

MENGUKUR PENINGKATAN KETERISIAN KAMAR DENGAN MENINGKATKAN PROMOSI DAN LAYANAN PADA HOTEL PESONA CINDY

Afif Fahrul Rifq Hsb¹, Muh.Maesa Arya Fani², Rd.Bagus Rizky Yanuar A.³

Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Fakultas Logistik, Teknologi, dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis
Internasional

*Email : afiffahrul03@gmail.com¹, muhmaesaaryafani@gmail.com²,
bagusyanuar2002@gmail.com³*

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu industri jasa. Hotel menyediakan kamar kepada peanggan. Hotel Pesona Cindy adalah salah satu hotel yang terletak di Pulau Rupa di desa Teluk RHU, kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Penelitian ini berfokus pada pemecahan masalah yang dialami oleh Hotel Pesona Cindy yakni, kurangnya tingkat keterisian kamar dan minimnya popularitas hotel. Penulis akan mencoba membantu Hotel Pesona Cindy dalam menemukan solusi terhadap permasalahan ini dengan melakukan simulasi pada perangkat lunak AnyLogic dengan melakukan empat buah skenario dengan mengubah variabel biaya promosi yang dikeluarkan oleh Hotel Pesona Cindy dalam satu bulan. Dengan adanya simulasi diharapkan dapat membantu perencanaan Hotel Pesona Cindy dalam upaya meningkatkan popularitas hotel dan tingkat keterisian kamarnya.

Kata kunci: *Kata kunci : AnyLogic, Simulation, CLD, SFD*

ABSTRACT

Hotel is a service industry. Hotels provide rooms to customers. Hotel Pesona Cindy is a hotel located on Rupa Island in the village of Teluk RHU, sub-district of North Rupa, Bengkalis Regency, Riau Province. This research focuses on solving the problems experienced by Hotel Pesona Cindy namely, the lack of room occupancy rates and the lack of popularity of the hotel. The author will try to help Hotel Pesona Cindy find a solution to this problem by simulating on the AnyLogic software by carrying out four scenarios by changing the variable promotional costs incurred by Hotel Pesona Cindy in one month. With the simulation, it is hoped that it can assist the planning of Pesona Cindy Hotel in an effort to increase the popularity of the hotel and its room occupancy rate.

Keywords: *Kata kunci : AnyLogic, Simulation, CLD, SFD*

PENDAHULUAN

1. Pendahuluan

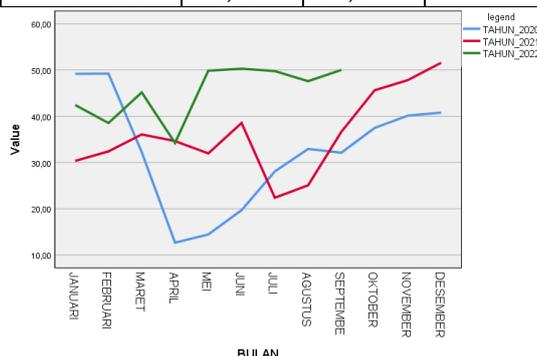
Layanan jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Oleh karena itu, layanan jasa adalah tindakan penyediaan oleh satu pihak kepada pihak lain dan pada prinsipnya tidak sama dengan pengalihan kepemilikan. Penyedia jasa, makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Biasanya, layanan yang disediakan oleh hotel adalah akomodasi. Tetapi ada banyak layanan lain yang dapat disediakan oleh hotel. Misalnya, menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman, membuka restoran dan kafe, dan mengadakan acara. Semua fasilitas di hotel hanya untuk pengunjung. Hotel didefinisikan sebagai tempat tinggal umum bagi wisatawan dengan menyediakan kamar (Lauson, 1976). Hotel merupakan tempat yang sering digunakan oleh seseorang untuk menginap atau beristirahat. Hotel termasuk dalam kelompok jasa non-logistik meskipun dalam pelaksanaannya hotel tetap memiliki pergerakan logistik di dalamnya.

