

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support System*)

Konsep Sistem Pendukung Keputusan (SPK) / *Decision Support Sistem* (DSS) diperkenalkan pertama kali pada awal tahun 1970-an oleh Michael S. Scott Morton yang selanjutnya dikenal dengan istilah *Management Decision Sistem*. Sistem ini telah banyak dipakai dalam dunia bisnis dan industri (Turban, 2001). Berikut akan dijelaskan mengenai proses pengambilan keputusan serta pengertian, karakteristik dan kemampuan, keuntungan dan komponen-komponen dari Sistem Pendukung Keputusan.

2.1.1 Proses Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan meliputi empat tahap yang saling berhubungan dan berurutan (Subakti, 2002):

1. Tahap Pemahaman (*Intelligence Phase*)

Proses yang terjadi pada tahap ini adalah menemukan masalah, klasifikasi masalah, penguraian masalah, dan kepemilikan masalah. Tahap ini merupakan proses penelurusan dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

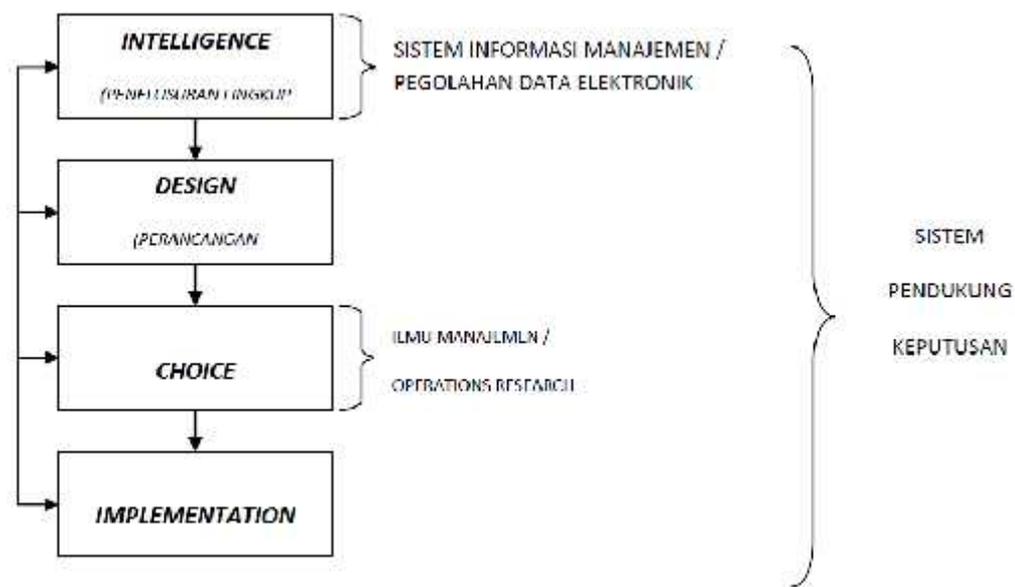
2. Tahap Perancangan (*Design Phase*)

Tahap ini meliputi pembuatan, pengembangan, dan analisis hal-hal yang mungkin untuk dilakukan. Termasuk juga pemahaman masalah dan pengecekan solusi yang layak dan model dari masalahnya dirancang, dites, dan divalidasi. Tugas-tugas yang ada pada tahap ini, yaitu:

- a. Komponen-komponen model.
- b. Struktur model.

- c. Seleksi prinsip-prinsip pemilihan (kriteria evaluasi).
 - d. Pengembangan (penyediaan) alternatif.
 - e. Prediksi hasil.
 - f. Pengukuran hasil.
 - g. Skenario .
3. Tahap Pemilihan (*Choice Phase*)
- Ada dua tipe pendekatan pemilihan, yaitu:
- a. Teknis analitis, yaitu menggunakan perumusan matematis.
 - b. Algoritma, menguraikan proses langkah demi langkah.
4. Tahap Implementasi (*Implementation Phase*)

Tahap ini dilakukan penerapan terhadap rancangan sistem yang telah dibuat pada tahap perancangan serta pelaksanaan alternatif tindakan yang telah dipilih pada tahap pemilihan.



Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan (Subakti, 2002)

2.1.2 Pengertian Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan merupakan bagian dari sistem informasi yang berbasis pengetahuan yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Turban (2001), Sistem Pendukung Keputusan adalah sistem yang digunakan untuk mendukung dan membantu pihak manajemen melakukan pengambilan keputusan pada kondisi semi terstruktur dan tidak terstruktur.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Sistem Pendukung Keputusan bukan merupakan alat pengambilan keputusan, melainkan hanya sebatas pada kegiatan membantu melakukan penilaian dalam proses pengambilan keputusan dengan cara mengolah data informasi yang relevan sehingga didapat keputusan tentang suatu masalah dengan lebih cepat dan akurat.

2.1.3 Karakteristik dan Kemampuan Sistem Pendukung Keputusan

Berikut ini adalah karakteristik dan kemampuan dari Sistem Pendukung Keputusan (Turban, 2001):

1. Sistem Pendukung Keputusan menyediakan dukungan bagi pengambil keputusan terutama dalam situasi semi terstruktur dan tidak terstruktur yang berdasarkan pada penilaian manusia dan informasi yang dikomputerisasikan.
2. Sistem Pendukung Keputusan menyediakan dukungan untuk berbagai tingkat manajerial, mulai dari manajer tingkat atas hingga manajer tingkat menengah.
3. Sistem Pendukung Keputusan menyediakan dukungan baik bagi individu maupun kelompok. Masalah yang kurang terstruktur sering membutuhkan keikutsertaan beberapa individu dari departemen atau tingkat organisasi yang berbeda.
4. Sistem Pendukung Keputusan menyediakan dukungan untuk beberapa keputusan yang saling bergantung dan atau sekuensial.

5. Sistem Pendukung Keputusan mendukung semua tahap dalam proses pengambilan keputusan, yaitu tahap *intelligence*, *design*, *choice* dan *implementasi*.
6. Sistem Pendukung Keputusan mendukung berbagai proses dan gaya pengambilan keputusan.
7. Sistem Pendukung Keputusan harus diadaptasi setiap saat. Pengambil keputusan harus bersikap aktif, mampu menghadapi perubahan kondisi secara cepat dan mampu mengadaptasikan Sistem Pendukung Keputusan untuk menyesuaikan perubahan tersebut. Sistem Pendukung Keputusan bersifat fleksibel, sehingga user dapat menambah, menghapus, mengkombinasikan perubahan atau mengatur kembali elemen dasar.
8. Sistem Pendukung Keputusan bersifat *user friendly*, dilengkapi dengan kemampuan grafikal antarmuka yang menarik sehingga dapat meningkatkan keefektifan.
9. Sistem Pendukung Keputusan berusaha untuk meningkatkan keefektifan pembuat keputusan (akurasi, kecepatan dan kualitas) daripada efisiensi (biaya membuat/menghasilkan keputusan).
10. Pengambilan keputusan harus melalui seluruh proses dalam pengambilan keputusan dalam memecahkan masalah. Suatu Sistem Pendukung Keputusan secara spesifik bertujuan untuk mendukung dan bukan untuk menggantikan pengambil keputusan.
11. *End User* dari Sistem Pendukung Keputusan dapat memodifikasi sistem oleh diri sendiri atau dapat juga dengan menggunakan bantuan spesialis sistem informasi.
12. Sistem Pendukung Keputusan biasanya menggunakan model-model untuk menganalisa situasi yang akan digunakan untuk mengambil keputusan, dimana penggunaan model ini akan memudahkan penelitian dengan strategi dan konfigurasi yang berbeda.

