metode iklan konvensional perlahan mulai ditinggalkan. Berbagai brand satu per satu mulai menggandeng para influencer marketing untuk meluncurkan promosi produk dan campaign mereka.

Konsep influencer marketing ini juga berlaku pada industri bisnis travel dan hospitality. Khususnya di Amerika Serikat. Bagaimana pengaruh smartphone influence terhadap dua industri bisnis di negara adidaya ini? Mari kita pelajari bersama lewat berbagai statistik berikut.

Researching (Penelitian)

Baru-baru ini, dalam sebuah studi kasus Google menemukan insight global tentang penggunaan ponsel cerdas dalam rentang perjalanan seluruh wisatawan. Mulai dari metode berbelanja, proses melakukan booking atau pemesanan, hingga cara mereka menggunakan perangkat seluler di tempat tujuan. Inilah statistik yang diperoleh:

Percentage of smartphone users who are comfortable researching, booking, and planning their entire trip to a new travel destination using only a mobile device²



Dari penelitian yang dilakukan oleh Google ditemukan bahwa proses meneliti hotel dan tiket pesawat adalah hal yang sama umumnya dilakukan seperti ketika berbelanja pakaian menggunakan perangkat mobile.

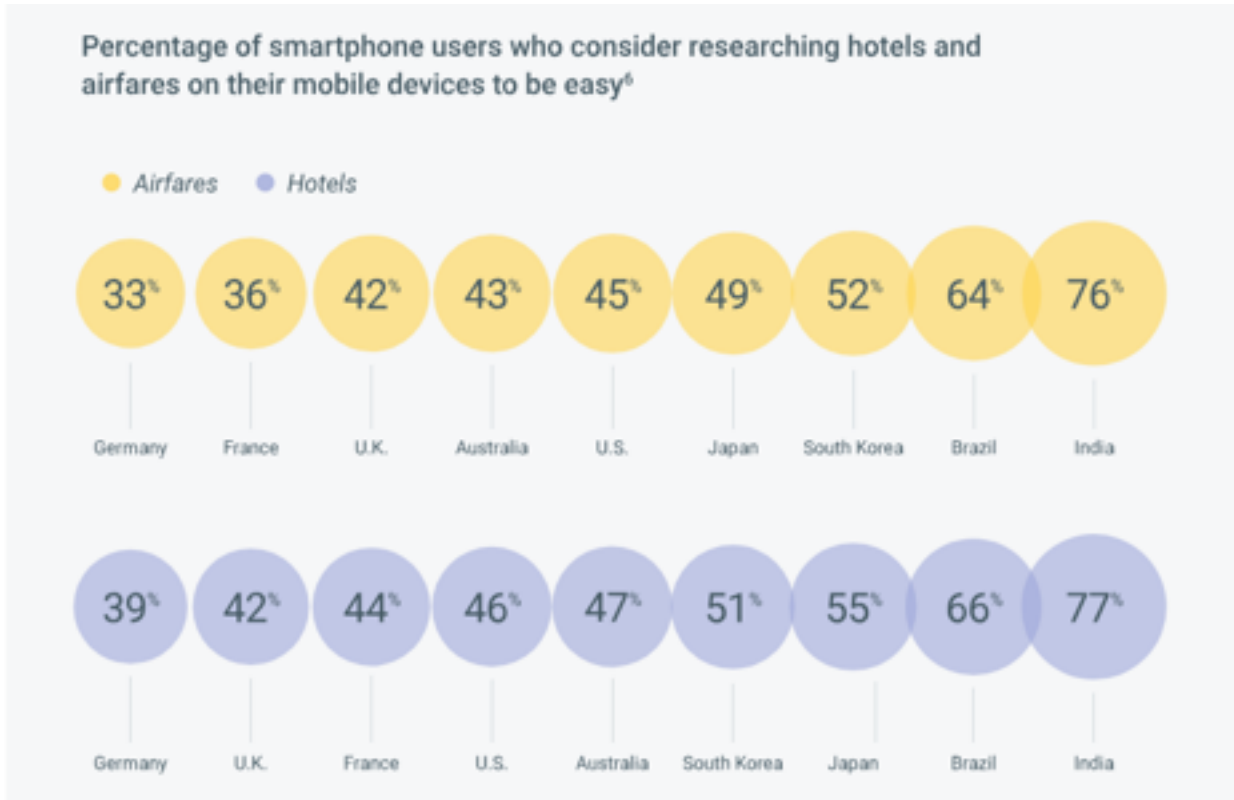
Apa artinya? Ini berarti bahwa Anda perlu sedikit memodifikasi sajian konten di situs. Cobalah untuk menambah relevansi antara konten yang Anda sajikan dengan apa yang pengguna inginkan. Ingat, banyak konsumen menganggap bahwa membeli tiket hotel itu hampir sama mudahnya dengan membeli baju lewat smartphone. Manfaatkan peluang ini.

Booking (Pemesanan)

Setelah melakukan riset atau penelitian, konsumen akan sampai pada tahap booking (pemesanan). Pada tahap ini, pengalaman pengguna akan sangat penting di semua perangkat.

Di semua segmen pasar, di berbagai perangkat, pengguna ponsel cerdas menyebut bahwa **harga** merupakan faktor terpenting dalam pemesanan. Fungsionalitas

pencarian yang mudah dan proses pemesanan yang sederhana juga disebut sebagai fitur penting. Berbagai gangguan di situs seluler saat menyelesaikan pemesanan dapat menyebabkan pengguna atau wisatawan mencoba situs lain. Jangan sampai ini terjadi!



