

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap makhluk hidup akan sulit dalam mengerjakan aktivitas sehari-harinya jika tidak mengonsumsi makanan. Energi di dapat dari mengonsumsi makanan dan dapat membantu pertumbuhan badan dan otak.

Di dunia yang serba instan ini, manusia membutuhkan makanan yang mudah dan praktis untuk aktivitas sehari – hari dan di era saat ini makanan cepat saji (bisa di kenal dengan kata fast food) menjadi solusi . Menurut Alamsyah (2009, pp. 2-3), Fast food atau makanan cepat saji dapat diartikan sebagai makanan yang dapat disiapkan dan disajikan dengan cepat. Dalam fast food ada beberapa jenis yang sering ditemui yaitu take away yang artinya dibawa pulang (atau jalan-jalan) dan drive thru yakni makanan yang dipesan dari kendaraan dan langsung dibawa kembali dalam perjalanan. Sistem take away adalah sistem yang mudah, praktis, dan sering ditemukan di kafetaria atau snack corner di kantor, kampus, sekolah, dan pusat perbelanjaan. Makanan cepat saji tersedia di pusat perbelanjaan, baik dalam skala besar seperti Mall ataupun skala kecil seperti Minimarket.

Pelanggan adalah pembeli atau pemakai barang atau jasa, oleh karena itu pelanggan harus di hormati oleh penjual. Adanya pelanggan tersebut memberikan dampak pada peningkatan usaha yang dijalankan karena pelangganlah yang sering atau selalu menggunakan produk yang dijual (Ekawatiningsih, 2020, p. 63).

Dalam mengetahui minat pelanggan, pengusaha harus tahu apa yang diminati pelanggan baik dari segi makanannya, pelayanannya, maupun kondisi tempat usaha. Dalam hal ini proses pengambilan keputusan dapat digunakan sebagai acuan pengusaha dalam mengetahui minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji.

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan sistem informasi yang ditunjukkan untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan persoalan yang bersifat semi terstruktur (Lita Asyriati Latif, Mohamad Jamil dan Said HI Abbas, 2018, p.3).

Metode Simple Additive Weighting (SAW) dikenal sebagai algoritma dengan metode penjumlahan berbobot sehingga dapat melakukan penilaian secara tepat melalui nilai kriteria dan bobot preferensi yang sudah ditentukan, selain itu SAW juga dapat menyeleksi alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang ada dengan proses perbandingan setelah menentukan bobot untuk setiap atribut yang dimiliki.

Adapun manfaat adanya penerapan Simple Additive Weighting (SAW) ini pada sistem pendukung keputusan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji yaitu akan membantu pengusaha makanan cepat saji dalam menentukan minat pelanggan terhadap makanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah didefinisikan, maka judul untuk penelitian ini yaitu "**Penerapan Metode Simple Additive Weighting (SAW) untuk Penentuan Minat Pelanggan Terhadap Makanan di Sentra Layanan Cepat Saji**"

B. Permasalahan

Begitu pentingnya peran pelanggan dalam bisnis kuliner, sehingga para pengusaha selalu berlomba-lomba menggali potensi yang terbaik untuk dipersembahkan kepada pelanggan untuk mengetahui minat pelanggan, namun pada kenyataannya tidak sedikit perusahaan yang malahan bingung untuk membuat pelanggannya loyal dan tidak berpindah ke produk lain. Maka sepatutnya perusahaan harus tahu betul minat pelanggan tersebut, dan harus tahu betul apa yang mesti dilakukan/diberikan kepada pelanggan, sehingga pada akhirnya pelanggan itu akan memberikan kontribusi besar dalam bisnis perusahaan. Maka dari itulah setiap perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi agar dapat memperluas daerah pasar.

Dalam segi pelayanan terdapat take away, ojek online, dan dine in. Itulah pola pelayanan yang ditawarkan sehingga bisa menjangkau pelanggan dalam bisnis kuliner. Penilaian layanan take away, ojek online ataupun dine in masih kurang optimal karena hanya sebatas penulisan saja sehingga kurang tepat dan akurat. Dari data transaksi layanan yang diambil dari satu kedai makanan cepat saji bulan April tahun 2021, sebagaimana pada table 1.1.

Tabel 1.1 Data Transaksi Layanan bulan April Tahun 2021

| No | Keterangan | Jumlah Transaksi |
|-----------|---------------------|-------------------------|
| 1 | Layanan Take Away | 250 transaksi |
| 2 | Layanan Ojek Online | 400 transaksi |
| 3 | Layanan Dine In | 200 transaksi |

Berdasarkan tabel 1.1. diatas, dapat dilihat beberapa transaksi layanan take away, ojek online, dan dine in. Dari data tersebut di dapat dari hardcopy dalam bentuk penulisan di buku transaksi kurang akurat karena banyaknya kendala seperti pegawai belum sempat menulis data per-transaksi di

karenakan kondisi penjualan ramai, data per-transaksi dalam bentuk penulisan sehingga kondisi penulisan tidak beraturan dari satu transaksi dengan transaksi lainnya, data sering tercecer dengan data sebelumnya sehingga kondisi fisik data kurang tepat dan akurat. Data transaksi layanan di Tabel 1.1 belum menunjukkan minat pelanggan atas makanan yang di perjual belikan tetapi hanya menunjukkan kuantitas transaksi keseluruhan dalam jenis layanan saja, sehingga untuk mengetahui minat pelanggan terhadap makanan belum bisa dibuktikan. Dengan ini penggunaan metode Simple Additive Weighting (SAW) sangat di perlukan karena dengan metode ini penentuan minat pelanggan terhadap makanan lebih terarah dan mudah.