13. Sistem Pendukung Keputusan harus menyediakan akses ke berbagai sumber data, format data, dan tipe data dari suatu sistem informasi yang ada.
14. Sistem Pendukung Keputusan dapat dipekerjakan sebagai suatu alat yang berdiri sendiri oleh pengambil keputusan individu di lokasi lain atau dapat didistribusikan melalui organisasi dan dalam beberapa organisasi-organisasi.

2.1.4 Keuntungan dari Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan yang bersifat membantu tentunya memberikan keuntungan tersendiri dalam proses pengambilan keputusan. Berikut ini adalah keuntungan dari penggunaan Sistem Pendukung Keputusan (Marakas, 1999):

1. Memperluas kemampuan pengambilan keputusan untuk memproses informasi dan pengetahuan.
2. Memperluas kemampuan pengambilan keputusan untuk menangani masalah yang kompleks, banyak memakan waktu dan masalah dalam skala besar.
3. Mempersingkat waktu yang digunakan dalam membuat keputusan.
4. Meningkatkan keandalan dari proses pengambilan keputusan atau keandalan dari keputusan yang dihasilkan.
5. Mendorong perluasan dan penemuan pada bagian pengambilan keputusan.
6. Mengungkapkan pendekatan-pendekatan baru mengenai suatu ruang lingkup masalah atau konteks keputusan.
7. Menghasilkan fakta baru dalam mendukung suatu keputusan atau memperkuat asumsi-asumsi yang ada.
8. Menciptakan keuntungan strategis atau kompetitif atas persaingan organisasi

2.1.5 Komponen Sistem Pendukung Keputusan

Sistem Pendukung Keputusan memiliki beberapa komponen penting dalam pelaksanaannya. Adapun komponen-komponen dari Sistem Pendukung Keputusan terdiri dari beberapa subsistem, yaitu (Turban, 2001):

1. Subsistem Manajemen Data

Merupakan subsistem yang menyediakan data bagi sistem. Baik yang bersumber dari data internal maupun data eksternal. Di dalam subsistem ini terdapat basis data yang berisikan data yang relevan untuk situasi yang ada dan diorganisir oleh sebuah perangkat lunak yang disebut DBMS (*Data Base Management System*). Subsistem ini terdiri dari empat elemen, yaitu:

a. Basisdata (*Database*)

Basisdata adalah kumpulan dari data yang terorganisasi dan saling berinteraksi untuk mencapai tujuan dan struktur dari suatu organisasi dan dapat digunakan oleh lebih dari satu orang dan untuk lebih dari satu aplikasi.

b. Sistem Manajemen Basisdata (*Database Management System*)

Merupakan sistem yang dipergunakan untuk mengintegrasikan beberapa file ke dalam suatu basis data. Basisdata dibuat, diakses, dan diubah dengan DBMS.

c. Fasilitas Query (*Query Facility*)

Fasilitas Query digunakan untuk mengakses dan memanipulasi data yang terdapat di basisdata. Fasilitas query menerima permintaan data dari komponen sistem pendukung keputusan, menentukan apakah permintaan dapat dipenuhi, memformulasikan permintaan yang dirinci, dan memberikan kembali kepada peminta.

d. Direktori Data

Direktori data adalah katalog dari semua data yang ada dalam basisdata. Direktori data berisi definisi data dan berguna untuk untuk menjawab pertanyaan mengenai data yang tersedia, sumbernya dan arti sesungguhnya. Direktori berperan dalam mendukung tahap kecerdasan (*intelligent phase*) pada proses pembuatan keputusan yaitu membantu dalam mengamati data dan mengenali masalah atau kesempatan.