Di Indonesia, pariwisata merupakan sektor yang cukup besar bagi perekonomian negara, tidak hanya untuk perekonomian tetapi juga untuk bidang ketenagakerjaan yang menciptakan kesempatan kerja bagi masyarakat Indonesia. Sebelum pandemi virus korona, pariwisata di Indonesia terus meningkat dari segi jumlah pengunjung yang datang. Berdasarkan data yang tersedia dari BPS (Badan Pusat Statistik) tercatat bahwa jumlah kunjungan terbanyak dicapai pada tahun 2019 dimana jumlah kunjungan mencapai 16,11 juta kunjungan (BPS, 2020). Sudah menjadi rahasia umum bahwa krisis COVID-19 telah memberi dampak bagi industri perhotelan. Dampak yang besar telah membuat hotel di berbagai kota besar di seluruh dunia berjuang untuk bertahan dalam bisnis, dengan lebih dari setengahnya dibawah ambang batas dimana sebagian besar hotel dapat mencapai titik impas dan membayar kembali utang, menurut American Hotel & Lodging Association (AHLA).

Sementara industri perhotelan terus berjuang dengan hampir dua pertiga dari hotel di atau di bawah 50% okupansi, menurut AHLA, dan pelaku bisnis perhotelan semakin khawatir tentang hasil perjalanan tahun baru ini, adalah bijaksana bagi hotel untuk menerapkan pelajaran dari tahun ini dan mempersiapkan masa depan industri setelah COVID-19. Sekarang keselamatan dan kebersihan lebih penting dari sebelumnya, saatnya untuk beradaptasi dan menemukan kembali cara hotel menarik pelanggan. Berdasarkan data yang diambil dari website Badan Pusat Statistik mengenai tingkat hunian kamar pada hotel bintang pada tahun 2020 hingga tahun 2022. Data yang didapatkan adalah sejak Bulan Januari Tahun 2020 hingga Bulan September Tahun 2022. Data tersebut kemudian diolah menjadi bentuk grafik garis untuk mempermudah pengamatan.

Tabel 1. 1 Data Tingkat Hunian kamar pada Hotel Bintang Bulan Januari Tahun 2020 hingga Bulan September Tahun 2022

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	49,17	30,35	42.43
Februari	49,22	32,4	38.54
Maret	32,24	36,07	45.15
April	12,67	34,63	34.23
Mei	14,45	31,97	49.85
Juni	19,7	38,55	50.28
Juli	28,07	22,38	49.77
Agustus	32,93	25,07	47.38
September	32,12	36,64	50.02
Oktober	37,48	45,62	-
November	40,14	47,83	-
Desember	40,79	51,57	-

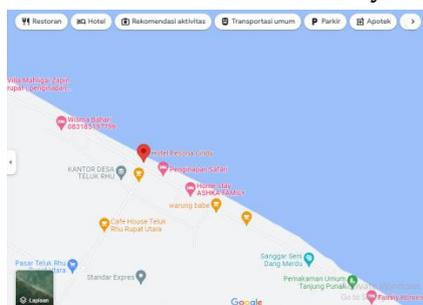


Gambar 1. 1 Grafik Tingkat Hunian kamar pada Hotel Bintang Bulan Januari Tahun 2020 hingga Bulan September Tahun 2022

Semakin berkurangnya peningkatan kasus Covid-19 di Indonesia, pertumbuhan tingkat keterisian kamar hotel ikut meningkat. Hal ini tentu berdampak baik bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Pesona Cindy yang beralamat di Pulau Rupa, tepatnya di Desa Teluk RHU, Kecamatan Rupa Utara, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Pulau ini sering dikunjungi wisatawan ketika akhir pekan. Hotel ini memiliki 14 buah kamar yang dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu 3 Kamar standard, 6 Kamar superior, dan 5 Kamar deluxe. Masing-masing harga untuk setiap jenis kamarnya adalah Rp250.000,00 untuk kamar standard, Rp300.000,00 untuk kamar superior, dan Rp350.000,00 untuk kamar deluxe. Hotel ini berfungsi sebagaimana hotel lainnya. Hotel ini juga beroperasi sebagai resorotan. Namun, dalam penelitian kali ini peneliti hanya melakukan penelitian pada bagian hotel saja.

