

Analisis Karakteristik Pengunjung dan Tingkat Hunian Kamar di Papyrus Tropical Hotel, Bogor
(Analysis Characteristic of Visitors and Occupancy Rates in Papyrus Tropical Hotel, Bogor)

Aditya Prima Yudha^{*)}

Abstract

Room occupancy rate indicates the volume of guests at the hotel in a period. Room occupancy rate is the main parameter to see the success of a service hospitality. The goal of this research is to analyse characteristics of visitors and the development level of occupancy rooms in the Papyrus Tropical Hotel, making forecasting occupancy rates for next one year (short term), and analyze the profitability of Papyrus Tropical Hotel. Analysis of attitudes of visitors on this research using model multiatribut Fishbein and the methods of forecasting, was used single exponential smoothing and double exponential smoothing. The results shown that overall visitors have very positive attitudes towards Papyrus Tropical hotel with a total score of Fishbein 142,37. Forecasting results for room occupancy rate percentages, in 2012 is 47,94 percent This result has an increase 5.12 percent from 2011 with achievement of operating profits Rp. 983.428.275.

Keyword: Occupancy rates, forecasting method, characteristic of visitors

I. Pendahuluan

Porsi kegiatan pariwisata Indonesia dalam ukuran ekonomi makro, semakin menunjukkan betapa pariwisata di Indonesia sangat perlu untuk dibangun dan terus dikembangkan. Dalam posisi penghasilan devisa nasional, pariwisata tahun 2008 menempati tingkat ketiga setelah minyak dan gas bumi, kelapa sawit; tahun 2007 posisi kelima setelah minyak dan gas bumi, minyak kelapa sawit, karet olahan dan pakaian jadi. Tahun 2006 posisinya berada di tingkat keenam. Hal ini memperlihatkan kegiatan pariwisata selain memiliki daya tahan terhadap ekonomi yang bisa diandalkan, sekaligus mencerminkan potensi yang masih memerlukan optimalisasi pembangunan dan pengembangan di Indonesia (www.traveltourismindonesia.wordpress.com).

Semakin berkembangnya sektor pariwisata, memberi dampak juga semakin bertumbuhnya industri perhotelan di Indonesia. Industri perhotelan dalam era globalisasi ini menghadapi persaingan yang ketat dari pengusaha perhotelan multinasional seperti Accor, Hilton, Hyatt dan JW Marriot. Bisnis perhotelan saat ini semakin berkembang termasuk juga di kota Bogor. Pertumbuhan industri perhotelan yang sangat pesat menjadi sebuah tekanan bagi para manajer hotel untuk *memanage* kapasitas hotelnya secara efektif dan efisien. Munculnya hotel-hotel baru di Bogor menyebabkan kapasitas kamar menjadi semakin tinggi dan persaingan pun menjadi semakin ketat.

Pada tahun 2006 hingga 2010, perkembangan usaha perhotelan di Kota Bogor meningkat hingga lebih dari 100%. Jumlah kamar yang tersedia hingga tahun 2010 mencapai 1571 kamar meningkat hingga tiga kali lipat dibandingkan pada tahun 2006 yang hanya sebanyak 597 kamar.

Melihat perkembangan industri perhotelan ini, para manajer hotel perlu untuk mengetahui prediksi kedatangan pengunjung di hotel mereka, agar tingkat hunian kamar (*occupancy rates*) mereka tetap terpenuhi sesuai dengan target yang diharapkan. Tingkat hunian kamar (*occupancy rates*) merupakan parameter utama untuk melihat

^{*)} Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

keberhasilan suatu jasa perhotelan. Tingkat hunian kamar menunjukkan volume penerimaan tamu dari hotel tersebut pada suatu periode.

Papyrus Tropical Hotel merupakan salah satu hotel sekelas bintang tiga yang ada di kota Bogor. Papyrus Tropical Hotel mulai aktif melakukan kegiatan operasionalnya sejak tahun 2007. Hotel ini merupakan salah satu pemain baru dalam industri perhotelan di kota Bogor. Melihat persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, Papyrus Tropical Hotel perlu untuk memprediksi perkembangannya ke depan agar mampu bersaing dan tetap eksis dalam industri perhotelan di kota Bogor.

Rata-rata persentase tingkat hunian kamar per tahun di Papyrus Tropical Hotel sejak 2007 hingga 2011 cenderung terus mengalami peningkatan. Pada tahun pertama beroperasi yaitu tahun 2007, rata-rata tingkat hunian kamar yang dicapai adalah sebesar 29,93 persen. Pada akhir 2011, rata-rata persentase tingkat hunian kamar di Papyrus Tropical Hotel mencapai 42,82 persen, meningkat sebesar 12,89 persen. Namun persentase tingkat hunian kamar di Papyrus Tropical Hotel masih jauh berada di bawah hotel bintang empat dan tiga yang sebelumnya telah lama eksis di kota Bogor seperti Hotel Pangrango, Hotel Mirah, Hotel Salak the Heritage dan Hotel Sahira. Pada akhir 2009, rata-rata persentase tingkat hunian kamar pada hotel-hotel tersebut telah mencapai lebih dari 60 persen. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk menganalisa karakteristik pengunjung di Papyrus Tropical Hotel, perkembangan tingkat hunian kamar di Papyrus Tropical Hotel, membuat peramalan tingkat hunian kamar di Papyrus Tropical Hotel untuk satu tahun ke depan (jangka pendek), dan menganalisa profitabilitas Papyrus Tropical Hotel untuk satu tahun ke depan. Peramalan tingkat hunian kamar atau *occupancy rates* Papyrus Tropical Hotel dapat menjadi salah satu indikator yang dapat diambil untuk melihat perkembangan Hotel Papyrus ke depan, dan menjadi bahan pertimbangan pihak manajemen hotel mengenai strategi yang perlu untuk dipersiapkan agar mampu bersaing terhadap hotel-hotel lain yang sudah lama eksis di kota Bogor.