2. Subsistem Manajemen Model

Merupakan subsistem yang berfungsi sebagai pengelola berbagai model. Model harus bersifat fleksibel artinya mampu membantu pengguna untuk memodifikasi atau menyempurnakan model, seiring dengan perkembangan pengetahuan. Perangkat lunak yang biasa digunakan adalah MBMS (*Model Base Management System*). Subsistem ini terdiri dari empat elemen, yaitu:

a. Basis Model (*Model Base*)

Basis model berisi model-model yang menyediakan kemampuan analisis pada sistem pendukung keputusan. Model-model dalam basis model terdiri dari empat kategori utama yaitu *strategic model*, *tactical model*, *operational model*, dan *building block*.

b. Sistem Manajemen Basis Model (*Model Base Management System*)

Merupakan sebuah perangkat lunak yang berfungsi sebagai pembuatan model, pembaruan model, pengubahan model, dan manipulasi data. Sistem Manajemen Basis Model mampu menghubungkan model-model dengan jaringan yang sesuai melalui basisdata.

c. Direktori Model

Merupakan katalog semua model dalam basis model yang terdiri dari definisi model dengan fungsi utamanya untuk menjawab pertanyaan tentang keberadaan dan kemampuan model dalam basis model.

d. Model Eksekusi, Integrasi dan Pelaksanaan Model

Model eksekusi berfungsi mengontrol jalannya aktifitas aktual atau nyata dari model. Model integrasi berfungsi menggabungkan operasi beberapa model jika diperlukan misal mengarahkan keluaran satu model untuk diolah oleh model yang lain. Sedangkan model pelaksanaan digunakan untuk menerima dan menterjemahkan instruksi model dari model lain.

3. Subsistem Manajemen Dialog

Subsistem ini bertugas untuk mengkoordinasikan komunikasi antara *user* dan sistem. Subsistem ini digunakan untuk mengatur seluruh aspek komunikasi antara *user* dengan sistem . Subsistem ini memiliki sifat mudah digunakan serta dapat diakses secara cepat. Subsistem ini terbagi atas dua bagian, yaitu:

a. Sistem Manajemen Antarmuka Pemakai

Subsistem ini diatur dengan menggunakan perangkat lunak yang disebut Sistem Manajemen Antar Muka Pemakai.

b. Proses Antarmuka Pemakai

Proses berupa interaksi *user* dengan sistem. Interaksi ini menggunakan sistem *Graphical User Interface* sehingga lebih bersifat *user friendly*.

4. Subsistem Manajemen Pengetahuan

Subsistem ini bersifat tambahan. Sistem Pendukung Keputusan dapat ditambahkan dengan Sistem Pakar atau Sistem Kecerdasan. Sistem Pendukung Keputusan tingkat lanjut dilengkapi komponen yang disebut *knowledge management* yang berfungsi untuk menambahkan keahlian yang dibutuhkan guna memecahkan beberapa aspek masalah dan memberi pengetahuan yang bisa meningkatkan operasi komponen lain. Sistem Pendukung Keputusan tersebut disebut juga dengan DSS/ES (*Decision Support System/Expert System*).

2.2 Multi Attribute Decision Making (MADM)

Multi Attribute Decision Making (MADM) merupakan suatu model yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan suatu pemilihan dengan mencari alternatif optimal dari sejumlah alternatif yang disediakan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Inti dari MADM adalah menentukan nilai bobot pada setiap atribut kriteria, kemudian dilanjutkan dengan proses perankingan yang akan menyeleksi alternatif yang ada (Kusumadewi, 2006).

Untuk menyelesaikan masalah dengan model MDAM terdapat beberapa metode yang digunakan, antara lain:

1. *Analytic Hierarchy Process* (AHP).
2. ELECTRE.
3. *Simple Additive Weighting Method* (SAW).
4. *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).
5. *Weighted Product* (WP).

2.3 Simple Additive Weighting (SAW)

Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dikenal dengan istilah metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar metode SAW adalah menentukan bobot kepentingan setiap kriteria sehingga dapat dilakukan penjumlahan dari perkalian matriks ternormalisasi dengan bobot kepentingan kriteria tersebut untuk masing-masing alternatif. Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada. Berikut adalah langkah-langkah penyelesaian yang dilakukan dalam metode SAW (Kusumadewi, 2006):

1. Menentukan alternatif-alternatif (A_i), kriteria-kriteria (C_j) yang akan digunakan dalam pemilihan, dimana nilai $i = 1, 2, \dots, m$ dan $j = 1, 2, \dots, n$. Dan menentukan tingkat bobot kepentingan (W), yang menunjukkan tingkat kepentingan pada masing-masing kriteria.

