

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia telah berkembang pesat selama beberapa dekade terakhir, seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin kuat dan peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia setiap tahunnya. Industri hotel telah menjadi salah satu sektor yang sangat penting dalam kontribusi terhadap ekonomi nasional. Dilihat dari besaran *tourism direct gross domestic product* (TDGDP), sektor pariwisata berkontribusi sekitar 4,6 –4,9 persen terhadap PDB Indonesia [1]. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, kebutuhan akan akomodasi yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat.

Indonesia memiliki berbagai jenis hotel, mulai dari hotel bintang lima hingga penginapan *budget* yang lebih sederhana. Industri hotel di Indonesia juga memainkan peran penting dalam mempromosikan pariwisata Indonesia ke dunia internasional. Hotel-hotel di Indonesia sering menjadi lokasi utama untuk berbagai acara, seperti konferensi internasional, pertemuan bisnis, dan acara-acara olahraga besar. Meskipun industri hotel di Indonesia telah berkembang pesat, tetapi masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi, seperti persaingan yang semakin ketat, kekurangan infrastruktur, dan peraturan pemerintah yang tidak selalu ramah terhadap industri hotel. Namun, dengan pertumbuhan ekonomi yang stabil dan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, prospek industri hotel di Indonesia tetap positif dan menjanjikan untuk masa depan.

*Fuzzy logic* adalah teknik pengolahan data yang dapat digunakan dalam industri perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. *Fuzzy logic* berdasarkan pada pemikiran bahwa ketidakpastian atau kekurangan informasi dalam pengambilan keputusan dapat diatasi dengan mengambil keputusan berdasarkan derajat kebenaran atau keanggotaan dari suatu kondisi atau variabel. Implementasi *fuzzy logic* dalam industri perhotelan dapat dilakukan dalam beberapa kasus seperti dalam sistem pemesanan kamar, sistem penjadwalan layanan kamar, sistem evaluasi kepuasan tamu, sistem pengelolaan inventori. Dengan implementasi *fuzzy logic* dalam industri perhotelan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional hotel, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu

PT Sapa Raja Hotels adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang saat ini memiliki 42 properti yang tersebar di seluruh Indonesia dengan enam segmentasi jenis hotel. Wisma HM Joni merupakan salah satu properti Sapa Raja Hotels yang termasuk ke dalam segmentasi jenis *guesthouse* yang berlokasi di kota Medan. Pertumbuhan Wisma HM Joni termasuk sangat lambat atau bahkan bisa dikatakan tidak mengalami pertumbuhan, hal tersebut disebabkan karena tidak adanya analisa, *planning* dan strategi yang dilakukan dalam usaha pencapaian target sehingga *revenue* yang didapatkan selama ini tidak maksimal. Salah satu dampak yang terjadi adalah penurunan nilai *Gross Operating Profit* (GOP).

Untuk membantu Wisma HM Joni mendapatkan *revenue* yang lebih baik melalui penentuan target jumlah penjualan masing-masing tipe kamar dan penetapan *best available rate* berdasarkan target yang telah ditentukan, penulis melakukan sebuah riset atau penelitian yang mengimplementasikan *fuzzy logic* metode sugeno dengan judul “***Fuzzy Logic: Sugeno Method In Determining The Number Of Room Sales Based On Room Available, Best Available Rate And Revenue Target***”. Di mana hasil dari penelitian dapat membantu dalam membuat *planning* dan strategi untuk mencapai target yang telah ditentukan sehingga perusahaan dapat berkembang dengan profit yang lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dibuat sebuah rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengapa penjualan kamar merupakan kunci penting dalam pertumbuhan profit Wisma HM Joni?
2. Kenapa harga dan jumlah penjualan kamar sangat berpengaruh terhadap *revenue* perusahaan?
3. Bagaimana cara agar Wisma HM Joni bisa memaksimalkan *revenue* dari harga dan jumlah penjualan kamar?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang ditetapkan penulis pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mempertimbangkan faktor-faktor terkait dengan penentuan target penjualan kamar di Wisma HM Joni.

2. *Dataset* yang digunakan mengacu pada data *room production* periode 1 Januari 2022 sampai dengan 31 Desember 2022, *structure rate* tahun 2023 dan data *budget* 2023.
3. Metode pengolahan data yang digunakan adalah *fuzzy logic sugeno*.
4. Variabel-variabel yang digunakan adalah *target*, *rate standard* dan *rate superior* untuk *input*. Sedangkan *output* adalah *occupancy standard*, dan *occupancy superior*

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membantu meningkatkan nilai GOP perusahaan.
2. Untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan strategi pemasaran.
3. Menerapkan metode *fuzzy sugeno* untuk mengetahui akurasi dalam menentukan jumlah target penjualan kamar.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendukung keputusan manajemen Wisma HM Joni dalam membuat *planning* dan strategi penjualan kamar.
2. Membantu divisi *sales* dan *marketing* Wisma HM Joni dalam menetapkan strategi promosi pemasaran.
3. Membantu divisi *Front office* Wisma HM Joni dalam menetapkan strategi *room administration*.