II. Landasan Teori

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Teknik Peramalan

Peramalan merupakan suatu alat yang penting dalam pengambilan keputusan. Peramalan adalah suatu pendugaan keadaan dimasa mendatang yang dilakukan berdasarkan keadaan yang terjadi di masa lalu dan masa kini dengan mekanisme tertentu.

Tujuan utama peramalan adalah menjadikan para pengambil keputusan dan pembuat kebijakan memahami ketidakpastian di masa mendatang, sehingga kepastian dan resiko yang akan muncul dapat dipertimbangkan pada saat membuat perencanaan atau keputusan-keputusan yang berorientasi ke depan. Dengan melakukan peramalan, maka para manager dan pengambil keputusan dapat mempertimbangkan alternatif-alternatif strategi yang lebih luas. Kualitas peramalan sangat dipengaruhi oleh informasi yang digunakan, yang umumnya berasal dari data sebelumnya. Selain itu, pemilihan metode peramalan yang tepat juga sangat menentukan kualitas ramalan.

Makridakis (1995) mendefinisikan prakiraan sebagai pendugaan ke depan dari suatu nilai variabel dengan berdasarkan pada nilai variabel yang sudah diketahui atau berdasarkan hubungan dengan variabel variabel lain. Selain itu juga

didasarkan atas pertimbangan para ahli atau berdasarkan pada pengalaman dan data historis.

Sugiarto dan Harijono (2000) menyatakan bahwa hasil peramalan mampu memberikan gambaran tentang masa depan yang memungkinkan manajemen membuat perencanaan, menciptakan peluang bisnis maupun mengatur pola investasi. Ketepatan hasil peramalan akan meningkatkan peluang tercapainya investasi yang menguntungkan. Semakin tinggi akurasi peramalan, maka akan semakin meningkat pula peranan peramalan karena hasil suatu peramalan dapat memberikan arah bagi perencanaan selanjutnya.

Russel dan Taylor (2002) menyatakan bahwa keberhasilan perencanaan strategis sangat tergantung pada peramalan produk dan pasar yang akurat. Salah satu metode peramalan yang biasa dipergunakan dalam dunia bisnis adalah analysis time series. Model yang populer dipergunakan adalah moving average dan exponential smoothing.

Kuncoro (2001) menyatakan bahwa terdapat empat komponen dalam analisis runtut waktu, seperti dijelaskan di bawah ini :

1. Trend, yaitu komponen jangka panjang yang mendasari pertumbuhan (atau penurunan) suatu data runtut waktu. Kekuatan utama yang mempengaruhi trend adalah perubahan penduduk, inflasi, perubahan teknologi dan kenaikan produktivitas.
2. Siklikal, yaitu suatu pola fluktuasi atau siklus dari data runtut waktu akibat perubahan kondisi ekonomi yang merupakan selisih antara nilai harapan suatu variabel (trend) dengan nilai aktualnya, variasi residual disekitar trend.
3. Musiman (seasonal), yaitu fluktuasi musiman yang sering dijumpai pada data kuartalan, bulanan atau mingguan. Fluktuasi musiman menunjukkan perubahan yang terjadi secara berulang sepanjang waktu.
4. Tidak beraturan (irregular), yaitu pola acak yang disebabkan oleh peristiwa yang tidak dapat diprediksi atau tidak beraturan.

Hanke (1995), menyatakan bahwa prosedur peramalan dapat diklasifikasikan berdasarkan kecenderungan kesarah kualitatif dan kecenderungan kearah kuantitatif. Teknik kualitatif murni tidak membutuhkan perlakuan data dengan penilaian tergantung kepada orang yang meramal. Teknik kuantitatif murni tidak membutuhkan penilaian peramal tetapi lebih membutuhkan perlakuan terhadap data historis dengan prosedur teknik peramalan.

Makridakis (1995), menyatakan bahwa secara umum teknik teknik prakiraan dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok metode prakiraan kualitatif dan kelompok metode prakiraan kuantitatif. Metode kualitatif dibagi menjadi metode eksploratoris dan normatif. Metode kuantitatif dapat dibagi menjadi metode deret berkala (time series) dan sebab akibat (kausal). Metode deret berkala dibagi menjadi rata-rata bergerak (simple averages, single moving averages dan double moving averages); pemulusan eksponensial (single exponential smoothing, double exponential smoothing, metode Holt's dan metode Winter); dekomposisi dan ARIMA/Box Jenkins. Metode sebab akibat dibagi menjadi regresi tunggal (single regression) dan regresi berganda (multiple regression).

Makridakis (1995), juga menyatakan bahwa metode prakiraan kuantitatif dapat diterapkan apabila kondisi-kondisi tertentu terpenuhi, sebagai berikut :

1. Informasi tentang keadaan masa lalu tersedia
2. Informasi tersebut dapat dikuantitatifkan dalam bentuk data numerik

3. Keadaan masa lalu dapat diasumsikan berlanjut terus. Kondisi tersebut dikenal dengan asumsi kesinambungan (*contibuity*), yang merupakan pangkal pembicaraan utama dari seluruh metode prakiraan kuantitatif dan sebagian metode kualitatif.

Dalam peramalan dengan menggunakan metode runtut waktu, ketersediaan data historis merupakan faktor penting dalam keberhasilan peramalan. Salah satu bagian yang sulit dan membutuhkan waktu serta biaya adalah pengumpulan data yang valid dan reliable.

