

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bali merupakan provinsi yang dikenal sebagai salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia baik untuk turis lokal maupun asing. Keindahan alam, keunikan budaya dan keanekaragaman tradisi yang ada di Bali menjadi magnet serta daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Keindahan alam dan budayanya menjadi ciri khas sekaligus daya tarik bagi sehingga banyak wisatawan yang memilih Bali sebagai destinasi wisata yang dikunjungi, hal ini juga didukung dengan dipilihnya Bali sebagai pulau paling populer di dunia pada tanggal 8 April 2020 oleh agen *Tourlane* dihitung berdasarkan banyaknya *hashtag* diinstagram tahun 2020 dengan jumlah *hashtag* sebanyak 60.806.775. Hal ini juga diperkuat dengan data statistik pada bulan Januari 2020 jumlah kunjungan wisatawan asing meningkat dibandingkan dengan pada bulan Januari tahun 2019 sebanyak 73.313.

Pesona dan daya tarik Bali untuk menggait wisatawan menjadikan sektor pariwisata di Bali sangatlah menguntungkan. Hal ini pun mengakibatkan banyaknya bermunculan usaha yang berkaitan dengan pariwisata di Bali seperti akomodasi, rumah makan dan agen perjalanan wisata. Agen perjalanan wisata merupakan perusahaan khusus yang bergerak dibidang pariwisata dengan kegiatan utamanya yaitu memberikan informasi sekaligus pelayanan bagi wisatawan yang ingin melakukan perjalanan wisata. (Lahilote, 2010). Agen perjalanan wisata di Bali biasanya menawarkan berbagai pilihan paket wisata dengan harga dan spesifikasi yang berbeda-beda. Berbagai pilihan paket wisata yang disediakan oleh agen perjalanan wisata masih menjadi pilihan utama untuk para wisatawan yang pertama kali mengunjungi Bali sehingga tidak perlu mengalami kebingungan dalam menentukan akomodasi serta obyek wisata yang harus dikunjungi.

Permasalahan yang biasanya dialami oleh para wisatawan terhadap berbagai pilihan paket wisata yang disediakan oleh agen perjalanan wisata adalah harga dan jadwal kunjungan pada paket wisata. Harga paket wisata yang disediakan oleh agen

perjalanan wisata lumayan tinggi sehingga memungkinkan tidak sesuai dengan anggaran wisatawan. Jadwal kunjungan dari paket wisata juga sangat tidak fleksibel sehingga wisatawan terkadang kurang puas dengan durasi waktu kunjungan ke obyek wisata dan wisatawan tidak dapat melakukan permintaan khusus untuk mengunjungi obyek wisata yang tidak ada pada jadwal.

Berbagai permasalahan terkait pilihan paket wisata yang disediakan oleh agen perjalanan wisata dapat diatasi dengan cara membangun sistem pendukung keputusan pembentukan paket wisata yang dapat dilakukan oleh wisatawan sendiri. Selain dapat menghemat waktu, sistem ini juga membantu mencari rekomendasi paket wisata yang sesuai dengan kriteria atau keinginan wisatawan. Sistem pendukung keputusan merupakan sistem yang membantu pengambilan keputusan namun tidak mengotomatisasi pengambilan keputusan melainkan memberikan alternatif dalam pengambilan keputusan (Aeni Hidayah and Fetrina, 2017). Pada sistem pengambilan keputusan terdapat dua proses utama yaitu penentuan bobot untuk kriteria dan perankingan alternatif berdasarkan kriteria. Penelitian ini menggunakan metode BWM (*Best Worst Method*) untuk menentukan bobot optimal untuk masing-masing kriteria dan metode MARCOS (*Measurement Alternatives and Ranking According to the Compromise Solution*) untuk melakukan perankingan alternatif obyek wisata yang akan membentuk paket wisata. Konsep dari metode BWM adalah melakukan perbandingan kriteria yang sangat penting (*best criteria*) dan kriteria tidak penting (*worst criteria*) dengan kriteria lainnya, kemudian masalah maksimum diselesaikan sehingga mendapatkan bobot ideal dari masing-masing kriteria (Sadjadi and Karimi, 2018). Konsep metode MARCOS adalah mendefinisikan hubungan antara alternatif dengan nilai preferensi dimana alternatif terbaik adalah alternatif yang terdekat dengan solusi ideal dan terjauh dengan solusi anti ideal (Ilieva *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sabilla Ajrina, Sarno and Hari Ginardi, 2018) terkait perbandingan metode BWM dan metode AHP dihasilkan kesimpulan bahwa metode BWM membuat perbandingan dengan cara yang lebih terstruktur sehingga lebih mudah dimengerti dan mengarah ke perbandingan yang lebih konsisten, sehingga bobot lebih dapat diandalkan. Selain itu berdasarkan