Tabel 2.1 Alternatif

Alternatif (A)	Keterangan
A1	Alternatif 1
A2	Alternatif 2
A3	Alternatif 3
Cm	Alternatif m

Tabel 2.2 Kriteria

Kriteria (C)	Keterangan
C1	Kriteria 1
C2	Kriteria 2
C3	Kriteria 3
Cn	Kriteria n

Tabel 2.3 Tingkat Bobot Kepentingan Kriteria

Bobot Kepentingan (W)	Keterangan
1	Cukup Penting
2	Penting
3	Sangat Penting

2. Menentukan rating kecocokan setiap alternatif untuk tiap-tiap kriteria dan menentukan bobot kepentingan dari masing-masing kriteria.

Tabel 2.4 Rating Kecocokan dan Bobot Kepentingan

Alternatif	Kriteria		
	C1	C2	C3
A1	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃
A2	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃
A3	X ₃₁	X ₃₂	X ₃₃
Bobot Kepentingan (W)	W1	W2	W3

Selanjutnya membuat matrik keputusan berdasarkan tabel rating kecocokan di atas.

$$X = \begin{pmatrix} X_{11} & X_{12} & X_{13} & X_{14} & X_{15} \\ X_{21} & X_{22} & X_{23} & X_{24} & X_{25} \\ X_{31} & X_{32} & X_{33} & X_{34} & X_{35} \\ X_{41} & X_{42} & X_{43} & X_{44} & X_{45} \\ X_{51} & X_{52} & X_{53} & X_{54} & X_{55} \end{pmatrix}$$

3. Melakukan normalisasi matriks dengan cara menghitung nilai rating kinerja ternormalisasi (r_{ij}) dari alternatif A_i pada atribut C_j berdasarkan persamaan yang disesuaikan dengan jenis atribut kriteria (atribut keuntungan/*benefit* = MAKSIMUM atau atribut biaya/*cost* = MINIMUM). Apabila berupa atribut keuntungan maka nilai (X_{ij}) dari setiap kolom atribut dibagi dengan nilai MAX ($\text{MAX } X_{ij}$) dari tiap kolom, sedangkan untuk atribut biaya maka nilai MIN ($\text{MIN } X_{ij}$) dari tiap kolom atribut dibagi dengan nilai (X_{ij}) setiap kolom. Persamaan untuk melakukan normalisasi matrik tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{ij} = \begin{cases} \frac{x_{ij}}{\text{Max}_i x_{ij}} & \text{jika } j \text{ adalah atribut keuntungan (benefit)} \\ \frac{\text{Min}_i x_{ij}}{x_{ij}} & \text{jika } j \text{ adalah atribut biaya (cost)} \end{cases} \quad (2.1)$$

Keterangan :

r_{ij} = nilai rating kinerja ternormalisasi dari alternatif A_i pada atribut C_j ; $i=1,2,\dots,m$ dan $j=1,2,\dots,n$.

x_{ij} = nilai atribut yang dimiliki dari setiap kriteria

$\text{Max}_i x_{ij}$ = nilai terbesar dari setiap kriteria

$\text{Min}_i x_{ij}$ = nilai terkecil dari setiap kriteria

benefit = jika nilai terbesar adalah terbaik

cost = jika nilai terkecil adalah terbaik

Sehingga di dapat matriks ternormalisasi berdasarkan perhitungan menggunakan persamaan di atas.

$$R = \begin{pmatrix} r_{11} & r_{12} & r_{13} & r_{14} & r_{15} \\ r_{21} & r_{22} & r_{23} & r_{24} & r_{25} \\ r_{31} & r_{32} & r_{33} & r_{34} & r_{35} \\ r_{41} & r_{42} & r_{43} & r_{44} & r_{45} \\ r_{51} & r_{52} & r_{53} & r_{54} & r_{55} \end{pmatrix}$$

- Melakukan proses perankingan dengan menghitung nilai preferensi untuk setiap alternatif (V_i) dengan cara mengalikan nilai vektor bobot kepentingan (W_j) dengan nilai rating kinerja ternormalisasi (r_{ij}).