Menurut Hanke (1995), ada empat kriteria yang harus dipenuhi agar data dapat berguna, seperti dipaparkan berikut di bawah ini :

1. Data harus reliable dan akurat. Data haruslah berasal dari sumber yang dapat dipercaya dalam akurasinya.
2. Data harus relevan. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan keperluan peramalan.
3. Data harus konsisten. Data historis yang dikumpulkan haruslah mempunyai pola yang konsisten dari waktu ke waktu.
4. Data harus tepat waktu. Ketersediaan data dengan waktu yang sesuai akan memberikan hasil peramalan yang lebih akurat.

2.1.2 Pengelompokan Biaya

Dua jenis mendasar pola perilaku biaya yang digunakan pada kebanyakan sistem akuntansi adalah biaya tetap (*fixed cost*) dan biaya variabel (*variable cost*). Biaya tetap (*fixed cost*) merupakan biaya yang dalam jumlah keseluruhan tetap konstan dalam rentang yang relevan ketika tingkat keluaran aktivitas berubah. Biaya-biaya yang ditimbulkan akibat dari kelompok aktivitas *hygiene and housekeeping activity*, *result product activity*, *result contribution activity*, dan *support activity* diidentifikasi sebagai biaya tetap. Biaya variabel merupakan biaya yang secara total berubah seiring dengan perubahan tingkat aktivitas atau volume yang terkait (Horngren, 2006).

Selisih antara pendapatan total dan biaya variabel total disebut dengan margin kontribusi (*contribution margin*) yang menunjukkan bagaimana laba operasi berubah ketika jumlah unit terjual berubah. Margin kontribusi per unit (*contribution margin per unit*) adalah selisih antara harga jual dengan biaya variabel per unit. Margin kontribusi per unit merupakan alat yang sangat berguna untuk menghitung margin kontribusi dan laba operasi.

Pengelompokan biaya di *Papyrus Tropical Hotel* dilakukan berdasarkan sistem *Activity Based Costing*, atau pengelompokan biaya berdasarkan aktivitas. Menurut Mulyadi (2007), secara umum aktivitas perusahaan manufaktur, jasa, dan dagang dapat dikelompokkan ke dalam empat golongan :

1. *Result Product Activity* adalah aktivitas yang secara langsung berkaitan dengan penyediaan produk/jasa bagi customer. *Result product activity* dalam proses pengolahan data biaya menerima beban biaya dari *result contribution activity*, *support activity*, *hygiene and housekeeping activity*. Total biaya *result product activity* dibebankan kepada *cost object*.
2. *Result Contribution Activity* adalah aktivitas yang memberikan dukungan secara langsung kepada *result producing activity* dalam penyediaan produk/jasa bagi customer. *Result contribution activity* dalam proses pengolahan data biaya menerima beban biaya dari *support activity*, *hygiene and housekeeping activity*.

Total biaya *result contribution activity* dibebankan kepada *result producing activity*.

3. *Support Activity* adalah aktivitas pusat jasa untuk menyediakan layanan bagi *result producing activity* dan *result contribution activity*. *Support activity* dalam proses pengolahan data biaya menerima beban biaya dari *hygiene and housekeeping activity*. Total biaya *support activity* dibebankan kepada *result producing activity* dan *result contribution activity*.

Hygiene and Housekeeping activity adalah aktivitas pusat jasa yang menyediakan layanan kebersihan dan kerumahtanggaan bagi *result producing activity*, *result contribution activity*, dan *support activity*. Total biaya *hygiene and housekeeping activity* dalam proses pengolahan data biaya dibebankan kepada *result producing activity*, *result contribution activity*, dan *support activity*.

2.1.3. Profitabilitas

Suatu perusahaan secara teratur tentu ingin mengetahui profitabilitas dari bisnis yang dijalankan. Profit atau laba merupakan suatu ukuran yang dapat dipakai untuk menilai hubungan antara pendapatan yang diterima dengan biaya-biaya atau beban-beban yang dikeluarkan oleh perusahaan selama periode waktu tertentu.

Menurut Komaruddin (1994), pengertian dari profitabilitas perusahaan adalah perhitungan mengenai kemungkinan memperoleh laba dari perusahaan dalam jangka waktu tertentu di masa mendatang. Komaruddin juga mendefinisikan profitabilitas sebagai perhitungan kemungkinan mendapatkan laba dari modal yang ditanamkan dalam jangka waktu tertentu di waktu mendatang.

Menurut Hansen dan Mowen (2001), kegunaan analisis profitabilitas tergantung pada jenis keputusan yang dibuat. Waktu memainkan peranan yang penting. Keputusan yang hanya berpengaruh jangka pendek memerlukan informasi yang berbeda dari keputusan yang berpengaruh jangka panjang. Jangka pendek adalah periode waktu di mana setidaknya terdapat satu biaya tetap. Jangka pendek dapat berkisar dari satu jam sampai beberapa tahun. Jangka panjang adalah periode waktu di mana tidak ada biaya tetap, semuanya merupakan biaya variabel.

Hansen dan Mowen (2001) juga menyatakan Sebuah konsep yang berguna dalam menganalisis laba jangka pendek adalah margin kontribusi, atau perbedaan antara penjualan dan semua biaya variabel. Margin kontribusi adalah jumlah yang tertinggal dari penjualan untuk menutupi semua biaya tetap dan memberi kontribusi pada laba. Ini merupakan ukuran jangka pendek, karena hanya dalam jangka pendek biaya tetap ada. Margin kontribusi penting untuk mengkaji titik impas (*break-event point*) dan daya hidup perusahaan dalam jangka pendek. Dalam jangka panjang semuanya adalah biaya variabel. Laba bersih merupakan sebuah ukuran jangka panjang, karena biaya yang sifatnya tetap dalam jangka pendek disatukan (melalui harga pokok penjualan) dan diaplikasikan ke unit yang dijual. Pendekatan ini memperlakukan biaya tetap produksi sebagai biaya variabel.