penelitian yang dilakukan (Stević and Brković, 2020) dilakukan perbandingan hasil uji sensitifitas terhadap beberapa metode MCDM yaitu MARCOS, SAW, ARAS, WASPAS EDAS, CoCoSo dan MABAC, dihasilkan bahwa metode MARCOS konsisten untuk semua alternatif dan tidak ada perubahan peringkat sama sekali. Selain itu dilakukan perbandingan hasil korelasi statistik menggunakan metode *Spearman Correlation Coefficient* (SCC) dihasilkan bahwa metode MARCOS konsisten dan berkorelasi penuh dengan nilai $SCC = 1.000$, sehingga tidak ada perubahan peringkat. Dengan memanfaatkan kombinasi dari metode BWM dan MARCOS dikembangkan sistem yang dapat membentuk paket wisata sesuai dengan keinginan wisatawan. Adapun beberapa kriteria yang paling sering dan sesuai dengan keinginan wisatawan adalah anggaran, waktu kunjungan, rating. Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Suryani, Arifin and Hatta, 2017) dan (Ardha, Dwi and Pamungkas, 2019), alternatif paket wisata yang dijadikan acuan perhitungan bukanlah paket wisata yang sudah jadi melainkan yang dibentuk oleh sistem. Paket wisata yang dibentuk oleh sistem terdiri dari akomodasi, transportasi serta tiga jenis obyek wisata yang dapat dikunjungi yaitu wisata alam, wisata kuliner dan wisata belanja. Beberapa paket wisata yang dibentuk oleh sistem kemudian dijadikan sebagai alternatif untuk selanjutnya dicari rekomendasi paket wisata terbaik untuk wisatawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang di atas sebagai berikut.

1. Sampai saat ini belum ada sistem yang dapat membentuk paket wisata sesuai dengan keinginan wisatawan melainkan sistem yang ada memberikan rekomendasi paket wisata yang sudah jadi.
2. Keputusan pemilihan paket wisata diambil secara manual oleh wisatawan sesuai dengan berbagai alternatif pilihan paket wisata yang disediakan oleh agen perjalanan wisata.

3. Pilihan paket wisata cenderung tidak fleksibel dari segi anggaran, waktu dan jadwal kunjungan ke masing-masing obyek wisata sehingga tidak sesuai dengan keinginan wisatawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan-batasan yang perlu diberlakukan pada penelitian ini melihat luasnya cakupan judul penelitian dan untuk menyeragamkan pemahaman dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Sistem informasi yang dibangun hanya melakukan pencarian paket dari 10 obyek wisata untuk masing-masing kabupaten dan kota di Bali yang sudah ada pada sistem.
2. Paket wisata yang dibentuk oleh sistem terdiri dari akomodasi, transportasi dan 3 jenis obyek wisata yaitu wisata alam, wisata kuliner dan wisata belanja.
3. Kriteria yang digunakan dalam mencari rekomendasi paket wisata adalah anggaran, waktu dan rating. Kriteria ini dipilih berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali terkait delapan poin utama yang harus diperhatikan pada pembentukan paket wisata.
4. Anggaran yang dimasukkan oleh wisatawan akan dialokasikan terlebih dahulu untuk anggaran akomodasi dan transportasi yang akan disesuaikan dengan waktu paket.
5. Kriteria anggaran untuk obyek wisata alam dicari berdasarkan harga tiket masuk obyek wisata, untuk obyek wisata kuliner berdasarkan harga makanan untuk satu porsi dan untuk obyek wisata belanja adalah perkiraan jumlah uang yang dihabiskan untuk berbelanja di obyek wisata belanja tersebut.
6. Kriteria waktu dicari berdasarkan jumlah waktu tempuh dari posisi *user* menuju obyek wisata dan perkiraan waktu yang dihabiskan *user* selama berada di obyek wisata tersebut.
7. Metode penyelesaian permasalahan untuk pembentukan paket wisata menggunakan Metode BWM yang diterapkan dalam pencarian bobot ideal

masing-masing kriteria dan Metode MARCOS untuk melakukan perankingan alternatif obyek wisata sehingga terbentuk rekomendasi paket wisata.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas sebagai berikut.

1. Bagaimana rancangan sistem pendukung keputusan pembuatan rekomendasi paket wisata di Bali menggunakan metode BWM-MARCOS?
2. Bagaimana implementasi sistem pendukung keputusan pembuatan rekomendasi paket wisata di Bali menggunakan metode BWM-MARCOS?
3. Bagaimana efektivitas hasil dari sistem pendukung keputusan pembuatan rekomendasi paket wisata di Bali menggunakan metode BWM-MARCOS?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas adalah sebagai berikut.

1. Merancang sistem pendukung keputusan pembuatan rekomendasi paket wisata di Bali menggunakan metode BWM-MARCOS.
2. Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan pembuatan rekomendasi paket wisata di Bali menggunakan metode BWM-MARCOS.
3. Menganalisis efektivitas hasil dari sistem pendukung keputusan pembuatan rekomendasi paket wisata di Bali menggunakan metode BWM-MARCOS.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diraih dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Menambah ilmu mengenai Sistem Pendukung Keputusan Pembentukan Rekomendasi Paket Wisata di Bali dan metode penyelesaian yang digunakan.

- 2) Mengungkapkan efektivitas dari Metode BWM dalam mencari bobot ideal untuk setiap kriteria serta Metode MARCOS dalam membentuk rekomendasi paket wisata sesuai dengan kriteria yang diberikan.
- b. Manfaat Praktis
- 1) Bagi pengguna sistem, dengan adanya Sistem Pendukung Keputusan Pembentukan Rekomendasi Paket Wisata di Bali dapat membantu wisatawan lokal maupun asing untuk dapat mencari paket wisata dengan mudah dan sesuai dengan kriteria yang diinginkan.
 - 2) Bagi pembaca, dengan adanya pembangunan Sistem Pendukung Keputusan Pembentukan Rekomendasi Paket Wisata di Bali dapat dijadikan sarana untuk menambah pengetahuan mengenai paket wisata dan obyek wisata khususnya yang ada di Bali.

