

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai kota yang sarat dengan kebudayaan, Yogyakarta telah menjadi Daerah Tujuan Wisata (DTW) utama di Indonesia. Jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Yogyakarta dari tahun ke tahun terus meningkat. Untuk tahun 1996 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta mencapai 1,33 juta orang, pada tahun 2000 telah meningkat menjadi 1,63 juta orang (Badan Pusat Statistik Yogyakarta, 2002) dan sampai saat ini jumlah wisatawan yang berkunjung diperkirakan terus meningkat.

Yogyakarta sebagai Daerah Tujuan Wisata (DTW) terus melakukan pembenahan dalam upaya peningkatan sektor pariwisata. Sebagai sektor industri, pariwisata sangat berhubungan erat dengan sektor perhotelan. Meningkatnya investasi dalam *resort* wisata dapat dilihat dari peningkatan jumlah hotel yang ada di Yogyakarta. Pada tahun 2000, jumlah hotel yang ada di Yogyakarta tercatat ada 24 hotel bintang dan 179 hotel melati (Badan Pusat Statistik Yogyakarta, 2002).

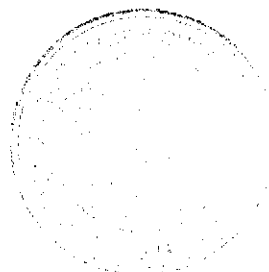
Hotel merupakan bagian yang berperan penting dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi (No. KM37/PW-340/MPPT-86) diartikan sebagai suatu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. Pasar industri hotel dapat dibagi

menjadi dua segmen penting, yaitu *commercial* dan *leisure activity*. Keduanya biasa disebut sebagai *commercial hotel* dan *resort hotel*. Segmen *commercial hotel* terdiri dari orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis. Termasuk disini pengunjung yang tergolong pejabat pemerintah, militer yang dalam perjalanan dinas, peserta konvensi, exhibisi, dan seminar. Sedangkan *resort hotel* terdiri dari orang yang melakukan perjalanan wisata dengan tujuan bersenang-senang, rekreasi, olah raga atau tujuan kesehatan (Foster dalam Yoeti, 2003).

Selain sebagai Daerah Tujuan Wisata, Yogyakarta juga dikenal dengan kota pendidikan. Dengan demikian tentunya para tamu yang menginap di Hotel di Yogyakarta tidak selalu untuk tujuan wisata, beberapa diantaranya tentu memanfaatkan fasilitas hotel untuk tujuan bisnis atau keperluan lainnya. Tetapi status Yogyakarta sebagai Daerah Tujuan Wisata tentu dapat menjadi kerangka acuan bagi banyak berdirinya *full service* hotel di Yogyakarta.

Bukti mencolok tingginya permintaan pada sektor perhotelan adalah fenomena pada saat musim liburan, biasanya hotel di Yogyakarta penuh atau setidaknya meningkat tingkat huniannya. Selain pada musim liburan, peningkatan permintaan juga datang pada saat musim wisuda tiba. Fenomena ini sekaligus juga menunjukkan bahwa pasar wisata bagi hotel di Yogyakarta tidak hanya diisi oleh wisatawan asing, tetapi juga wisatawan lokal.

Bervariasinya fasilitas layanan yang dimiliki oleh masing-masing hotel yang ada di Yogyakarta memberikan banyak pilihan bagi konsumen. Konsumen dapat menentukan pilihan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Dengan demikian, untuk mendapatkan keuntungan maksimal, setiap pengelola hotel harus mempunyai strategi bersaing yang tepat. Strategi bersaing yang diterapkan



tidak hanya cukup untuk mendapatkan pelanggan, namun lebih difokuskan untuk meraih kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*). Untuk meraih kesetiaan pelanggan, setiap hotel dituntut untuk melakukan peningkatan terhadap fasilitas dan layanan yang ditawarkan.

Data Envelopment Analysis (DEA) adalah salah satu metode untuk mengevaluasi efisiensi. DEA dibuat sebagai alat bantu untuk mengevaluasi kinerja suatu aktifitas dalam sebuah unit entitas organisasi (Charnes Cooper Rhodes, 1978). Prinsip DEA adalah membandingkan data *input* dan *output* dari suatu organisasi data/ DMU dengan data *input* dan *output* pada DMU yang sejenis. Pada penelitian ini penulis mencoba mengkaji nilai efisiensi tarif kamar hotel berdasarkan fasilitas dengan membandingkan beberapa hotel yang sejenis di Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Dillah Hikmah Sari pada tahun 2006. Pada penelitian tersebut, peneliti menentukan hotel terbaik diantara hotel berbintang empat di Yogyakarta tanpa memberikan nilai sensitivitas pada hotel yang tidak terpilih. Sedangkan pada penelitian ini penulis mencoba menindaklanjuti hasil pemilihan hotel terbaik terhadap efisiensi tarif berdasarkan fasilitas dan nilai sensitivitas pada tarif kamar hotel dengan menggunakan DEA (*Data Envelopment Analysis*) merancang *interface* dalam bentuk *web*. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan hotel dalam menentukan pilihan dan juga memberikan informasi mengenai evaluasi nilai sensitivitas kepada manajemen hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah berupa bagaimanakah nilai efisiensi tarif kamar hotel dan dengan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA), serta merancang *interface* untuk membantu konsumen dalam memilih hotel.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka kita dapat menentukan tujuan penelitian, yaitu:

- a. Mendapatkan nilai efisiensi.
- b. Mendapatkan rancangan *interface* yang membantu konsumen dalam memilih hotel.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan masalah dapat ditentukan batasan masalah sebagai berikut :

- a. Objek penelitian adalah hotel berbintang empat di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang meliputi: Hotel Sahid Raya, Hotel Melia Purosani, The Phoenix Hotel, Hotel Saphir, Hotel Inna Garuda, Hotel Quality, Hotel Sheraton Mustika, Hotel Jayakarta, Hotel Santika dan Hotel Novotel.
- b. Seluruh informasi yang dipakai dalam penelitian ini diperoleh pada tanggal 4 Januari 2010.
- c. Alat analisis yang digunakan untuk menghitung efisiensi adalah *Data Envelopment Analysis* (DEA) dengan perhitungan menggunakan *software* Lindo 6.1.

- d. Menggunakan *interface* berbasis *web* dengan perangkat HTML, *Javascript*, PHP sebagai bahasa pemrograman dan *My SQL* sebagai *database*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan batasan masalah di atas dapat ditentukan manfaat penelitian sebagai berikut :

- a. Memberikan kemudahan kepada pelanggan hotel dalam mencari informasi hotel dalam bentuk *web*, serta memberikan evaluasi mengenai nilai efisiensi sensitivitas hotel dengan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) sehingga pihak manajemen hotel dapat segera melakukan perbaikan untuk terus menjadi *full service* hotel.
- b. Sebagai kontribusi akademik, penelitian ini merupakan pengembangan dari metode untuk menentukan efisiensi dengan menggunakan *Data Envelopment Analysis* (DEA) serta menampilkannya dalam bentuk *web*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih lebih terstrukturnya penulisan tugas akhir ini, maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan dengan metode DEA.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang metode penelitian objek penelitian, identifikasi masalah, metode pengumpulan data, formulasi model yang terdiri dari pengembangan model, membangun model matematik, dan diagram alir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada sub bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada sub bab V, yaitu pembahasan hasil.

BAB V PEMBAHASAN

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian dan saran. Pada bab ini akan dipresentasikan kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

