

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, bisnis perhotelan layaknya jamur di musim hujan. Bisnis perhotelan telah menjamur dimana-mana. Hal ini terjadi karena meningkatnya perkembangan dunia pariwisata yang menuntut adanya bisnis perhotelan yang mendukung kegiatan kepariwisataan. Baik di Indonesia maupun di negara manapun, bisnis perhotelan bukanlah hal yang asing bagi warga negaranya.

Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksud adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen/pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen.

Dengan adanya perkembangan dunia kepariwisataan, hal ini pun dapat memacu semakin besarnya peluang pebisnis dalam membangun bisnis perhotelan yang dapat menguntungkan. Bisnis perhotelan dikatakan bisnis jangka panjang karena terus berkembang sesuai perkembangan dunia pariwisata serta adanya perkembangan minat konsumen untuk terus mempertahankan bisnis di bidang ini.

Dimana semakin menjamurnya hotel dengan keunggulan masing-masing yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Dengan persaingan yang begitu ketat, konsumen memiliki peluang yang luas untuk mendapatkan produk dengan sederet pilihan sesuai dengan kebutuhannya.

Bisnis perhotelan merupakan bisnis yang bergerak di bidang jasa sehingga faktor kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dari pada kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Sehingga berdampak dalam financial perusahaan.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen merasa sangat puas.

Namun dalam banyak studi membuat penelitian hubungan antara kepuasan tamu dan atribut layanan hotel dengan menggunakan pendekatan konvensional statistik seperti regresi model. Sehingga ditugas akhir ini mencoba menggunakan pendekatan jaringan saraf tiruan (JST). JST ini telah diterima secara luas sebagai model yang baik namun penerapannya dalam bidang manajemen pariwisata belum secara menyeluruh.

Dalam pembuatan sistem ini menggunakan kuisisioner online yang bertujuan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen. Kuisisioner online merupakan salah satu cara untuk berkomunikasi dan mengetahui minat serta penilaian para konsumen terhadap sebuah permasalahan. Dan dengan adanya komunikasi atau interaksi secara tidak langsung ini, diharapkan pihak manajemen perusahaan dapat menarik kesimpulan atas segala permasalahan pada perusahaan dan secara tidak langsung memperbaiki kinerja perusahaan yang bersangkutan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang terurai dalam latar belakang tersebut diatas maka perumusan masalah dari penelitian ini antara lain ;

1. Bagaimana membuat kuisisioner online guna berinteraksi secara tidak langsung kepada konsumen?
2. Bagaimana memprediksi tingkat kepuasan konsumen Weta International Hotel?
3. Bagaimana mengklasifikasikan tingkat kepuasan konsumen Weta International Hotel?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Membuat kuisioner online untuk menentukan kepuasan konsumen.
2. Memprediksi kepuasan konsumen menggunakan jaringan syaraf tiruan dengan fungsi aktivasi *sigmoid bipolar*.
3. Mengklasifikasikan kepuasan konsumen Weta International Hotel.

1.4 Batasan Masalah

Permasalahan yang dibahas kiranya perlu dilakukan pembatasan terhadap masalah tersebut, hal ini dilakukan agar dalam penelitian ini terfokus pada permasalahan yang diteliti dan tidak melebar pada luar batas penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Data diperoleh dari kuisioner para tamu. Tamu adalah seorang atau sekelompok orang yang datang dan memakai fasilitas yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Data tamu yang diambil setiap 1 kali kedatangan.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Jaringan Syaraf Tiruan..
3. Penentu kepuasan konsumen disini berupa variabel-variabel :
 - a. Tanggapan: - Perkataan dalam memberikan pelayanan
 - Pelayanan yang cepat dan sopan
 - Keterampilan dalam memberikan informasi
 - Staf bersedia untuk memecahkan masalah.
 - Staf memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan secara tepat
 - b. Wujud nyata: - Kondisi kamar hotel
 - Kondisi fasilitas dan peralatan yang tersedia
 - Kuantitas dan kualitas kamar
 - Fasilitas keamanan yang memadai
 - Kondisi fasilitas penunjang atau tambahan
 - c. Layanan makanan: - Memiliki berbagai jenis restoran.
 - Kualitas makanan yang baik
 - Layanan pesan antar

- d. Lokasi: - Lokasi yang nyaman untuk bisnis.
 - Lokasi hotel yang strategis
 - Keamanan hotel
- e. Kehandalan: - Prosedur check-in & out yang efisien
 - Bill benar
 - Kemampuan demi kepercayaan konsumen
 - Staf berpenampilan rapi dan berseragam
- f. Empati: - Staf mampu memberikan perhatian pribadi.
 - Staf peduli dengan permintaan dan minat individu.
- g. Jaminan: - Produk dan fasilitas sangat berkualitas
 - Keramah-tamahan staf dalam melayani
 - Tingkat keamanan dan keselamatan konsumen
- h. Layanan bisnis: - Akses transportasi yang sigap dan aman
 - Persediaan fasilitas bisnis yang mencakupi sarana media komunikasi

Seluruh variabel dan pertanyaan yang tercantum dalam setiap variabel dapat ditambahkan, dikurangi, ataupun diubah oleh pihak management hotel yang bersangkutan.

1.5 Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Survei dan Observasi

Melakukan penelitian dan observasi secara langsung ke tempat studi kasus yaitu weta internasional hotel.

2. Pengumpulan Data.

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para pengunjung yang sedang menginap di Hotel Weta Surabaya.

3. Studi Literatur

Setelah materi terkumpul, maka dapat dilakukan pembelajaran materi tentang Jaringan Syaraf Tiruan dengan fungsi aktivasi Sigmoid Bipolar..

4. Perancangan Sistem

Dalam tahap ini dibuat rancangan perangkat lunak yang dibangun meliputi perancangan arsitektur sistem, perancangan data, perancangan antarmuka.

5. Pembuatan Sistem

Pembuatan program dilakukan secara bertahap dengan acuan flowchart yang telah dibuat. Flowchart yang telah dibuat di implementasikan pada bahasa pemrograman yang telah disepakati.

6. Implementasi dan Pengujian

Program yang telah dibuat selanjutnya dilakukan ujicoba dan disimulasikan kepada pihak hotel apakah sistem ini sudah layak dan bisa memahami system yang saya buat.

7. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilakukan setelah semua kegiatan selesai dikerjakan. Laporan disusun berdasarkan survei dan observasi, data yang diperoleh, pembelajaran materi, perancangan dan pembuatan sistem, serta implementasi dan pengujian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari : latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hal-hal yang melandasi atau yang digunakan sebagai pedoman untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang perancangan strategi yang diusulkan mulai dari skenario dan metode yang digunakan.

BAB IV : IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini menjelaskan tentang implementasi program yang telah dikerjakan. Meliputi penjelasan

tentang arsitektur sistem, desain sistem, desain interface, dan menguraikan tentang hasil uji coba serta analisis terhadap sistem.

BAB V : PENUTUP

Bab yang berisi kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari sistem yang telah di ujicoba.