# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Saat ini dunia usaha sedang mengalami masalah persaingan yang cukup berat. Hal ini dapat kita lihat dari banyaknya perusahan yang mengalami masa sulit baik perusahan yang bergerak dibidang jasa maupun yang menghasilkan barang. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan beberapa fasilitas didalamnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan untuk mencari keuntungan (Suhartono, 2013 : 183).

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, maka hotel harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan tamu juga berhak mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin. Kepuasan tamu menjadi tujuan utama yang harus diciptakan. Oleh karena itu, perbaikan didalam perencanaan, pengelolaan dan pengaturan perlu dilaksanakan melalui suatu proses secara efektif dan efisien di hotel yang ada di seluruh kota yang berada di Indonesia.

Kota Langsa yang berada di Aceh telah dikenal sebagai kota pendidikan, kota perdagangan, kota kuliner, dan juga kota wisata. Kota Langsa disebut sebagai kota wisata memang cukup tepat karena di kota ini terdapat beberapa objek wisata yang dapat dikunjungi, seperti Hutan Lindung Kota Langsa, Hutan *Mangrove*, Lapangan Merdeka Kota Langsa, Taman bambu runcing, Pelabuhan Kuala Langsa yang dapat menghubungkan jalur ke luar negeri, jalan Cut Nyak Dhien sebagai pusat kuliner, serta Langsa *Town Square* sebagai pusat perbelanjaan terbesar di Kota Langsa. Keadaan ini mendorong dibangunnya hotel sebagai tempat penginapan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kota Langsa. Selain hotel, terdapat juga berbagai jenis tempat penginapan lainnya seperti losmen dan wisma. Oleh sebab itu, mendorong terjadinya persaingan diantara tempat penginapan tersebut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk merebut tamu pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diimplementasikan dengan baik merupakan kunci utama yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah hotel karena dapat

menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan hotel dan fasilitas tentu akan memberikan dampak positif bagi pihak hotel. Dengan demikian karyawan hotel dapat memberikan pelayanan yang baik, maka pelanggan merasa puas dan citra hotel positif di mata pelanggan.

Hotel Kartika merupakan salah satu penginapan yang terdapat di pusat Kota Langsa. Letaknya yang strategis menjadikan hotel ini menjadi pilihan para tamu yang ingin menginap. Selain letaknya yang strategis, biaya penginapannya juga terjangkau, suasana klasik dan kebersihan serta kerapiannya dapat dinikmati di hotel ini. Perencanaan yang baik bagi manajerialnya sudah menjadi keharusan untuk dilaksanakan. Dengan dilakukannya perencanaan berarti perusahan memerlukan suatu ramalan untuk dapat memperkirakan masa yang akan datang.

Meramal (*to forecast*) adalah suatu kegiatan atau usaha untuk mengetahui peristiwa-peristiwa (*events*) yang akan terjadi pada waktu yang akan datang mengenai objek tertentu dengan menggunakan judgment, pengalaman-pengalaman ataupun data historis (Awat, 1990: 1). Sedangkan peramalan merupakan proses atau metode dalam meramal suatu peristiwa yang akan terjadi pada masa datang dengan mendasarkan diri pada variabel-variabel tertentu (Awat, 1990 : 2).

Pada peramalan dibutuhkan data tingkat hunian dari waktu ke waktu yang berguna untuk melihat gambaran mengenai perkembangan jumlah tamu. Dengan menggunakan metode tertentu untuk menganalisis data tersebut maka dapat diketahui ramalan tingkat hunian hotel yang akan datang. Salah satu metode peramalan yang saat ini dikembangkan adalah *time series*, yaitu metode yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data masa lampau untuk dijadikan acuan dalam peramalan yang akan datang. Metode untuk menyelesaikan *time series* diantaranya *exponential smoothing*, rata-rata bergerak (*moving average*), dan proyeksi *trend* (Kuncoro, 2007).

Metode-metode tersebut masing-masing memiliki kekurangan dan keunggulan. Pada dasarnya metode-metode tersebut mempunyai tujuan yang sama, yaitu membuat prediksi kejadian-kejadian dimasa depan sehingga proyeksi atau prediksi tersebut dapat dijadikan panduan dalam proses pengambilan keputusan (Hakim, 2004: 308).

Dalam penulisan tugas akhir ini, akan digunakan metode *exponential smoothing* dengan ukuran akurasi dalam bentuk MAPE untuk meramalkan tingkat hunian Hotel Kartika Kota Langsa. Metode *exponential smoothing* adalah metode yang menunjukkan pembobotan menurun secara eksponensial terhadap nilai pengamatan yang lebih lama (Wardah, 2016 : 138). Beberapa kelebihan dari metode ini adalah banyak mengurangi masalah penyimpanan data, sehingga tidak perlu lagi menyimpan semua data historis atau sebagian hanya pengamatan terakhir, ramalan terakhir, dan suatu nilai konstanta yang harus disimpan (Markidakis, 1991: 80).

Peramalan yang baik dan akurat akan mengurangi ketidakpastian pada waktu yang akan datang. Dengan dilakukannya *forecast* akan jauh lebih baik dibandingkan tanpa *forecast* sama sekali sehingga sebelum kegiatan perusahaan dimulai harus disusun suatu peramalan tertentu. Oleh karena itu pihak hotel dapat memprakirakan sejauh mana akan dilakukannya peningkatan untuk membuat para tamu hotel merasa nyaman saat menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan uraian di atas penulis melakukan penelitian dengan judul, "Penerapan Metode *Exponential Smoothing* untuk Peramalan Tingkat Hunian Hotel Kartika Kota Langsa".

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Metode *Exponential Smoothing* untuk Peramalan Tingkat Hunian Hotel Kartika Kota Langsa pada tahun 2019?
2. Berapa banyak Tingkat Hunian Hotel Kartika Kota Langsa pada Tahun 2019 dengan menggunakan Metode *Exponential Smoothing*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penerapan Metode *Exponential Smoothing* untuk Peramalan Tingkat Hunian Hotel Kartika Kota Langsa pada tahun 2019.
2. Untuk mengetahui jumlah Tingkat Hunian Hotel Kartika Kota Langsa pada Tahun 2019 dengan Menggunakan Metode *Exponential Smoothing*.

## 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

   Memperdalam wawasan keilmuan penulis sebagai mahasiswa program studi matematika mengenai metode peramalan, serta menerapkan metode peramalan di kehidupan.

2. Bagi Pembaca

   Dapat dijadikan studi kasus bagi pembaca dan acuan bagi mahasiswa serta dapat memberikan bahan referensi bagi pihak perpustakaan yang dapat menambah ilmu pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

   Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan.

## 1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode penyelesaian *Double Exponential Smoothing* untuk meramal tingkat hunian Hotel Kartika Kota Langsa. Proses pengolahan data dibantu dengan *software Minitab 18.*