

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tidak dimungkiri bahwa makanan merupakan sebuah kebutuhan pokok yang dipenuhi oleh setiap masyarakat pada setiap harinya untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari. Dalam memenuhi kebutuhan makanan tersebut cara yang biasanya dilakukan dengan dua cara yaitu dengan memasak ataupun dengan membeli makanan di restoran. Namun dengan adanya berbagai kesibukan dan lelahnya dalam beraktivitas, masyarakat cenderung untuk dapat memesan makanan di restoran karena lebih cepat dalam memperoleh makanan. Menikmati makanan di sebuah restoran bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan pokok saja, namun kini juga menjadi sebuah gaya hidup dimana masyarakat menikmati makanan dengan kerabat, pasangan, ataupun rekan kerjanya untuk beristirahat dari kegiatan sehari-hari yang telah dilalui [1].

Di Indonesia sudah sangat banyak sekali restoran yang dapat dikunjungi oleh masyarakat di berbagai daerah. Dari data yang dikeluarkan dan diungkapkan oleh lembaga Badan Pusat Statistik (BPS), pada Juni 2022, terdapat 8.042 usaha kuliner berupa restoran atau rumah makan yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2020[2]. Sedangkan data yang dikeluarkan BPS pada bulan Mei 2020, data yang didapat tercatat sebanyak 7.680 restoran pada tahun 2018[3]. Dari data yang diungkapkan tersebut mencerminkan adanya peningkatan jumlah restoran di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah restoran, masyarakat menjadi memiliki terlalu banyak opsi dan menjadi bingung dalam memilih sebuah restoran yang hendak dikunjungi. Ketersediaan informasi restoran memang dapat dilakukan dengan cepat dan mudah melalui akses internet, namun terlalu banyaknya informasi atau yang disebut juga dengan *information overload* terhadap seseorang dapat menimbulkan tingkat stres kepada seseorang sehingga tidak optimal dalam menangani sebuah informasi yang diterima[4]. Seperti yang diungkapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tangerang, bahwa bisnis kuliner restoran di Tangerang sendiri terus berkembang dan meningkat namun dengan banyaknya peningkatan jumlah restoran tersebut didapati bahwa konsumen mengalami kebingungan dan keraguan dalam memilih restoran yang hendak dikunjungi[5]. Dengan adanya hal tersebut, Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Tangerang mengungkapkan bahwa dibutuhkan sebuah media yang dapat memudahkan akses informasi mengenai restoran kepada masyarakat agar dapat menentukan restoran yang sesuai dengan selera masyarakat[5].

Dalam menanggapi hal tersebut, sistem yang hendak dibangun yaitu sistem rekomendasi restoran yang mengimplementasikan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) untuk hasil rekomendasinya. Penggunaan data alternatif pada sistem yang dibangun hendak menggunakan data yang bersumber dari *website* *pergikuliner.com*. Alasan penggunaan data ini, karena *website* *pergikuliner.com* merupakan salah satu aplikasi *review* restoran terpercaya di Indonesia. *Website* *pergikuliner.com* sendiri merupakan sebuah *online review consumer generated media* (CGM) dimana seperti yang diungkapkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa CGM dianggap lebih dipercaya dibandingkan dengan konten dari situs resmi ataupun media massa. Layaknya jumlah data pengumpulan sample yang dikemukakan oleh Roscoe, menyarankan menggunakan data sample minimum sebanyak 30 data [6]. Pada penelitian ini, data restoran yang hendak digunakan pada *website* *pergikuliner.com* yaitu sebanyak 100 data informasi restoran. Data sebanyak 100 restoran digunakan sebagai data pendukung sistem rekomendasi yang hendak dibangun sebagai perwakilan restoran yang ada di Gading Serpong. Penggunaan sebanyak 100 data ini juga agar pengguna sistem nantinya dapat memiliki banyak opsi dalam melihat informasi restoran ataupun menilai sebuah restoran.

Seseorang tentu memiliki preferensi dari atribut kriteria tertentu seperti jenis makanan, harga, pelayanan, dan kriteria tertentu lainnya yang menjadi acuan dalam menentukan sebuah restoran. Dalam penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa baik variabel pelayanan dan juga variabel suasana merupakan kedua variabel yang memiliki pengaruh signifikan dalam memberikan kepuasan serta niat untuk kunjungan kembali ke restoran[7]. Hal ini membuktikan, bahwa pelayanan dan suasana dapat dijadikan sebagai kriteria yang relevan dalam pembangunan sistem. Bukan hanya sekedar memberikan pelayanan dan suasana yang nyaman, tentu sebuah restoran yang ingin dikunjungi nyaman apabila kebersihan restoran pun terjaga. Kebersihan dalam sebuah restoran dapat mencakup produk makanan yang dibeli, tempat, serta peralatan makanannya. Saat produk makanan yang dibeli dikemas secara higienis, menggunakan bahan makanan yang *fresh*, tempat yang bersih, dan peralatan makanan yang terjaga kebersihannya dapat menjadikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengunjung restoran[8]. Selain itu, faktor kesesuaian harga terhadap rasa juga menjadi hal yang penting dapat digunakan

