

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan hotel di Indonesia terasa begitu cepat. Para pengusaha kini mulai melirik pada usaha perhotelan seiring dengan gencarnya pemerintah dalam memperkenalkan berbagai macam pariwisata yang ada di Indonesia. Keanekaragaman hotel ini mulai bermunculan di Indonesia, mulai dari hotel kelas melati sampai hotel dengan kelas berbintang. Meningkatnya jumlah hotel dari tahun ke tahun mengakibatkan ketatnya persaingan yang ditimbulkan.

Kondisi persaingan yang ketat memacu setiap pihak manajemen hotel untuk menemukan solusi yang dapat meningkatkan daya saing. Hotel harus mampu melakukan berbagai program peningkatan manajemen agar dapat meningkatkan daya saing yang kompetitif tanpa harus mengurangi pelayanan kepada pelanggan, dimana kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama. Agar tujuan dapat tercapai, segenap sumber daya organisasi harus diarahkan untuk fokus memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung.

Kinerja merupakan salah satu tolak ukur dalam pengukuran keberhasilan suatu instansi ataupun perusahaan, kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan tersebut. Jika dikaitkan ke dalam konteks suatu organisasi, kinerja merupakan hasil yang didapatkan oleh suatu organisasi berdasarkan visi dan misi serta tujuan yang telah ditetapkan. Kemampuan melaksanakan tugas adalah sesuatu yang dapat meningkatkan fungsi motivasi secara terus menerus sehingga perbaikan performansi dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Penilaian kinerja sebuah organisasi atau perusahaan merupakan suatu tahapan penting yang harus dijalankan dalam rangka mengevaluasi performansi perusahaan tersebut. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengevaluasi perusahaan dan mengetahui aspek-aspek dari perusahaan yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan kinerjanya, dan juga untuk memotivasi dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Archipelago International adalah operator hotel, kondotel, resor dan tempat tinggal bermerek terbesar di Indonesia, mencakup lebih dari 18.500 kamar dan apartemen yang dikelola oleh pemilik properti di Indonesia, Filipina, dan Malaysia.

Delapan brand Archipelago International menempati portofolio akomodasi terbesar di Indonesia, dikapteni oleh tim manajemen yang sangat berpengalaman dan

didukung oleh lebih dari 15.000 orang yang mengawasi 134 hotel dan melayani pengembang di lebih dari 110 proyek yang sedang berjalan.

Dengan basis aset yang beragam, keahlian unik dalam pemasangan kondotel, operasi yang ramping dan tersentralisasi, infrastruktur TI canggih dan tim e-commerce serta penjualan & pemasaran terkemuka di industri, Archipelago International adalah salah satu perusahaan manajemen perhotelan terkuat di Asia Tenggara.

Dalam permasalahan yang disebutkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penentuan hotel dengan kinerja terbaik belum maksimal. Sehingga metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dipilih untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam penentuan hotel dengan kinerja terbaik.

Metode AHP adalah suatu metode pengambilan keputusan dengan melakukan perbandingan berpasangan antara kriteria pilihan dan juga perbandingan berpasangan antara pilihan yang ada. Permasalahan pengambilan keputusan dengan AHP umumnya dikomposisikan menjadi kriteria, dan alternative pilihan.

Tahapan dalam metode AHP diawali proses pendefinisian masalah, pembuatan struktur hierarki yang diawali dengan tujuan umum, dilanjutkan dengan kriteria-kriteria dan alternatif- alternatif pilihan, membuat matrik perbandingan berpasangan, menormalkan data, menghitung nilai eigen vector dan menguji konsistensinya, menghitung eigen vector dari setiap matriks perbandingan berpasangan.

## B. Rumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi saat ini pada PT. Archipelago International yaitu belum optimalnya pemilihan hotel dengan kinerja terbaik yang diterapkan oleh departemen keuangan. Saat ini mereka menggunakan data total pendapatan dari setiap hotel untuk menentukan pemilihan hotel dengan kinerja terbaik. Tetapi ada hotel yang memiliki total kamar lebih sedikit dan juga harga kamar lebih rendah daripada hotel lainnya. Walaupun hotel dengan harga lebih rendah tersebut dapat menjual kamar tiap bulan lebih besar dari hotel dengan harga lebih tinggi pada akhirnya di total pendapatan tetap lebih kecil. Hal ini yang menjadi permasalahan yang dialami departemen keuangan dalam menentukan hotel terbaiknya.