2.1.4 Perilaku Konsumen

Engel (1995) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini. Kotler dan Armstrong (1997) mengartikan perilaku konsumen sebagai perilaku pembelian

konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga, yang membeli produk untuk konsumsi personal.

Simamora (2002) menyatakan bahwa perilaku konsumen menyoroti perilaku individu dan rumah tangga menyangkut suatu proses keputusan pembelian serta tindakan dalam memperoleh, memakai, mengkonsumsi, dan menghabiskan suatu produk. Mengetahui perilaku konsumen meliputi perilaku yang dapat diamati seperti jumlah yang dibelanjakan, kapan, dengan siapa, oleh siapa, dan bagaimana barang yang sudah dibeli dikonsumsi. Termasuk didalamnya variabel-variabel yang tidak dapat diamati seperti nilai-nilai yang dimiliki konsumen, kebutuhan pribadi, persepsi, bagaimana mereka mengevaluasi alternatif, dan apa yang mereka rasakan tentang kepemilikan dan penggunaan produk yang bermacam-macam.

Sumarwan (2002) mendefinisikan perilaku konsumen adalah semua kegiatan, tindakan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas serta kegiatan mengevaluasi. Perilaku konsumen pada hakikatnya adalah untuk memahami "*why do consumer do what they do*". Pemahaman yang mendalam mengenai konsumen akan memungkinkan pemasar dapat mempengaruhi keputusan konsumen, sehingga konsumen mau membeli apa yang ditawarkan oleh pemasar.

2.1.5 Teori Sikap

Salah satu bentuk dari perilaku konsumen adalah sikap konsumen terhadap suatu produk. Berbagai teori sikap menyatakan bahwa sikap konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku atau tindakan konsumen terhadap produk tersebut. Sikap adalah perasaan positif atau negatif, suka atau tidak suka, pro atau kontra terhadap suatu objek tertentu. Engel et al., (1994) memandang sikap sebagai suatu hal yang dipelajari untuk merespon suatu obyek atau kelas obyek dengan cara-cara yang sesuai atau tidak sesuai. Sikap dibentuk oleh tiga komponen yaitu : kognitif atau komponen pengetahuan, afektif atau komponen emosional dan konatif atau komponen kecenderungan tingkah laku. Engel (1994) menyebut pendekatan tersebut sebagai pendekatan tradisional.

Sumarwan (2002) menjelaskan mengenai sikap (*attitudes*) konsumen adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan (*belief*) dan perilaku (*behavior*). Lebih lanjut Sumarwan (2002) juga menyatakan sikap dianggap memiliki tiga unsur (1) kognitif (pengetahuan), (2) afektif (emosi, perasaan), dan (3) konatif (tindakan), sehingga disimpulkan bahwa sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, dan sikap juga bisa menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari suatu objek.

2.1.6 Model Sikap Multiatribut

Model sikap multiatribut menggambarkan ancangan yang berharga untuk memeriksa hubungan di antara pengetahuan produk yang dimiliki konsumen dan sikap terhadap produk berkenaan dengan cirri atau atribut produk. Pemasar perlu untuk mengetahui apakah konsumen memiliki sikap yang mendukung atau tidak mendukung produk mereka. Pemasar juga perlu untuk mengetahui basis atau alasan untuk sikap ini. Secara tradisional, peneliti konsumen berfokus pada dasar kognitif untuk menjelaskan sikap. Dari perspektif ini, sikap dipandang bergantung pada pengetahuan mengenai

objek sikap. Sebagai akibatnya, penekanan diberikan pada pemastian kepercayaan penting yang dimiliki seseorang mengenai objek sikap.

Analisis multiatribut dapat berupa sumber yang kaya akan informasi yang berguna bagi perencanaan dan tindakan pasar. Suatu analisis multiatribut juga dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk beberapa jenis pemangsaan. Sebagai contoh, orang mungkin merasakan manfaat pemangsaan konsumen berdasarkan kepentingan yang mereka tempatkan pada pelbagai atribut. Kegiatan pemasaran akan sangat berbeda bila konsumen target terutama berkepentingan dengan pembelian pada harga yang rendah ketimbang pembelian kualitas tertinggi. Manfaat lain dari analisis multiatribut adalah implikasinya untuk pengembangan produk baru. Penemuan bahwa sajian terbaru tidak mencukupi merek ideal akan menyingkapkan suatu peluang untuk memperkenalkan suatu sajian baru yang lebih menyerupai yang ideal. Sebuah model multiatribut juga sudah digunakan secara berhasil untuk meramalkan bagian pasar dari produk baru.

