

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikenal sebagai “Jogja Kota Wisata”. Perkembangan pariwisata di Yogyakarta mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan pendukung, salah satunya jasa travel trip keliling Jogja yang memudahkan wisatawan dalam mengunjungi berbagai destinasi wisata. Keberhasilan layanan travel tidak hanya ditentukan oleh destinasi yang ditawarkan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan [1].

Driver travel memiliki peran yang sangat vital karena berinteraksi langsung dengan wisatawan selama perjalanan. Driver tidak hanya bertugas mengemudikan kendaraan, tetapi juga berperan sebagai pemandu wisata yang memberikan informasi, kenyamanan, dan keamanan kepada wisatawan. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan transportasi wisata, termasuk sikap, responsivitas, dan kemampuan komunikasi driver, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan citra layanan pariwisata [2][3].

Dalam praktiknya, terdapat perbedaan kinerja antar driver travel dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Sebagian driver mampu memberikan pelayanan yang baik dan profesional, sementara sebagian lainnya belum memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Perbedaan kinerja ini menimbulkan tantangan bagi perusahaan travel dalam menentukan driver yang layak mendapatkan penghargaan atau insentif secara adil dan objektif [4].

Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang mampu membantu perusahaan travel dalam melakukan penilaian kinerja driver secara objektif sebagai dasar pemberian insentif bonus. Penerapan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan metode Multi Attribute Utility (MAU) diharapkan dapat membantu pengambil keputusan dalam menentukan driver terbaik berdasarkan berbagai kriteria penilaian, sehingga pemberian insentif bonus dapat dilakukan secara adil, transparan, dan terukur [5].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari skripsi ini Bagaimana perancangan dan implementasi sistem pendukung keputusan untuk pemberian insentif bonus kepada driver travel trip keliling Jogja menggunakan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT)?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diatur untuk mengarahkan fokus penelitian dan memperjelas lingkup penelitian adalah:

1. Penelitian ini akan berfokus hanya pada penggunaan metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) sebagai algoritma dalam sistem pendukung keputusan untuk pemberian insentif bonus kepada driver travel trip keliling Jogja.
2. Kriteria penilaian kinerja driver yang dipertimbangkan akan dibatasi pada beberapa aspek utama, seperti tingkat kepatuhan lalu lintas, kecepatan, keamanan pengemudi, kebersihan kendaraan, dan tingkat kepuasan pelanggan.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini akan terbatas pada data kinerja driver travel trip keliling Jogja yang telah terdokumentasi dan tersedia.
4. Analisis dan perancangan sistem pendukung keputusan akan berfokus pada tahapan pembuatan keputusan terkait insentif bonus dan tidak mencakup implementasi sistem secara menyeluruh
5. Untuk Bahasa Pemrograman yang di gunakan adalah PHP dan menggunakan database Mysql

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi tentang sistem pendukung keputusan pemberian insentif bonus berdasarkan penilaian driver travel trip keliling Jogja menggunakan metode Multi Atribute Utility Theory (MAUT) adalah untuk mengembangkan sebuah sistem yang dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat dalam memberikan insentif bonus kepada para driver travel. Berikut adalah beberapa tujuan khusus yang dapat menjadi fokus penelitian:

1. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sebuah DSS yang dapat membantu manajemen dalam melakukan proses pengambilan keputusan terkait pemberian insentif bonus kepada para driver travel.
2. Penelitian ini akan menentukan kriteria-kriteria penilaian yang relevan dan penting untuk mengevaluasi performa para driver travel, seperti kinerja dalam kecepatan, ketepatan waktu, keramahan, dan kualitas layanan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian skripsi tentang sistem pendukung keputusan pemberian insentif bonus berdasarkan penilaian driver travel trip keliling Jogja menggunakan metode Multi Atribute Utility Theory (MAUT) memiliki berbagai manfaat, baik bagi perusahaan travel maupun para driver. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian tersebut:

1. Efisiensi Keputusan: Dengan adanya sistem pendukung keputusan berbasis Multi Atribute Utility Theory (MAUT), perusahaan travel dapat membuat keputusan yang lebih efisien dan akurat dalam memberikan insentif bonus kepada para driver. Multi Atribute Utility Theory (MAUT) dapat membantu mengidentifikasi driver-driver yang berkinerja tinggi dan berkontribusi besar terhadap kesuksesan perusahaan.

2. Objektivitas Penilaian: Metode Multi Atribute Utility Theory (MAUT) mencakup penggunaan bobot atau bobot relatif pada setiap kriteria penilaian. Hal ini dapat membantu mengurangi bias dan meningkatkan objektivitas dalam menilai kinerja driver. Insentif bonus akan diberikan berdasarkan perhitungan matematis, bukan atas dasar subjektivitas.

3. Meningkatkan Kinerja Driver: Dengan adanya insentif bonus yang didasarkan pada penilaian kinerja yang obyektif, para driver akan termotivasi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Ini dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan, meningkatkan popularitas perusahaan, dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

4. Peningkatan Kualitas Layanan: Driver yang menerima insentif bonus berdasarkan kinerja yang baik cenderung merasa dihargai dan diakui atas usaha mereka. Akibatnya, mereka lebih cenderung memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, meningkatkan kualitas keseluruhan dari layanan travel tersebut selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah dan batasan masalah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan,

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, analisis masalah, solusi yang ditawarkan, rancangan,

BAB IV JADWAL PENELITIAN, bab ini merupakan perencanaan kegiatan penelitian dari awal sampai akhir.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi kesimpulan dan lampiran.