sebagai salah satu kriteria penilaian, dimana baik rasa serta harga dapat menjadi bahan pertimbangan seseorang dalam membuat keputusan pembelian makanan. Dari penelitian yang didapat terkait pengaruh antara rasa dengan harga terhadap keputusan pembeli, menyimpulkan ketika rasa makanan enak maka semakin mendukung keputusan pembelian dan ketika harga makanan lebih terjangkau juga akan mendukung keputusan pembelian[9]. Maka, kesesuaian harga dengan rasa akan menjadi hal yang penting dalam mendukung keputusan pembelian. Dengan demikian penggunaan kriteria yang digunakan pada sistem berdasarkan pembasan tersebut yaitu suasana, pelayanan, kebersihan, rasa, dan kesesuaian harga terhadap rasa.

Alasan penggunaan metode MAUT pada sistem ini karena merupakan salah satu metode rekomendasi yang cukup umum digunakan beberapa penelitian yang ada dimana metode MAUT dapat menyelesaikan permasalahan *Multiple Attribute Decision Making* (MADM) terhadap kriteria-kriteria penilaian pada sebuah restoran. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan terkait sistem rekomendasi restoran sudah cukup banyak ditemukan dengan berbagai metode seperti *Simple Additive Weighting* (SAW), *Weighted Product* (WP), *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dan penggunaan metode sistem rekomendasi lainnya, sedangkan penggunaan metode MAUT sendiri belum ditemukan penelitian secara spesifik yang ditujukan untuk sebuah sistem rekomendasi restoran. Penelitian terkait metode MAUT sebelumnya telah dilakukan oleh I Taufik, C N Alam, Z Mustofa, A Rusdiana dan W Uriawan mengenai implementasi metode MAUT untuk pemilihan representatif diplomatik. Dalam penelitian tersebut, hasil pemilihan representatif diplomatik memberikan akurasi sebesar 94%[10]. Dari penelitian tersebut, penggunaan metode MAUT dapat menjadi metode alternatif yang diimplementasikan pada sistem yang hendak dibangun karena metode tersebut terbukti dapat memberikan hasil akurasi yang tinggi sehingga dapat memberikan kesesuaian terhadap pengguna dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara merancang dan membangun sistem rekomendasi restoran dengan menggunakan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT)?
2. Berapa ukuran kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem rekomendasi restoran (*usability*) yang dirancang berdasarkan kuesioner yang dibagikan dengan metode *Use, Satisfaction, and Ease of use* (USE) *Questionnaire*?

1.3 Batasan Permasalahan

1. Restoran yang ditampilkan pada sistem merupakan restoran yang berada di daerah Gading Serpong, Kecamatan Kelapa Dua.
2. Sumber data restoran yang digunakan berasal dari *website* *pergikuliner.com* sebanyak 100 data restoran.
3. Kriteria yang digunakan dalam sistem rekomendasi yaitu suasana, pelayanan, kebersihan, rasa, dan kesesuaian harga terhadap rasa.
4. Penilaian kriteria yang digunakan pada setiap kriteria menggunakan pengukuran skala likert dengan nilai rentang satu hingga lima dengan nilai satu nilai terburuk dan lima adalah nilai terbaik.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Merancang dan membangun sistem rekomendasi restoran dengan menggunakan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT).
2. Mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem rekomendasi restoran dengan metode *Use, Satisfaction, and Ease of use* (USE) *Questionnaire*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian yang dilaksanakan yaitu sistem rekomendasi restoran dengan metode *Multi Attribute Utility Theory* (MAUT) dapat membantu masyarakat khususnya di Gading Serpong dalam menentukan restoran yang sesuai dari preferensi kriteria tertentu dari pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam melaksanakan penulisan penelitian dari sistem rekomendasi restoran yang dibangun, terdapat struktur isi laporan yang diuraikan sebagai berikut.

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

- Bab 1 PENDAHULUAN

Bab 1 memiliki bahasan terkait Pendahuluan dimana di dalamnya terdapat

latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

- Bab 2 LANDASAN TEORI

Bab 2 memiliki bahasan terkait landasan teori dimana di dalamnya terdapat beberapa teori terkait penelitian seperti sistem rekomendasi, *multi attribute utility theory* (MAUT), *USE Questionnaire*, dan pengukuran skala likert.

- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 memiliki bahasan metodologi penelitian yang dilakukan dan perancangan sistem seperti *sitemap user* dan *sitemap admin*, *flowchart* jalannya sistem, *database schema* untuk menggambarkan relasi yang ada dalam *database*, struktur tabel dan desain antarmuka *user*.

- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI

Bab 4 memiliki bahasan spesifikasi sistem terkait perangkat yang digunakan dalam melaksanakan penelitian, hasil desain implementasi antarmuka *user*, uji coba skenario, dan pembahasan uji kepuasan pengguna.

- Bab 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 memiliki bahasan terkait kesimpulan serta dari hasil keseluruhan penelitian yang telah dilaksanakan.

