

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat membuat para perusahaan dituntut supaya mempersiapkan diri untuk mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis. Dalam industri pelayanan jasa kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat penting, karena pelanggan semakin kritis serta teliti dalam menentukan perusahaan jasa yang akan digunakan. Perusahaan dituntut untuk bisa menyediakan produk sesuai dengan keinginan pelanggan. Begitu pula dalam bisnis pelayanan jasa, perusahaan dituntut agar dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan serta keinginan pelanggan.

Pelayanan pada hotel membutuhkan informasi secara intensif, untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai keinginan pengunjung agar pengunjung puas. Proses pelayanan yang sederhana, cepat dan mudah adalah contoh peningkatan pelayanan pada pengunjung. Pelayanan yang dilakukan dari meja depan tempat pendaftaran pengunjung harus diperhatikan, karena semakin cepat pelayanan yang diberikan membuat para pengunjung menjadi puas dan nantinya akan para pengunjung akan memberikan penilaian kualitas jasa yang baik untuk kemajuan hotel.

Sudah saatnya hotel menggunakan kemajuan teknologi komputer, baik perangkat lunak(Software) atau perangkat keras(Hardware) dalam upaya

penanganan manajemen yang sebelumnya masih secara manual. Salah satunya adalah penilaian kualitas jasa di hotel karena nantinya penilaian dari pengunjung dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas jasa di hotel. Salah satu alat bantu yang dapat mendukung adalah menggunakan program komputer serta menggunakan metode AHP (analytical hierarchy process) yang nantinya akan di terapkan dalam penilaian kualitas jasa di hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah :

Bagaimana penerapan metode AHP (Analytical Hierarchy Process) ke dalam Sistem Pendukung Keputusan dalam penilaian kualiatas jasa di hotel pandanaran semarang ?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan, maka dapat diambil batasan masalah sebagai berikut:

- a. Metode yang digunakan adalah metode AHP (Analytical Hierarchy Process).
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penilaian dari pengunjung hotel pandanaran semarang.
- c. Hasil survey di tentukan berdasarkan point nilai dari setiap pilihan pertanyaan yang di berikan kepada pengunjung hotel pandanaran dan berikut form pertanyaannya :

1. Apakah fasilitas kami sudah memuaskan?

Sangat Baik Cukup Baik

Baik Buruk

2. Apakah Sarapan pagi sudah memuaskan?

Sangat Baik Cukup Baik

Baik Buruk

3. Apakah kebersihan didalam kamar sudah memuaskan?

Sangat Baik Cukup Baik

Baik Buruk

4. Apakah makan malam yang disediakan sudah memuaskan?

Sangat Baik Cukup Baik

Baik Buruk

5. Apakah fasilitas pengantaran dan penjemputan sudah memuaskan?

Sangat Baik Cukup Baik

Baik Buruk

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan membuat sistem penilaian kualitas jasa yang dapat membantu manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa hotel.

1.4.2 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak berikut ini :

1. Penulis

a. Dengan pembuatan skripsi ini, penulis menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru.

b. Penulis dapat menerapkan teori serta ilmu pengetahuan yang telah didapat di bangku kuliah.

2. Pihak hotel

Dengan adanya sistem pendukung keputusan ini dapat membantu pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel serta mempermudah dalam mengambil keputusan manajerial.

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian memiliki suatu proses panjang. Yang dimulai dari minat untuk memahami suatu fenomena lalu berkembang menjadi sebuah gagasan, konseptualisasi, teori, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya. Hasil akhirnya adalah gagasan dan teori baru sehingga menghasilkan suatu proses yang tiada henti.

Titik tolak yang sebenarnya bukan metode penelitian, tetapi kepekaan dan minat, ditopang oleh akal sehat (common sence). Seperti disebutkan diatas, berbagai tahap harus ditempuh hingga tercapai hasil penelitian yang memenuhi kaidah-kaidah ilmiah, dan tiap tahap perlu dilaksanakan dengan kritis, cermat dan sistematis.

Metodologi yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian ini antara lain :

1. 5. 1 Jenis Data

1. Data Primer

Sumber data ini diperoleh langsung dari individu yang menjadi objek penelitian di mana data dihasilkan dari hasil kuesioner yang disampaikan kepada tamu hotel.

2. Data seuknder

Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melainkan tetapi menggunakan data yang sudah ada sebelumnya.

1. 5. 2 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menggunakan metode ini penulis mencoba untuk berdiskusi dengan staff admin ataupun pimpinan mengenai kendala atau masalah yang terjadi pada system tersebut.

2. Observasi

Dengan metode ini pengumpulan data dari system penilaian sebelumnya dan mengamati pengunjung hotel secara langsung.

3. Studi literatur

Menggunakan metode ini penulis mempelajari dan mencari referensi mengenai pembuatan sistem pendukung keputusan . Referensi dapat berupa buku, jurnal, artikel maupun penelitian sebelumnya.

1. 5. 3 Metodologi Pengembangan Sistem

Metode Waterfall (Whitten, 2004) adalah proses pengembangan perangkat lunak berurutan, dengan di awali perencanaan, pemodelan, implementasi, pengujian, perawatan.

1. Analisis dan definisi persyaratan

Tahap ini yang diperlukan komunikasi yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak oleh pengguna dan batasan perangkat lunak berdasarkan mendengarkan masukan dari pelanggan melalui metode pengumpulan data yakni dengan wawancara mengenai informasi mengenai data yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Perancangan sistem dan perangkat lunak

Setelah kebutuhan sebelumnya didapat maka berikutnya melakukan perancangan desain sistem. Dalam desain sistem ini membantu menentukan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur computer secara ditel keseluruhan.

3. Implementasi dan pengujian unit

Pada tahapan ini, sistem pertama kali dikembangkan untuk mencoba sistem pendukung keputusan di eksekusi.

4. Integrasi dan pengujian sistem

Berikutnya setelah melakukan pengembangan dalam tahap implementasi lalu diintegrasikan ke dalam sistem untuk pengujian. Setelah integrasi seluruh sistem untuk mengecek atau menguji setiap kegagalan.

5. Operasi dan pemeliharaan

Tahapan akhir model *waterfall*, perangkat lunak yang telah jadi, dan sudah dilakukan pemeliharaan terhadap sistem tersebut. Pemeliharaan ini dapat termasuk dalam memperbaiki sistem yang mengalami error.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang terdapat dalam penulisan ini terdiri bab-bab berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang peneliti terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya sebagai bahan referensi dari penulisan ini. Dan menghubungkan dengan masalah yang sedang diteliti. Pada bab ini juga dijelaskan tentang perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan menjelaskan tentang analisa dan perancangan terhadap sistem yang akan dibangun.

BAB IV IMPLEMENTASI

Bab ini nantinya akan mengimplementasi sistem secara detail sesuai dengan rancangan dan komponen yang memberikan gambaran sistem pendukung keputusan yang dipakai.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan secara lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibuat dan saran untuk penulis serta pengembang selanjutnya.