

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan sarana penyiapan umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27). Berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/ MPPT-86 hotel adalah suatu bisnis yang menyediakan jasa dengan menyediakan gedung yang digunakan secara keseluruhan maupun sebagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan juga minuman. Hotel juga menyediakan jasa untuk kegiatan bagi wisatawan yaitu menjadi tempat penyiapan sementara bagi para wisatawan dan menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung pelayanan pelanggan hotel. Meningkatkan pengelolaan hotel di Medan merupakan suatu hal penting yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan tingkat pariwisata di Medan, dengan memberikan pelayanan yang profesional serta pengolahan secara tepat dapat memberikan kesan kepada wisatawan dan serta dapat memberi kenyamanan.

Kota medan merupakan ibu kota provinsi Sumatera Utara yang juga merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Di balik keanekaragaman budayanya, objek wisata Medan juga menyimpan pesona yang beragam. Mulai dari wisata alam hingga wisata kuliner serta event menarik yang digelar Dinas Pariwisata seperti Pesona Wonderful Medan, lomba fotografi dan lainnya yang guna menarik kunjungan wisatawan ke kota Medan. Berdasarkan data

BPS(Badan Pusat Statistik) Sumatera utara tercatat kunjungan wisatawan ke kota medan mencapai angka kunjungan 250 ribu orang per tahunnya, dengan target kunjungan 1 juta orang.

Hotel Soechi International yang berlokasi di Jl. Cirebon No 72 A Medan kota, merupakan hotel yang telah berdiri dari tahun 1995 sampai sekarang. Hotel Soechi International yang berdiri di tengah kota Medan ini memiliki 11 tingkat lantai, di mana terdapat basement 1 dan 2 sebagai tempat parkir kendaraan, lantai 1 sebagai lobby hotel dan restoran, lantai 3-5 sebagai ruangan meeting dan perkantoran, lantai 6-11 digunakan sebagai kamar hotel yang terdiri dari 247 kamar.

Semakin berkembangnya Indonesia dalam sarana tempat wisata dan pengolahan tempat wisata yang tepat dapat menjadikan Indonesia salah satu destinasi wisata yang digemari oleh wisata asing. Untuk itu perusahaan dituntut dapat memberikan pelayanan yang dinilai baik oleh konsumen, dan mengetahui pelayanan yang di rasa kurang oleh konsumen untuk diperbaiki.

Agar dapat memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka akan diperulakan evaluasi dari pelanggan. Oleh karena itu melihat permasalahan di atas maka akan dilakukan penelitian dengan judul : “Implementasi Data Mining Untuk Prediksi Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Soechi International Medan Dengan Algoritma C4.5”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Dari penyusunan tugas akhir ini agar tidak terlalu luas dan keluar dari topik permasalahan maka akan dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Dataset yang dianalisa untuk penelitian ini difokuskan pada data kuesioner yang dibagikan kepada 200 responden pelanggan Hotel

Soechi International Medan pada bulan Desember 2019 – Februari 2020.

2. Dataset yang dianalisa untuk penelitian ini difokuskan untuk prediksi kepuasan pelanggan dengan parameter yang digunakan meliputi tarif, fasilitas, dan pelayanan.
3. Pengembangan yang dianalisa pada skripsi ini akan dititik beratkan pada implementasi metode klasifikasi data mining dengan algoritma decision tree C4.5.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menerapkan algoritma C4.5 data memprediksi kepuasan pelanggan Hotel Soechi International Medan?
2. Bagaimana akurasi algoritma C4.5 untuk memprediksi kepuasan pelanggan pada Hotel Soechi International Medan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan algoritma C4.5 pada kepuasan pelanggan Hotel Soechi International Medan.
2. Untuk mengetahui akurasi algoritma C4.5 untuk memprediksi kepuasan pelanggan pada Hotel Soechi International Medan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

#### **1. Untuk Akademik**

Harapannya penelitian dapat memberikan hasil bagi peneliti maupun calon peneliti lain yang juga ingin menerapkan penelitian ke sistem yang lebih luas sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih akurat. Juga di harapkan dapat menjadi bahan acuan yang dapat dikembangkan lebih lanjut serta dapat melengkapi referensi pustaka akademi.

#### **2. Untuk Perusahaan**

Dapat menjadi pendukung dalam pengambilan keputusan bagi Hotel Soechi International Medan agar dapat memperbaiki dan memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan ketrampilan yang diperoleh di perkuliahan, dan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Sistem Informasi Universitas Pelita Harapan, serta dapat memberikan informasi serta wawasan mengenai dunia binsis di bidang kepuasan pelanggan dan layanan yang di berikan

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah :

### **Pendahuluan**

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah kepuasan pelanggan Hotel Soechi International Medan menjadi untuk diteliti, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan serta metodologi penelitian menggunakan algoritma C4.5.

### **Landasan Teori**

Bab ini berisikan landasan teori yang menjadi dasar penelitian. Teori yang digunakan merupakan teori pada bidang data mining dengan menggunakan metode algoritma C4.5 dan menggunakan referensi dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Selain itu disusun juga kerangka pemikiran penulis tentang penelitian yang akan dilakukan.

### **Metode Penelitian**

Bab ini berisikan deskripsi tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan dengan menggunakan metode algoritma C4.5, jenis dan sumber data, metode klasifikasi data, serta metode analisis.

### **Hasil Dan Analisis**

Bab ini menjelaskan secara singkat keadaan Hotel Soechi International Medan sebagai objek penelitian, kemudian menuju ke analisis dan klasifikasi data serta pembahasan hasil analisis dari penelitian ini.

## Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan berkaitan tentang kepuasan pelanggan di Hotel Soechi International Medan.