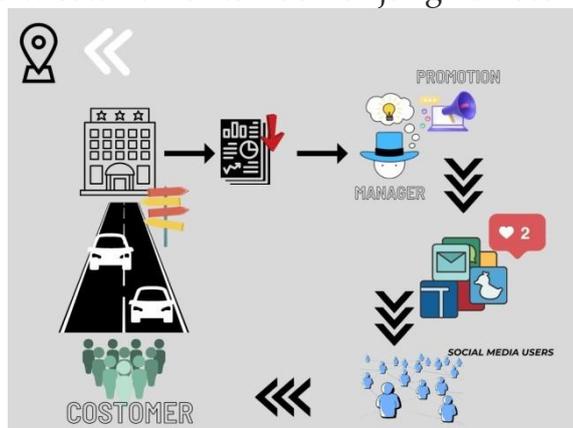


Gambar 2. 1 Profil Hotel Pesona Cindy di Google Maps



Gambar 2. 2 Lokasi Hotel Pesona Cindy di Google Maps

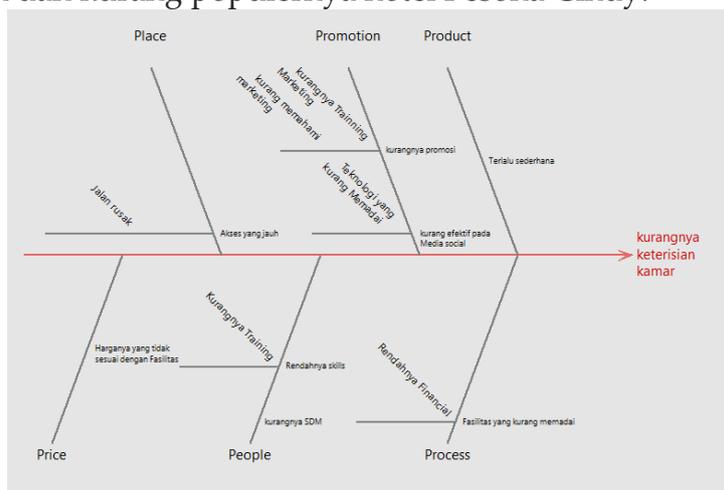
Lokasi Hotel pesona Cindy ini terletak persis dekat dengan pantai sehingga ini menjadi daya Tarik para wisatawan untuk berkunjung ke hotel Pesona Cindy ini.



Gambar 2. 3 Rich Picture Diagram

Dalam beberapa bulan terakhir tingkat keterisian hotel Pesona Cindy tidak sesuai dengan harapan atau target yang telah di tentukan oleh pihak hotel sehingga jikalau tidak dibenahi pihak hotel akan mengalami kerugian, ini disebabkan oleh kurangnya

promosi oleh pihak hotel, kurangnya pemanfaatan media sosial atau teknologi sebagai sarana untuk melakukan promosi dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel Pesona Cindy belum sesuai dengan harga yang diberikan kepada customer. Berdasarkan hal tersebut maka, dilakukan analisis terkait kurangnya tingkat keterisian kamar hotel pada hotel Pesona Cindy bertujuan untuk memaksimalkan keterisian kamar hotel dan keuntungan dengan menganalisis penyebab kurangnya minat wisatawan dan kurang populernya hotel Pesona Cindy.



Gambar 2. 4 Fishbone Diagram

Berdasarkan gambar Fishbone Diagram di atas, yang dimana terdapat suatu masalah yang dihadapi oleh Hotel Pesono Cindy, yaitu akar permasalahan yang terjadi pada masalah yang dihadapi oleh Hotel Pesona Cindy adalah kurangnya tingkat keterisian kamar berdasarkan analisis 6P, yaitu Place, Promotion, Product, Price, People yang penulis gunakan.

1) *Place*

Terdapat permasalahan pada Hotel Pesona Cindy yaitu akses jalan yang jauh dengan pelanggan dengan disertai terdapat beberapa jalan yang rusak.

2) *Promotion*

Terdapat suatu permasalahan yaitu kurangnya promosi yang dilakukan oleh Hotel Pesona Cindy, kurangnya training pada bidang marketing, kurang memahami pada bidang marketing, dan kurang efektif dalam penggunaan media sosial dikarenakan teknologi yang kurang memadai.

3) *Product*

Terdapat permasalahan terlalu sederhananya fasilitas hotel yang tersedia.

4) *Price*

Biaya yang dikeluarkan oleh Hotel Pesona Cindy tidak sesuai dengan fasilitas yang ada.

5) *People*

Disebut juga sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki di Hotel Pesona Cindy masih terdapat *Skills* yang tergolong rendah dan kekurangan SDM.

6) *Process*

Terdapat fasilitas yang kurang memadai yang mempengaruhi Rendahnya *financial*.

