

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan oleh pemerintah untuk memperoleh devisa. Menurut Kementerian Pariwisata Arief Yahya pariwisata dalam pembangunan nasional, berperan sebagai sumber perolehan devisa dan memberikan sumbangan pada bidang-bidang lainnya dan hingga saat ini, Pariwisata masih ditempatkan sebagai *leading sector* perekonomian Indonesia. Dinas Pariwisata kota Yogyakarta membenarkan perkembangan pariwisata untuk wisatawan nusantara sudah cukup tinggi hanya perlu peningkatan kapasitas pelayanan wisatawan, manajemen lalu lintas dan sarana pendukung lainnya akan tetapi untuk wisatawan mancanegara masih sangat lambat perkembangannya, perlu produk wisata atau *event* sebagai daya tarik yang unik dan berkelas internasional dengan pemasaran yang efektif. (Kementerian Pariwisata, 2019).

Biro perjalanan wisata atau *tour and travel* merupakan usaha penyedia jasa perencanaan atau pelayanan wisata. Salah satu biro yang menyediakan jasa perjalanan wisata yaitu Losari *tour and travel*. Losari *tour and travel* beralamatkan di Jl. Prawirotaman No.24 Brontokusuman, Mergansan Yogyakarta. Biro jasa tersebut menyediakan berbagai macam paket tujuan wisata baik wisata di Yogyakarta maupun luar Yogyakarta. Selain menyediakan paket wisata losari *tour and travel* juga menyediakan pelayanan tiket pesawat dan tiket kereta api.

Losari *tour and travel* yang berdiri sejak tahun 2010 lalu sudah melayani banyak wisatawan asing dari berbagai negara. Dalam menjalankan bisnis dibidang ini kepuasan wisatawan selama perjalanan sangat penting untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha kedepannya. Kepuasan pada suatu layanan dapat dilihat dari kenyamanan, keramahan, kecepatan dan berbagai aspek lain. Namun selama ini Losari *tour and travel* hanya memberikan pelayanan yang maksimal tanpa mengetahui *feedback* dari wisatawan yang menggunakan jasanya.

Pihak penyedia jasa beranggapan bahwa pelayanannya sudah sangat memuaskan padahal hal tersebut belum tentu dirasakan oleh wisatawan.

Untuk mengatasi hal tersebut penulis membuat sistem untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Losari *tour and travel* menggunakan metode *simple additive weighting*. Dengan adanya sistem ini pihak penyedia jasa akan mengetahui seberapa puas wisatawan menggunakan jasa mereka. Apabila penyewa jasa kurang puas maka hal tersebut akan menjadi pertimbangan Losari *tour and travel* untuk lebih meningkatkan pelayanan mereka. Pada sistem ini pelanggan yang telah menggunakan biro jasa Losari *tour and travel* diminta mengisi sebuah kuisisioner yang berisi pertanyaan tentang layanan yang diberikan, setiap pertanyaan mempunyai bobot atau nilai masing-masing, nilai tersebut kemudian diolah oleh sistem menggunakan metode *simple additive weighting* untuk menghasilkan sebuah output tentang seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan Losari *tour and travel*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana desain sistem penunjang keputusan kepuasan pelanggan pada jasa tour and travel LOSARI TOUR berdasarkan paket tujuan wisata?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode *Simple Additive Weighting* untuk membantu keputusan kepuasan pelanggan LOSARI TOUR ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya sampai penilaian, yaitu ketika user daftar dan setelah selesai melakukan penilaian.
2. Sistem ini hanya menggunakan satu level belum multilevel.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat suatu sistem penunjang keputusan kepuasan pelanggan pada jasa tour and travel Losari Tour berdasarkan paket tujuan wisata.
2. Dapat mengimplementasikan metode *Simple Additive Weigting* untuk membantu admin dalam mengetahui kepuasan pelanggan pada jasa tour and travel Losari Tour.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian secara khusus diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Sistem penunjang keputusan yang memberikan rekomendasi pada kepuasan pelanggan pada jasa tour and travel Losari Tour berdasarkan paket tujuan wisata.
2. Admin dapat mengetahui kepuasan pelanggan sesuai kriteria yang di harapkan manajemen Losari Tour.