Metode pengukuran sikap yang paling populer digunakan oleh para peneliti konsumen adalah Model Analisis Sikap Multiatribut Fishbein. Model sikap multiatribut menjelaskan bahwa sikap konsumen terhadap suatu objek sikap (produk atau jasa) sangat ditentukan oleh sikap konsumen terhadap atribut-atribut yang dievaluasi. Model ini disebut multiatribut karena evaluasi konsumen terhadap objek berdasarkan evaluasinya terhadap banyak atribut yang dimiliki oleh objek tersebut. Model sikap multiatribut Fishbein dirumuskan sebagai berikut :

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

dimana :

A_o = sikap terhadap suatu objek

b_i = kekuatan kepercayaan bahwa objek tersebut memiliki atribut i

e_i = evaluasi terhadap atribut i

n = jumlah atribut yang dimiliki objek

Menurut Sumarwan (2002), Model Fishbein menganut 3 konsep utama yaitu atribut (*salient belief*), kepercayaan (*belief*) dan evaluasi atribut. Atribut adalah karakteristik dari objek sikap (A_o). *Salient belief* adalah kepercayaan konsumen bahwa produk memiliki berbagai atribut, sering disebut *attribute-object beliefs* yang diidentifikasi dengan berbagai atribut yang akan dipertimbangkan konsumen ketika mengevaluasi suatu objek sikap. Kepercayaan (*belief*) adalah kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Evaluasi atribut adalah evaluasi baik atau buruknya suatu atribut yang menggambarkan pentingnya suatu atribut bagi konsumen.

III. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Papyrus Tropical Hotel Bogor. Penelitian ini merupakan riset deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan merupakan data berkala (*time series data*) dari jumlah kunjungan tamu yang menginap di Hotel Papyrus tiap bulan dari tahun 2007-2011. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden di Papyrus Tropical Hotel. Data sekunder yaitu tingkat hunian kamar (*occupancy rates*) yang diperoleh dari manajemen Papyrus Tropical Hotel. Pengumpulan data primer dilakukan dengan survei lapangan melalui pengisian kuisisioner (*self administered questioner*) yaitu responden diminta untuk mengisi sendiri kuisisioner yang diberikan.

Bentuk pertanyaan untuk setiap variabel akan menggunakan skala Likert dengan skala 5 point (1 = sangat tidak bersedia sampai 5 = sangat bersedia). Pengolahan data tingkat hunian kamar di hotel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak (software) IBM SPSS Statistics 20. Metode peramalan yang digunakan adalah *double exponential smoothing* (pemulusan eksponensial ganda) dan *single exponential smoothing* (pemulusan eksponensial sederhana).

IV. Hasil Dan Pembahasan

Hasil analisa deskriptif karakteristik pengunjung di Papyrus Tropical Hotel dapat terlihat pada tabel 1. Pengunjung di Papyrus Tropical Hotel didominasi oleh pria, pegawai swasta, dengan usia antara 21-30 tahun yang datang ke Papyrus Tropical Hotel karena keperluan menginap tugas kantor. Alasan utama pengunjung memilih menginap di suatu hotel adalah melihat dari pelayanan yang diberikan. Pengunjung di Papyrus Tropical Hotel sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan bersedia untuk menginap kembali.

Tabel 1. Karakteristik Pengunjung di Papyrus Tropical Hotel

Variabel	Dominasi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	73 %
Kelompok Usia	21-30 th	60 %
Pendidikan Terakhir	S1	67 %
Pekerjaan	P. Swasta	47 %
Pengeluaran Selama Sebulan	< 2 juta	57 %
Berapa kali pernah Menginap di Papyrus	2 kali	60 %
Terakhir kali Menginap di Papyrus	> 6 bulan	30 %
Berapa lama menginap di Papyrus	1 hari	30 %
Keperluan Menginap	Tugas kantor	50 %
Yang Merekomendasikan	Kantor	40 %
Alasan Utama Memilih Suatu Hotel	Pelayanan	50 %
Kepuasan	Puas	47 %
Kesediaan Menginap Kembali	Bersedia	73 %
Kesediaan Menginap Kembali Walaupun ada Tawaran Lain	Bersedia	77 %
Merekomendasikan ke Orang lain	Bersedia	77 %

Hasil perkalian nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepercayaan pada berbagai atribut hotel di *Papyrus Tropical Hotel* menunjukkan secara keseluruhan *Papyrus Tropical Hotel* memperoleh nilai sebesar 142,98. Nilai ini berada pada interval kelas sangat positif. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden di *Papyrus Tropical Hotel* memiliki tingkat kepercayaan yang sangat baik terhadap jasa *Papyrus Tropical Hotel* pada atribut-atribut yang dievaluasi yaitu lokasi hotel, kamar, kamar mandi, fasilitas olahraga dan ruang meeting, pelayanan karyawan, citra hotel dan harga kamar.

Tabel 2. Sikap Responden Terhadap *Papyrus Tropical Hotel*

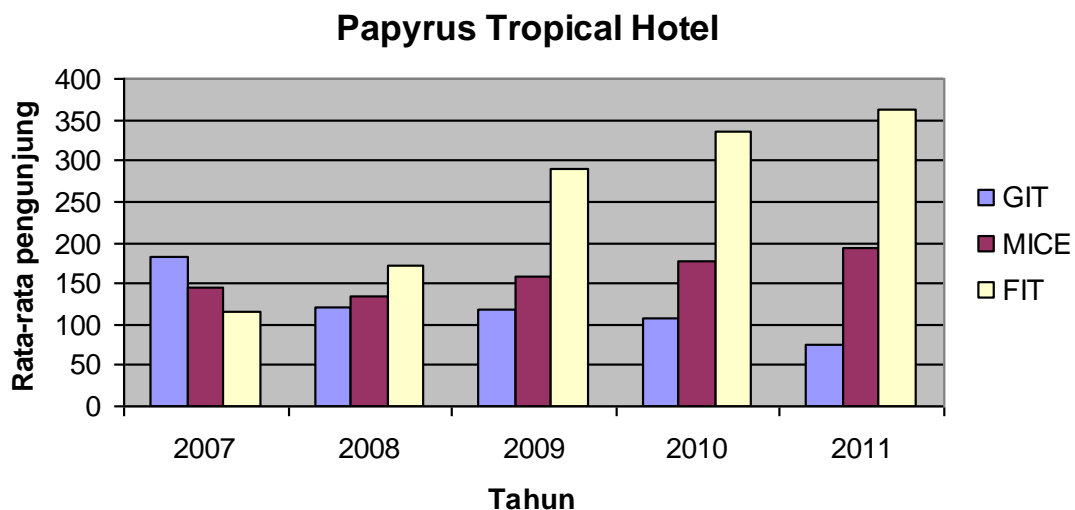
Atribut	ei	bi	Total
Karyawan memberikan pelayanan yang baik, ramah dan tanggap terhadap keinginan konsumen	4.77	4.80	22.88
Kamar hotel bersih dan nyaman	4.70	4.77	22.40
Harga kamar sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan	4.60	4.67	21.47
Lokasi hotel strategis dan mudah dijangkau	4.50	4.33	19.64
Citra hotel yang digambarkan sesuai dengan kondisi hotel	4.53	4.43	19.95
Kamar mandi bersih dan memiliki fasilitas lengkap	4.50	4.47	20.10
Fasilitas olahraga, <i>meeting room</i> bersih,nyaman dan peralatan yang disediakan lengkap	3.73	4.27	15.93
			142.37