2. Tujuan Penelitian

Penelitian yang akan kami lakukan ini bertujuan untuk mengukur peningkatan keterisian kamar dengan meningkatkan promosi dan layanan pada Hotel Pesona Cindy sehingga meningkatkan keuntungan bagi Hotel Pesona Cindy.

3. Metode

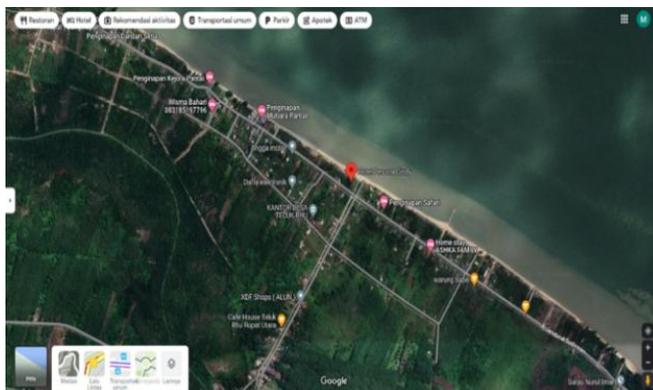
Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan simulasi dengan menjadikan permasalahan menjadi *Stock Flow Diagram* dan kemudian melakukan percobaan skenario untuk menemukan hasil terbaik.

4. Proses

Data pada penelitian ini di dapatkan dari pihak Hotel Pesona Cindy dengan melakukan interview (wawancara) pada pihak hotelnya, data data berikut merupakan data pemesanan kamar hotel pada bulan September pada tahun 2022.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Pesona Cindy. Hotel Pesona Cindy merupakan Hotel yang berlokasi di Pulau RUPAT di desa Teluk RHU, kecamatan RUPAT Utara Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Hotel ini memiliki 14 kamar yang dibagi menjadi 3 tipe yakni : 3 Kamar Standar, 6 Kamar Superior, dan 5 Kamar Delux. Dengan masing masing harga pada setiap tipe kamarnya adalah berikut: Rp250,000 Kamar Standar, Rp300,000 Kamar Superior, dan Rp350,000 Kamar Delux.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan manajer objek penelitian, didapatkan data bahwa tingkat keterisian kamar hotel mereka pada Bulan September 2022 sekitar 52%. Narasumber mengatakan bahwa mereka ingin mencari cara untuk meningkatkan tingkat keterisian kamar (*occupancy*) hotel mereka terutama pada saat akhir pekan. Narasumber mengatakan bahwa menginginkan setidaknya tingkat keterisian kamar hotel yang menjadi objek penelitian ini tidak kurang dari 70%.



Gambar 2. 5 Lokasi Hotel Pesona Cindy di Google Earth

Hotel ini merupakan hotel memiliki daya Tarik tersendiri yaitu bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke daerah pantai Teluk RHU, hotel ini menyediakan jasa

penginapan dan menyediakan paket sarapan sehingga orang-orang datang berwisata ke Teluk RHU bisa menginap dan beristirahat di hotel Pesona Cindy.

Data pada penelitian ini di dapatkan dari pihak Hotel Pesona Cindy dengan melakukan interview (wawancara) pada pihak hotelnya, data-data berikut merupakan data pemesanan kamar hotel pada bulan September pada tahun 2022.

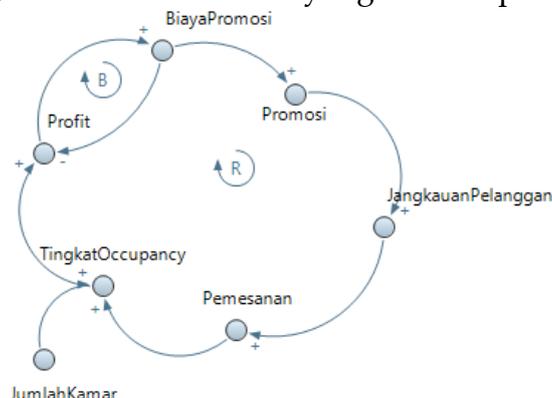
Tabel 2. 1 Data jumlah pemesanan kamar di Hotel Pesona Cindy pada bulan September 2022

