

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sejumlah hotel di kota Bandung sangat pesat. Dengan adanya berbagai pusat perbelanjaan, wisata kuliner, dan wisata alamnya, maka bermunculan banyak hotel yang berupaya meningkatkan kualitas untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Dari segi kualitas pelayanan maupun kuantitasnya suatu hotel harus mampu mengerti kebutuhan konsumen yang akan menginap.

Selain dari pihak hotel, tamu yang menginap pun memiliki keperluan dan karakteristik tujuan yang berbeda-beda. Karakteristik tujuan tamu menginap dibedakan dalam beberapa tujuan, yakni untuk berlibur, keperluan bisnis, mengadakan event, dan yang lainnya.

Pada masa sekarang, calon tamu yang menginap cenderung mencari pengalaman dari tamu-tamu yang sebelumnya karena calon tamu merasa kesulitan jika harus melakukan *survey* langsung dari satu hotel ke hotel lainnya, dan kadang tidak sesuai dengan harapan mereka. Biasanya calon tamu hotel mencari kriteria selain harga dengan mencari informasinya pada halaman web umum seperti blog untuk mencari pengalaman orang yang pernah menginap di hotel tersebut.

Beberapa alasan tamu datang dan menginap karena berdasarkan pelayanan yang ramah, kenyamanan fasilitas, lokasi yang strategis, dan sebagainya. Sebagai contoh, dari faktor pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan lokasi, tamu yang akan

mengingat lebih mengutamakan kenyamanan fasilitas dibandingkan dengan faktor yang lainnya.

Dengan persoalan yang ada, maka dibuatlah sistem yang dapat memberikan keputusan kepada calon tamu hotel dalam memilih hotel sesuai dengan tingkat kepentingan yang paling utama agar calon tamu hotel tidak kecewa dengan hotel yang akan disinggahi.

Sistem berbasis komputer yang interaktif membantu para pengambil keputusan untuk menggunakan data dan berbagai model untuk memecahkan masalah, disebut sebagai sistem pendukung keputusan (SPK). Metode yang dimiliki oleh SPK diantaranya metode SMART, fuzzy, Promethee (*preference ranking*), AHP, SAW (*Simple Additive Weighting*), dan WP (*Weight Product*).

Berdasarkan kesulitan yang dihadapi calon konsumen hotel, dibuatlah sistem menggunakan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) karena berhubungan dengan MADM (*Multiple Atrribut Decision Making*) yang mengharuskan pembuat keputusan membuat bobot mana yang paling penting pada setiap atribut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Kriteria apa saja yang mempengaruhi wisatawan dalam memilih hotel?
2. Bagaimana membuat sistem pendukung keputusan bagi wisatawan untuk membantu pemilihan hotel berdasarkan kriteria dan tingkat kepentingan dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dapat dikaji untuk memfokuskan masalah yang berkaitan dengan kriteria dan tingkat kepentingan pemilihan hotel dengan metode *Simple Additive Weighting* adalah:

1. Data hotel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hotel Melati dan *Guest House* (hotel yang tidak berbintang).
2. Aplikasi ini hanya untuk menentukan pemilihan hotel berdasarkan tingkat kepentingan para user.
3. Tidak melayani reservasi hotel atau pemesanan kamar karena aplikasi tidak terhubung ke masing-masing hotel.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yakni:

1. Merumuskan kriteria-kriteria apa saja yang mempengaruhi keputusan calon tamu hotel untuk menginap.
2. Menerapkan metode SAW (*Simple Additive Weighting*) sebagai metode pengambilan keputusan guna membantu calon tamu hotel untuk membandingkan antara hotel yang ditawarkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yakni:

1. Membantu calon tamu hotel dalam memilih hotel yang sesuai dengan kriteria menggunakan metode SAW (*Simple Additive Weighting*).
2. Penerapan metode SAW untuk sistem pendukung keputusan multi kriteria.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini antara lain:

Tahap pengumpulan data:

a. Studi Pustaka

Mengumpulkan data yang berkaitan dengan metode *Simple Additive Weighting* ataupun yang berhubungan dari berbagai buku, artikel, dan modul.

b. Wawancara dan Observasi

Melakukan wawancara terhadap calon konsumen dan mengadakan penelitian untuk mengumpulkan data secara langsung terhadap permasalahan yang diambil.

Tahap pembuatan perangkat lunak:

a. Analisis

Dalam proses ini, *software engineer* harus memahami fungsi dan atribut yang dibutuhkan, tampilan sistem, dsb.

b. Desain

Proses perrepresentasikan kebutuhan semua sistem dalam sebuah rancangan.

c. *Coding*

Proses pengimplementasian yang dimulai setelah desain selesai dibuat dalam bentuk yang dimengerti oleh komputer yakni bahasa pemrograman.

d. *Testing*

Proses pengujian terhadap perangkat lunak yang selesai dibuat agar hasilnya teruji baik sesuai dengan kebutuhan yang telah dijabarkan sebelumnya.

e. *Maintenance*

Proses pemeliharaan baik dalam pemakaian maupun pengembangan bila dibutuhkan perubahan untuk permasalahan baru.

1.7 Sistematika Laporan

Penulisan skripsi ini tersusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Membahas beberapa teori yang mendasari penyusunan skripsi seperti sistem pendukung keputusan, metode *Simple Additive Weighting*, dan beberapa teori yang berkaitan.

BAB III Analisis dan Perancangan

Penjelasan tentang metodologi pengembangan sistem yang digunakan dengan pendekatan terstruktur serta alat dan bahan yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB IV Implementasi

Penjabaran hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tersebut.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran yang sudah diperoleh dari hasil penulisan penelitian.

HALAMAN LAMPIRAN