Hasil penghitungan rata-rata tingkat hunian kamar (*occupancy rates*) di *Papyrus Tropical Hotel* sejak pertama kali beroperasi yaitu tahun 2007 hingga data tahun terakhir 2011 mengalami trend yang meningkat. Pada tahun pertama beroperasi yaitu tahun 2007, *Papyrus Tropical Hotel* mencatatkan rata-rata persentase tingkat hunian kamar yang relatif rendah yaitu sebesar 29,93 persen. Pada akhir tahun 2011, diketahui bahwa rata-rata tingkat hunian kamar pada tahun tersebut mencapai 42,82 persen. Perkembangan tingkat hunian kamar di *Papyrus Tropical Hotel* sejak pertama kali beroperasi yaitu pada tahun 2007 hingga tahun 2011 mengalami pertumbuhan sebesar 12,89 persen. Walaupun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2008, rata-rata persentase tingkat hunian kamar *Papyrus Tropical Hotel* mengalami trend yang cenderung meningkat pada tahun-tahun berikutnya.

Tabel 3. Data Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy rates*) *Papyrus Tropical Hotel* Tahun 2007-2011

Th	Occ rates	Th	Occ rates	Th	Occ rates	Th	Occ rates	Th	Occ rates
2007	29.73	2008	24.01	2009	26.19	2010	46.87	2011	39.93
2007	22.31	2008	21.50	2009	23.20	2010	37.21	2011	37.82
2007	28.64	2008	28.23	2009	42.11	2010	37.76	2011	32.04
2007	27.14	2008	20.00	2009	33.61	2010	20.95	2011	35.78

2007	26.05	2008	25.44	2009	38.10	2010	41.84	2011	46.05
2007	29.93	2008	25.37	2009	37.69	2010	44.29	2011	43.95
2007	29.05	2008	33.27	2009	53.33	2010	52.59	2011	60.82
2007	23.74	2008	28.30	2009	39.59	2010	46.33	2011	26.19
2007	37.82	2008	27.07	2009	37.76	2010	33.81	2011	48.91
2007	25.17	2008	46.94	2009	48.50	2010	42.38	2011	51.56
2007	40.00	2008	32.38	2009	35.58	2010	52.31	2011	54.35
2007	39.52	2008	36.12	2009	46.46	2010	50.27	2011	36.39
Rata Rata	29.93		29.05		38.51		42.22		42.82



Gambar 1. Grafik Perkembangan Rata-rata Jumlah Pengunjung yang Datang ke *Papyrus Tropical Hotel* per Tahun

Pada gambar 1, menunjukkan banyaknya pengunjung yang menginap di *Papyrus Tropical Hotel* untuk masing-masing jenis tamu yaitu FIT, GIT, dan MICE. Sejak tahun 2007 hingga 2011, pengunjung individu (FIT) terus mengalami peningkatan. Rata-rata jumlah tamu dari kelompok FIT yang datang setiap bulan di tahun 2011 mencapai lebih dari 350 orang per bulan. Pada tahun 2009, rata-rata pengunjung FIT di *Papyrus Tropical Hotel* hanya sebesar 288 orang per bulan. Pada akhir 2011 rata-rata jumlah pengunjung FIT ini meningkat hampir mencapai 25 persen menjadi 362 orang setiap bulan. Pengunjung dari kelompok GIT cenderung mengalami *trend* yang sedikit menurun. Rata-rata jumlah pengunjung GIT yang datang ke *Papyrus Tropical Hotel* pada akhir 2011 hanya mencapai 75 orang per bulan. Jumlah ini menurun sebesar 30 persen dari rata-rata tahun sebelumnya yaitu 108 orang pengunjung per bulan. Pengunjung *Papyrus Tropical Hotel* dari kelompok MICE pada gambar terlihat relatif stagnan, hanya terjadi sedikit peningkatan setiap tahunnya. Pada akhir 2011 diketahui bahwa rata-rata jumlah pengunjung MICE yang datang di *Papyrus Tropical Hotel* sebesar 193 orang setiap bulan, terjadi peningkatan sebesar 8 persen dari tahun sebelumnya yaitu 177 orang. Sedangkan pada tahun 2009, rata-rata pengunjung dari kelompok ini hanya sebanyak 158 orang per bulan.