Perode	Indeks Waktu	Jumlah Kamar terisi
01/09/2022	1	7
02/09/2022	2	4
03/09/2022	3	14
04/09/2022	4	8
05/09/2022	5	0
06/09/2022	6	7
07/09/2022	7	11
08/09/2022	8	0
09/09/2022	9	14
10/09/2022	10	4
11/09/2022	11	0
12/09/2022	12	8
13/09/2022	13	7
14/09/2022	14	1
15/09/2022	15	5
16/09/2022	16	14
17/09/2022	17	14
18/09/2022	18	6
19/09/2022	19	5
20/09/2022	20	12
21/09/2022	21	14
22/09/2022	22	5
23/09/2022	23	14
24/09/2022	24	7
25/09/2022	25	0
26/09/2022	26	6
27/09/2022	27	5
28/09/2022	28	8
29/09/2022	29	4
30/09/2022	30	14

Pembuatan Program / model simulasi dengan software computer Pada simulasi ini peneliti menggunakan Software Anylogic untuk membangun sistem terkait permasalahan yang ada sesuai dengan existing problem yang ada. Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua model untuk membangun sistemnya yakni Causal Loop Diagram(SLD) dan Stock Flow Diagram (SFD).

- Causal Loop Diagram

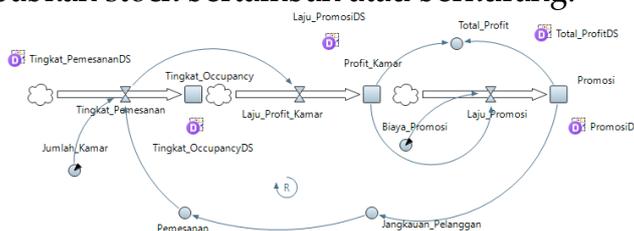
Pada Causal Loop Diagram (CLD) ini suatu pendekatan pada suatu permasalahan dengan melihat kompleksitas dari sistem yang digambarkan dengan sebuah diagram berupa garis lengkung yang berujung panah yang menghubungkan suatu faktor dengan faktor lainnya, berikut adalah CLD yang kami dapatkan



Gambar 3.2 pada gambar 3.2 merupakan Causal Loop Diagram (CLD) yang menjelaskan tentang tingkat keterisian kamar pada Hotel Pesona Cindy.

- Stock Flow Diagram

Stock Flow Diagram yaitu menggambarkan struktur secara fisik, dimana stock merupakan akumulasi yang dapat bertambah dan berkurang, sedangkan flow adalah proses yang menyebabkan stock bertambah atau berkurang.



5. Hasil dan Analisa

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan sistem Causal Loop Diagram (CLD) dan Stock Flow Diagram (SFD) Tingkat Occupancy dari Hotel Pesona Cindy pada tahun 2022 dapat di bentuk skenario sebagai berikut :

NAMA	PROMOSI
Skenario 0	Rp 1.000.000,00
Skenario 1	Rp 1.500.000,00
Skenario 2	Rp 2.000.000,00

Skenario 3	Rp	2.500.000,00
Skenario 4	Rp	3.000.000,00

Berdasarkan hasil simulasi skenario dengan software Anylogic, maka dapat dianalisis sebagai berikut :

1) Skenario 0

Berdasarkan dari hasil simulasi menggunakan software Anylogic Stock Flow Diagram (SFD) skenario 0 atau skenario awal, Tingkat Occupancy Hotel Pesona Cindy pada tahun 2022, dapat diketahui bahwa Biaya_Promosi, Total_Profit dan Pemesanan masing- masing sebesar :Rp1.000,000, Rp.19,713,714.286 dan 11 orang pemesan dan dengan skenario demikian bahwa hasil dari simulasinya adalah sebagai berikut: promosi dihasilkan mancapai Rp2.000.000 sehingga mengakibatkan pada variable jangkauan pelanggan mancapai 4,000 dan tingkat occpancy senilai 51,7%.

Berdasarkan perbandingan model yang dibuat oleh peneliti dengan fakta aktual yang terjadi dilapangan dengan bekerjasama dengan narasumber, peneliti dan narasumber sepakat bahwa model ini sudah terverivikasi dan tervalidasi. Dengan ini, peneliti dapat melanjutkna penelitian dengan merancang skenario untuk membantu objek penelitian dalam mancapai tujuan mereka.