**Table 1.1** Pendapatan Hotel bulan Januari 2019

NO	Nama Hotel	Jumlah Kamar Tersedia	Jumlah Kamar Tersewa	Rata-rata Harga Kamar Permalam	Total Pendapatan		
					Kamar	Makanan dan Minuman	Keseluruhan
1	Aston Sentul	6,820	4,637 (67.99%)	955.145	4,431,115,091	5,382,037,093	9,924,134,950

2	Alana Sentul	8,401	5,714 (68.02%)	736,176	4,179,738, 182	4,007,724,656	8,312,62 3,258
3	Aston Bogor	6,913	4,634 (67.03%)	764,136	3,517,068, 108	3,673,588,328	7,402,84 7,464
4	faveho tel Padjajaran Bogor	3,379	2,557 (75.67%)	419,609	1,072,227, 661	264,950,420	1,362,51 1,139
5	faveho tel Margonda	3,286	2,537 (77.21)	358,197	908,325,0 16	180,330,709	1,092,57 3,965

Berdasarkan latar belakang diatas untuk menentukan hotel dengan kinerja terbaik, maka indentifikasi masalah adalah :

- a. Belum tepatnya dalam penentuan hotel dengan kinerja terbaik
- b. Belum efektifnya dalam proses penentuan hotel dengan kinerja terbaik

## 2. Pernyataan Masalah / *Problem Statement*

Belum tepat dan belum efektifnya penentuan rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik

## 3. Pertanyaan penelitian / *Research question*

- a. Bagaimana penerapan AHP dalam sistem informasi rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik di PT. Archipelago International

## C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* untuk rekomendasi pemilihan hotel tarbaik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan hotel yang tepat untuk rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik
2. Membuat proses penentuan rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik lebih efektif
3. Mengembangkan aplikasi untuk rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik
4. Mengukur ketepatan dan efektifitas metode AHP untuk rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik

## D. Spesifikasi Hasil yang diharapkan

Sistem informasi pengambilan keputusan untuk penentuan hotel dengan kinerja terbaik pada PT. Archipelago International diharapkan dapat dibuat dengan spesifikasi:

1. Sistem yang dibuat dapat menginputkan setiap kriteria

2. Sistem yang dibuat dapat menginputkan data hotel dibawah naungan PT. Archipelago International
3. Sistem yang dibuat dapat menampilkan perbandingan kinerja hotel dengan nilai akhir yang telah dihitung dengan metode AHP sehingga dapat membantu departemen keuangan dalam menentukan hotel dengan kinerja terbaik.

#### **E. Signifikasi Penelitian**

Signifikasi yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu menemukan teknik yang dapat membantu merekomendasikan hotel dengan kinerja terbaik didasarkan pada pemodelan AHP. Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis dari pengembangan ini yaitu memberikan sumbangan pengetahuan dalam pengembangan metode AHP untuk rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik
2. Manfaat Praktis dari pengembangan ini yaitu sebagai alat bantu pengambil keputusan dalam rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik
3. Manfaat Kebijakan ini yaitu sebagai acuan/rujukan untuk manajemen dalam mengambil keputusan untuk menentukan hotel dengan kinerja terbaik

#### **F. Asumsi dan Keterbatasan**

##### 1. Asumsi Pengembangan

Dalam penelitian ini, terdapat asumsi pengembangan sistem yang dikembangkan, yaitu: terdapat sistem yang mampu menghasilkan rekomendasi hotel dengan kinerja terbaik

##### 2. Keterbatasan pengembangan

Keterbatasan penelitian ini terdapat pada data laporan keuangan yang hanya bisa didapatkan untuk tahun 2018 dan hanya pada hotel-hotel tertentu di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang

#### **G. Definisi Istilah atau Definisi Operasional**

##### 1. Hotel

Hotel adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil

##### 2. Keputusan

Keputusan adalah hasil pemecahan masalah yang dihadapi dengan tegas. Suatu keputusan merupakan jawaban yang pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan adalah suatu atau sebagai hukum situasi

### 3. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan yaitu suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.