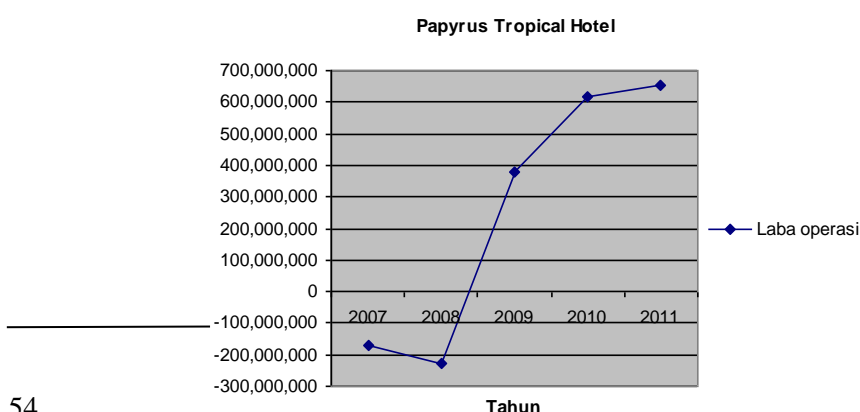
Hasil peramalan dari persentase tingkat hunian kamar di *Papyrus Tropical Hotel* diperoleh nilai terendah pada bulan Januari yaitu sebesar 46,44 persen dan persentase

tertinggi pada bulan Desember yaitu sebesar 49,44 persen. Rata-rata persentase tingkat hunian kamar di tahun 2012 diramalkan akan sebesar 47,97 persen. Jumlah rata-rata persentase ini meningkat sebesar 5,12 persen dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2011 yang hanya sebesar 42,82 persen per bulan.

Tabel 4. Prediksi Tingkat Hunian Kamar di *Papyrus Tropical Hotel* tahun 2012

Tahun 2012	GIT	MICE	FIT	Jumlah	Occ Rates
Jan	69	183	424	676	46.44
Feb	67	183	430	679	46.70
Mar	65	183	435	683	46.96
Apr	63	183	441	687	47.22
Mei	62	183	447	692	47.55
Jun	60	183	453	696	47.81
Jul	58	183	459	699	48.07
Ags	56	183	464	703	48.33
Sep	55	183	470	708	48.66
Okt	53	183	476	712	48.92
Nov	51	183	482	716	49.18
Des	49	183	488	719	49.44

Pada gambar 2, menunjukkan grafik dari laba operasi yang dibukukan oleh *Papyrus Tropical Hotel* sejak tahun 2007 hingga 2011. Pada tahun pertama beroperasi yaitu tahun 2007, laba operasi *Papyrus Tropical Hotel* dari aktifitas kamar bernilai negatif. Rata-rata tingkat hunian kamar pada tahun tersebut hanya mencapai 29,93 persen atau sama dengan 5270 kamar ter huni selama satu tahun. Pada tahun berikutnya yaitu 2008, rata-rata tingkat hunian kamar di *Papyrus Tropical Hotel* pada tahun ini mengalami sedikit penurunan yaitu sebesar 0,88 persen. Rata-rata tingkat hunian kamar pada tahun 2008 menjadi 29,05 persen atau sebanyak 5115 kamar yang ter huni selama satu tahun. Tingkat hunian kamar yang rendah ini mengakibatkan laba operasi dari aktifitas kamar masih bernilai negatif. Laba operasi yang dibukukan pada tahun 2008 adalah sebesar Rp. -227,727,822. Seiring dengan peningkatan persentase tingkat hunian kamar di *Papyrus Tropical Hotel*, pada tahun 2009, laba operasi dari aktifitas kamar membukukan nilai yang positif yaitu sebesar Rp. 378.647.094 dengan rata-rata tingkat hunian kamar sebesar 38,51 persen, diikuti pada tahun 2010 sebesar Rp 616.398.409, dan tahun 2011 sebesar Rp. 654.933.026 dengan tingkat hunian kamar masing-masing sebesar 42,22 persen dan 42,82 persen.



Gambar 2. Laba Operasi *Papyrus Tropical Hotel* Sejak Tahun 2007- 2011

Perkiraan laba operasi yang akan diperoleh *Papyrus Tropical Hotel* pada tahun 2012 adalah sebesar Rp. 983.428.275. Jumlah ini meningkat sebesar Rp. 328.495.249 dari tahun 2011.

Tabel 5. Laba Operasi *Papyrus Tropical Hotel* Tahun 2012

Bulan	Occupancy rates	Laba Operasi
Jan	46.44	73,936,429
Feb	46.70	75,325,856
Mar	46.96	76,715,284
Apr	47.22	78,104,711
Mei	47.55	79,868,215
Jun	47.81	81,257,643
Jul	48.07	82,647,070
Agst	48.33	84,036,497
Sep	48.66	85,800,001
Okt	48.92	87,189,429
Nov	49.18	88,578,856
Des	49.44	89,968,284
	Total laba operasi tahun 2012	983,428,275

Implikasi manajerial dari hasil dari penelitian ini adalah menawarkan suatu metode peramalan yang sederhana untuk diterapkan manajemen perusahaan dalam memperkirakan suatu kinerja bisnis, sehingga dalam menjalankan usahanya perusahaan dapat menjadi lebih ilmiah untuk perencanaan strategis dan operasional dan dalam pengambilan keputusan. Implikasi lain dari penelitian ini adalah bahwa terdapat model-model statistik yang dapat menangkap pola data deret waktu yang dimiliki perusahaan. Metode peramalan dapat memberikan perkiraan yang lebih akurat sehingga manajer memiliki kemampuan untuk memperkirakan pendapatan bulanan, persiapan dan penjadwalan tenaga kerja, dan anggaran bulanan perusahaan. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa evaluasi sikap pengunjung terhadap kinerja dari hotel sebaiknya juga perlu untuk secara rutin diperhatikan. Metode Fishbein merupakan salah satu metode ilmiah yang praktis dan dapat diterapkan oleh pihak manajemen dalam mengukur kinerja perusahaan terhadap jasa yang diberikan.