2) Skenario 1

Berdasarkan dari hasil simulasi menggunakan software Anylogic Stock Flow Diagram (SFD) skenario 1 atau skenario awal, Tingkat Occupancy Hotel Pesona Cindy pada tahun 2022, dapat diketahui bahwa Biaya_Promosi, Total_Profit dan Pemesanan masing-masing sebesar :Rp1.500,000, Rp.26,055,966.571 dan 17 orang pemesan dan dengan skenario demikian bahwa hasil dari simulasinya adalah sebagai berikut: promosi dihasilkan mancapai Rp3.000.000 sehingga mengakibatkan pada variable jangkauan pelanggan mancapai 6,000 dan tingkat occpancy senilai 69,2%.

3) Skenario 2

Berdasarkan dari hasil simulasi menggunakan software Anylogic Stock Flow Diagram (SFD) skenario 1 atau skenario awal, Tingkat Occupancy Hotel Pesona Cindy pada tahun 2022, dapat diketahui bahwa Biaya_Promosi, Total_Profit dan Pemesanan masing-masing sebesar :Rp2.000,000, Rp.29,341,800 dan 23 orang pemesan dan dengan skenario demikian bahwa hasil dari simulasinya adalah sebagai berikut: promosi dihasilkan mancapai Rp4.000.000 sehingga mengakibatkan pada variable jangkauan pelanggan mancapai 8,000 dan tingkat occpancy senilai 79,4%.

4) Skenario 3

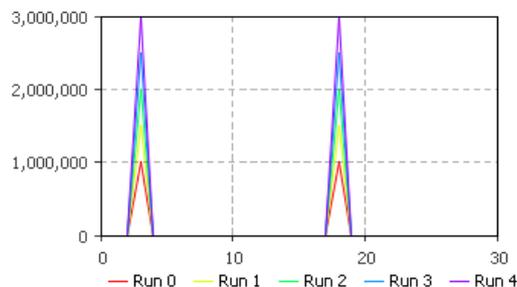
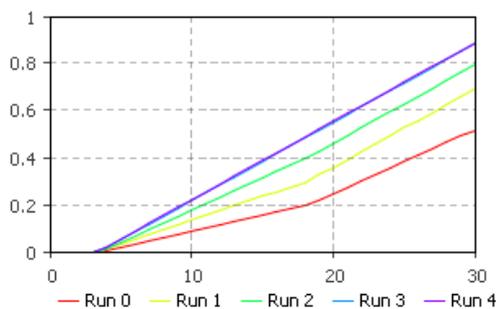
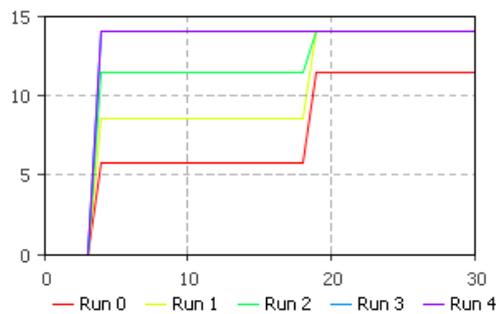
Berdasarkan dari hasil simulasi menggunakan software Anylogic Stock Flow Diagram (SFD) skenario 1 atau skenario awal, Tingkat Occupancy Hotel Pesona Cindy pada tahun 2022, dapat diketahui bahwa Biaya_Promosi, Total_Profit dan Pemesanan masing-masing sebesar :Rp2.500,000, Rp.32,113,300 dan 29 orang pemesan dan dengan skenario demikian bahwa hasil dari simulasinya adalah sebagai berikut:

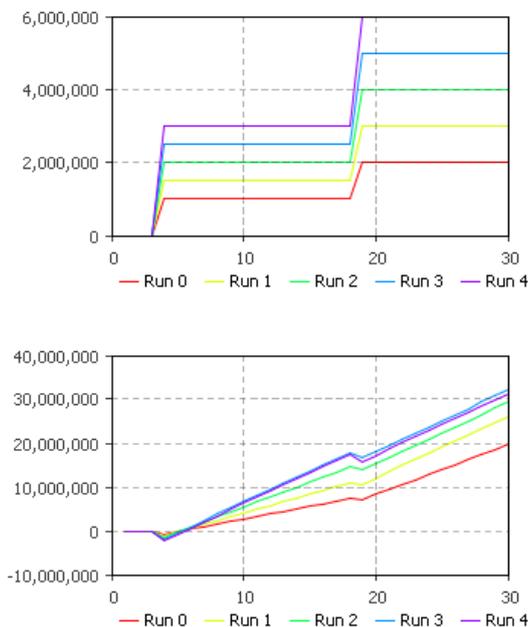
promosi dihasilkan mencapai Rp4.000.000 sehingga mengakibatkan pada variable jangkauan pelanggan mencapai 10,000 dan tingkat occpancy senilai 88,4%.