Faktanya, lebih dari sepertiga pengguna smartphone akan memiliki penilaian yang buruk terhadap suatu brand ketika aplikasi atau situsnya “lemot”. Untuk mencegah hal ini terjadi pada bisnis, segera identifikasi situs seluler dan aplikasi dari bisnis Anda. Temukan “bagian-bagian” yang memberikan efek pengalaman buruk bagi pelanggan.

Coba lakukan ini:

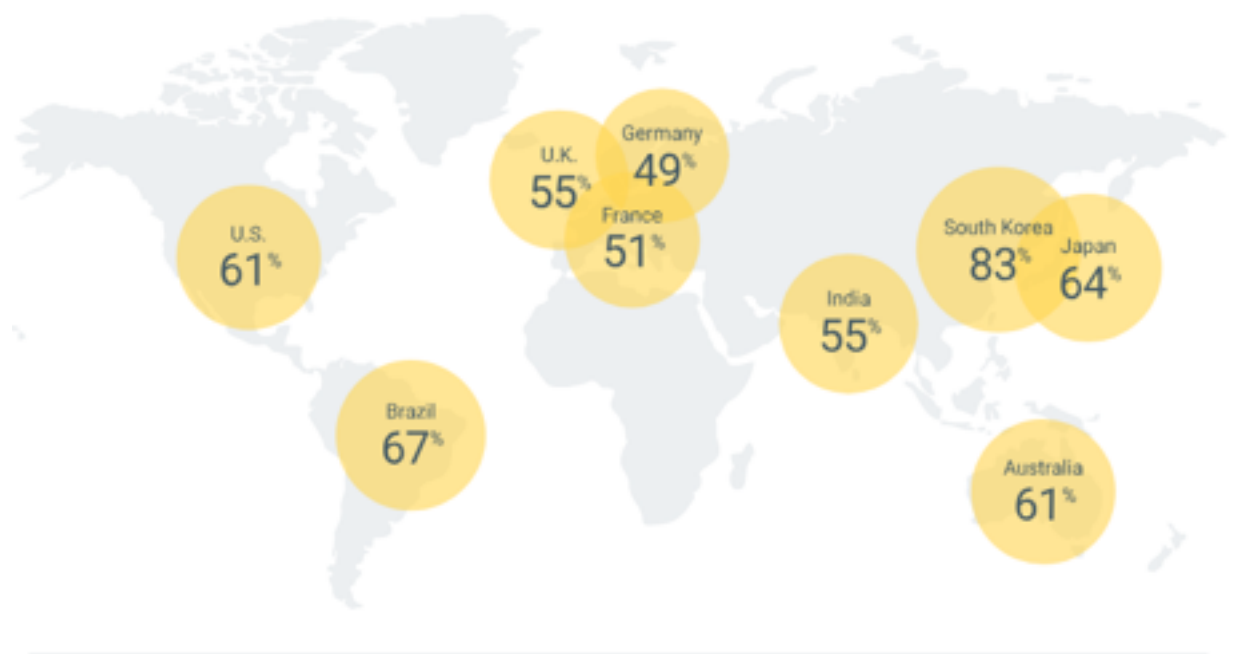
- Segera lakukan evaluasi menyeluruh pada situs dan aplikasi Anda
- Diikuti dengan penelitian terhadap pengalaman pelanggan
- Periksa kecepatan akses situs seluler dan aplikasi Anda
- Lakukan pengujian
- Terakhir, implementasikan perbaikan

Perencanaan di tempat tujuan

Smartphone ibarat seorang petugas baru. Lebih dari 70% wisatawan Amerika Serikat setuju bahwa mereka **selalu** menggunakan ponsel cerdas saat bepergian. Atastistik ini naik dari 41% pada 2015 lalu. Wisatawan paling sering menggunakan perangkat seluler mereka untuk:

- melakukan kegiatan atau objek penelitian
- untuk mencari area belanja dan restoran
- untuk mencari arah ketika pergi ke suatu tempat

Percentage of smartphone users who use their mobile devices to seek directions¹⁰



Kuncinya, Anda harus “peka” ketika ada seorang wisatawan menggunakan smartphone untuk mencari arah. Kenapa harus demikian? Karena sangat mungkin wisatawan tersebut juga membutuhkan informasi mengenai hotel atau tempat makan di sekitar area yang mereka telusuri. Dan, ini adalah kesempatan bagus bagi Anda untuk terhubung dengan mereka.

Selain itu, Anda juga bisa memperoleh berbagai kesempatan khusus berdasarkan konteks tempat tujuan mereka. Misal layanan lokasi dan waktu setempat bisa Anda sajikan sebagai “umpan” memberikan pesan bertarget pada momen yang tepat.

Kesimpulannya, smartphone saat ini bisa diibaratkan sebagai asisten pribadi hampir setiap orang. Segala informasi yang mereka butuhkan diakses lewat perangkat ini, terutama pada industri travel di mana smartphone menjadi gadget “wajib bawa” bagi para pelanggan. So, saatnya menerapkan strategi bisnis Anda lewat jalur ini.

Source:

<https://www.thinkwithgoogle.com/consumer-insights/consumer-travel-smartphone-usage/>

<https://www.pexels.com/>