V. Penutup

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dan mengacu pada tujuan penelitian maka dapat disimpulkan :

1. Hasil analisa sikap responden di Papyrus Tropical Hotel dengan model Fishbein, Papyrus Tropical Hotel memperoleh nilai sebesar 142,98. Nilai ini berada pada interval kelas sangat positif. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden di Papyrus Tropical Hotel memiliki sikap sangat positif terhadap jasa Papyrus Tropical Hotel pada atribut-atribut yang dievaluasi yaitu lokasi hotel, kamar, kamar mandi, fasilitas olahraga dan ruang meeting, pelayanan karyawan, citra hotel dan harga kamar. Sikap positif ini ditunjukkan dengan kepuasan dari para responden atas pelayanan yang diberikan oleh Papyrus Tropical Hotel. Sebanyak 46,67 persen responden menyatakan puas terhadap Papyrus Tropical Hotel dan 40 persen responden menyatakan cukup puas. Hal ini juga semakin diperkuat dari pernyataan responden yaitu sebanyak 73,33 persen responden bersedia untuk menginap kembali di papyrus Tropical Hotel.
2. Tingkat hunian kamar (*occupancy rates*) merupakan parameter utama untuk melihat keberhasilan suatu jasa perhotelan. Rata-rata tingkat hunian kamar (*occupancy rates*) di *Papyrus Tropical Hotel* sejak pertama kali beroperasi yaitu tahun 2007 hingga data tahun terakhir 2011 mengalami trend yang meningkat. Pada akhir tahun 2011, diketahui bahwa rata-rata tingkat hunian kamar pada tahun tersebut mencapai 42,82 persen. Perkembangan tingkat hunian kamar di Papyrus Tropical Hotel sejak pertama kali beroperasi yaitu pada tahun 2007 hingga tahun 2011 mengalami pertumbuhan sebesar 12,89 persen.
3. Hasil peramalan dari persentase tingkat hunian kamar di Papyrus Tropical Hotel diperoleh nilai rata-rata persentase tingkat hunian kamar diramalkan akan sebesar 47,97 persen. Jumlah ini meningkat sebesar 5,12 persen dari tahun sebelumnya. Nilai ini masih berada di bawah persentase rata-rata tingkat hunian hotel-hotel sejenis lainnya yang ada di kota Bogor. Untuk semakin meningkatkan tingkat hunian kamar, baik manajemen maupun karyawan di Papyrus Tropical Hotel perlu untuk meningkatkan kinerjanya. Dari hasil analisis sikap pengunjung di Papyrus Tropical Hotel, beberapa atribut yang masih perlu untuk ditingkatkan lagi antara lain adalah citra hotel, kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi, dan lokasi hotel.
4. Perkiraan laba operasi yang akan diperoleh papyrus Tropical Hotel pada tahun 2012 adalah sebesar Rp. 983.428.275. Jumlah ini meningkat sebesar Rp. 328.495.249 dari tahun 2011.

5.2. Saran

1. Manajemen hotel dalam memperkirakan jumlah pengunjung yang datang, dan tingkat hunian kamar setiap bulan, sebaiknya perlu untuk mempertimbangkan penggunaan tehnik-tehnik peramalan dalam perencanaan jangka pendek perusahaan. Penggunaan tehnik peramalan ini akan dapat memberikan gambaran banyaknya kamar terisi, pendapatan yang akan diperoleh dan besarnya laba operasi yang akan dibukukan pada akhir tahun.
2. Evaluasi sikap pengunjung terhadap kinerja dari hotel sebaiknya juga perlu untuk secara rutin diperhatikan. Metode Fishbein merupakan salah satu metode ilmiah yang praktis dan dapat diterapkan oleh pihak manajemen dalam mengukur kinerja perusahaan terhadap jasa yang diberikan.
3. Saran yang diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya peramalan persentase tingkat hunian kamar hotel ini juga memperhitungkan variabel-variabel

makro lainnya seperti jumlah kedatangan wisatawan, dan pertumbuhan hotel pesaing agar menghasilkan peramalan yang lebih akurat.

VI. Daftar Pustaka

- Hanke. J.E. dan A.G. Reitsch. 1995. Business Forecasting. 5th edition. Prentice Hal, inc. New Jersey.
- Hornngren, C.T. 2008. Akuntansi Biaya, Penekanan Manajerial, Terjemahan, Penerbit Erlangga.
- Komaruddin. 1994. Ensiklopedia Manajemen. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kuncoro. M. 2001. Metode Kuantitatif. Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi. AMP YPKN. Yogyakarta.
- Makridakis. S., S.C. Wheelwright dan V.E. McGee. 1995. metode dan Aplikasi Peramalan. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa oleh Andriyanto, U.S. dan A. Basith. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Mulyadi. 2007. Activity-Besed Cost System, Edisi Keenam, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Ricky. 2001. Peramalan Permintaan Paprika Untuk Perencanaan Produksi Pada PT. Saung Mirwan.
- Russel. R.S., dan B.W. Taylor III. 2003. Operations Management. Prentice Hall. New Jersey.
- Sugiarto dan Harijono. 2000. Peramalan Bisnis. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yoeti, O.A. 2008. Ekonomi Pariwisata : Introduksi, Informasi, dan Implementasi. PT. Media Nusantara. Jakarta.
- <http://traveltourismindonesia.wordpress.com/2009/06/13/ekonomi-pariwisata>