5) Skenario 4

Berdasarkan dari hasil simulasi menggunakan software Anylogic Stock Flow Diagram (SFD) skenario 1 atau skenario awal, Tingkat Occupancy Hotel Pesona Cindy pada tahun 2022, dapat diketahui bahwa Biaya_Promosi, Total_Profit dan Pemesanan masing-masing sebesar :Rp3.000,000, Rp.31,227,633,143 dan 34 orang pemesan dan dengan skenario demikian bahwa hasil dari simulasinya adalah sebagai berikut: promosi dihasilkan mencapai Rp6.000.000 sehingga mengakibatkan pada variable jangkauan pelanggan mencapai 12,000 dan tingkat occpancy senilai 88,6%.

6. Analisis Skenario Keseluruhan





7. Kesimpulan

NAMA	PROMOSI	TINGKAT OCCUPAN CY	TOTAL PROFIT	TOTAL BIAYA PROMOSI
SKENARIO 0	Rp 1.000.000,00	51%	Rp 19.713.714,29	Rp 2.000.000,00
SKENARIO 1	Rp 1.500.000,00	69%	Rp 26.055.966,57	Rp 3.000.000,00
SKENARIO 2	Rp 2.000.000,00	79%	Rp 29.381.800,00	Rp 4.000.000,00
SKENARIO 3	Rp 2.500.000,00	88%	Rp 32.113.300,00	Rp 5.000.000,00
SKENARIO 4	Rp 3.000.000,00	89%	Rp 31.227.633,14	Rp 6.000.000,00

Run 0 adalah model awal dengan pemesanan (Hari Terakhir) sebanyak 11 kamar lalu tingkat occupancy yang di dapat sebesar 51% dan biaya promosi yang dikeluarkan sebesar Rp2.000.000.

Run 1 merupakan simulasi kedua dengan skenario biaya promosi sebesar Rp3.000.000,00 dengan tingkat Occupancy sebesar 69% dan total Profit yang di dapatkan sebesar Rp26.0550966,57 ,

Run 2 merupakan simulasi ketiga dengan skenario biaya promosi sebesar Rp4.000.000,00 dengan tingkat Occupancy sebesar 79% dan total Profit yang di dapatkan sebesar Rp29.381.800,00,

Run 3 merupakan simulasi keempat dengan skenario biaya promosi sebesar Rp5.000.000,00 dengan tingkat Occupancy sebesar 88% dan total Profit yang di dapatkan sebesar Rp32.113.300,00 ,

Run 4 merupakan simulasi kelima dengan skenario biaya promosi sebesar Rp6.000.000,00 dengan tingkat Occupancy sebesar 89% dan total Profit yang di dapatkan sebesar Rp31.227.633,14 .

Sehingga, berdasarkan dari hasil penelitian dan simulasi yang peneliti lakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan berbagai skenario yang telah dilakukan dan tujuan yang diinginkan oleh objek penelitian dengan informasi yang diberikan oleh narasumber, dapat disimpulkan bahwa jika pihak hotel hanya ingin memenuhi target saja maka pilihan skenario yang ke 2 yang dipilih. Tetapi, jika ingin mendapatkan hasil yang maksimal maka pilihan skenario yang ke 3 adalah pilihan yang tepat dengan konsekuensi biaya promosi yang dikeluarkan lebih besar Rp293,000 dari skenario ke 2.

8. Daftar Pustaka

- Lawson, F. (1976). *Hotels, motels and condominiums: design, planning and maintenance*. London: Architectural Press.
- Badan Pusat Statistik, 2019. *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Tahun 2019*. Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik
- Athika Rahma, 2020. *Gara-Gara Corona, Okupansi Hotel Bintang Hanya 32,4 Persen Maret 2020*
- Pusat Data dan Sistem Informasi, Kemenparekraf/Baperakraf, 2020. *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2020*
- Bilgihan, A., Okumus, F., Nusair, K. K., & Kwun, D. J. W., "Information technology applications and competitive advantage in hotel companies", *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(2), 139–153, 2011.