Dalam mengetahui minat pelanggan saat ini hanya dilakukan berdasarkan hasil bicara singkat saja antara pengusaha dengan pelanggan terkait makanan yang diperjual belikan, indikator atau kriterianya pun belum tepat yang mengakibatkan pertanyaan – pertanyaan yang diajukan belum terarah dan hanya sebatas pertanyaan – pertanyaan ringan saja. Data layanan transaksi tersebut hanya sebatas penulisan saja sehingga penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji kurang maksimal

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa masalah yang saat ini dihadapi adalah :

- a) Belum tepat dalam penilaian minat pelangggan terhadap setiap menu makanan kefetaria atau kedai makanan melalui jasa layanan take away, ojek online dan dine in.
- b) Belum efektif dalam mengetahui jumlah minat pelanggan take away, ojek online dan dine in terhadap menu yang ditawarkan.

2. Rumusan Masalah

a. Problem Statement

Berdasarkan masalah-masalah diatas yang saat ini teridentifikasi, dapat disimpulkan bahwa pokok masalah yaitu belum tepat dan efektif dalam menentukan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji dengan menggunakan metode SAW.

b. Research Question :

Dari permasalahan diatas, pertanyaan penelitian yang dapat diajukan pada penelitian ini, adalah:

1. Bagaimana penerapan metode SAW untuk penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji.

2. Berapa tingkat ketepatan dan efektifitas penerapan metode SAW untuk menentukan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian (Pengembangan)

Maksud penelitian pengembangan ini adalah dalam rangka menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji. Sedangkan tujuan penelitian pengembangan ini adalah :

1. Mendapatkan penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji yang lebih tepat.
2. Mendapatkan penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji yang lebih efektif
3. Mengembangkan prototype aplikasi penerapan metode SAW untuk penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji.
4. Mengukur tingkat ketepatan dan efektifitas penerapan metode SAW untuk penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji.

D. Spesifikasi Produk yang diharapkan

Melalui penelitian ini diharapkan terciptanya produk berupa proses dan pengembangan sistem untuk memudahkan pengambilan keputusan dalam penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji dengan spesifikasi:

1. Aplikasi digunakan untuk mengklasifikasi data minat pelanggan terhadap makanan untuk diketahui potensi rating tertinggi makanan yg diminati.
2. Aplikasi digunakan untuk memudahkan pengusaha untuk menganalisa minat pelanggan terhadap makanan
3. Sistem yang dibuat menggunakan basis data

E. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian dan pengembangan adalah dalam rangka menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji. Manfaat yang didapat dari penelitian dan pengembangan ini adalah :

1. Manfaat teoritis; untuk memberikan sumbangan penerapan metode SAW,

2. Manfaat praktis; memudahkan pengusaha untuk mengetahui minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji melalui take away, ojek online ataupun dine in.
3. Manfaat kebijakan; dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan terutama dalam menentukan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji.

F. Asumsi dan Keterbatasan

1. Asumsi

Diasumsikan dari penelitian ini adalah bahwa dalam proses penentuan minat pelanggan terhadap makanan di sentra layanan cepat saji belum menggunakan pembobotan yang disepakati yang menimbulkan hasilnya menjadi kurang tepat dan sering bersifat subjektivitas. Dengan kriteria – kriteria yang ada pada saat penelitian diharapkan dapat terlaksana dan sesuai dengan yang di harapkan.

2. Keterbatasan

- a) Penelitian yang dikembangkan menggunakan metode SAW yang dimana perhitungan dilakukan dengan menggunakan bilangan crisp dan adanya perbedaan perhitungan normalisasi.
- b) Aplikasi yang akan dikembangkan hanya berbasis web dan belum bisa digunakan secara *online*.

G. Definisi Istilah dan Definisi Operasional

Berikut definisi istilah dan definisi operasional yang digunakan dalam penulisan penelitian ini :

1. **Kafetaria** adalah restoran yg menyajikan aneka masakan, makanan, dan minuman di gerai dengan sistem swalayan bagi para pelanggan.
2. **Dine in** adalah makan di tempat.
3. **Ojek online** adalah moda layanan transportasi kendaraan beroda dua yang menggunakan aplikasi melalui telepon genggam.
4. **Hardcopy** adalah segala informasi yang dicetak di atas kertas. Hard copy bersifat fisik, seperti formulir pajak, dokumen cetak, atau buku teks