Persamaan untuk menghitung nilai preferensi untuk setiap alternatif (V_i) adalah sebagai berikut:

$$V_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij} \quad (2.2)$$

Keterangan :

- V_i = nilai preferensi untuk setiap alternatif
- W_j = nilai bobot dari setiap kriteria
- R_{ij} = nilai rating kinerja ternormalisasi

Nilai V_i yang lebih besar mengindikasikan bahwa alternatif A_i adalah alternatif yang terpilih sebagai alternatif terbaik.

2.4 Pengujian *User Acceptance*

Pengujian *user acceptance* merupakan pengujian akhir yang dilakukan oleh calon pengguna umum/masyarakat atau pengguna akhir (*end user*) dari sistem dengan cara memberikan penilaian dengan menjawab kuesioner yang diberikan.. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun telah layak digunakan dan berjalan sesuai dengan tujuan yang

diharapkan yaitu mampu mengatasi permasalahan dalam menentukan pemilihan hotel.

2.4.1 Pengertian Kuesioner

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kuesioner merupakan alat riset atau survei yg terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dr kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos; daftar pertanyaan.

Sedangkan menurut (Arikunto, 2006), kuesioner atau angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner dapat dibeda-bedakan atas beberapa jenis, yaitu (Arikunto, 2006):

1. Dilihat dari cara menjawab.
 - a. Koesioner terbuka, yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri
 - b. Koesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.
2. Dilihat dari jawaban yang diberikan.
 - a. Koesioner langsung, yaitu responden menjawab tentang dirinya
 - b. Koesioner tidak langsung, jika responden menjawab tentang orang lain.
3. Dilihat dari bentuknya.
 - a. Koesioner pilihan ganda, yang dimaksud adalah sama dengan koesioner tertutup
 - b. Koesioner isian, yang dimaksud adalah koesioner terbuka
 - c. *Check list*, sebuah daftar, dimana responden tinggal membubuhkan tanda check pada kolom yang sesuai

- d. *Rating-scale* (skala bertingkat), yaitu sebuah pertanyaan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkat-tingkatan misalnya mulai dari sangat setuju sampai ke sangat tidak setuju.

2.4.2 Skala *Likert*

Skala *Likert* ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Terdapat dua bentuk model pertanyaan dalam skala *likert*, yaitu bentuk pertanyaan positif, yang digunakan untuk mengukur sikap positif dan pertanyaan negatif yang digunakan untuk mengukur sikap negatif (Djaali (2008)).

Tahap-tahap pada skala *likert* yang digunakan untuk menentukan sikap responden secara keseluruhan terhadap sistem pendukung keputusan rekomendasi pemilihan hotel adalah sebagai berikut (Djaali (2008)).

1. Menentukan bentuk Skala *Likert*.

Jika ingin mengukur sikap positif, maka pilihan jawaban A, B dan C lalu beri skor 3, 2 dan 1. Sedangkan untuk mengukur sikap negatif, maka pilihan jawaban A, B dan C lalu diberi skor 1, 2 dan 3. Seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.5 Pertanyaan Positif

Pilihan	Skala Jawaban	Nilai
1	Jawaban A	3
2	Jawaban B	2
3	Jawaban C	1

Tabel 2.6 Pertanyaan Negatif

Pilihan	Skala Jawaban	Nilai
1	Jawaban A	1
2	Jawaban B	2
3	Jawaban C	3

2. Menentukan skor pada Kriteria Objektif.

Tahap ini dilakukan untuk mendapatkan nilai kriteria dari kuesioner yang akan dijadikan batasan untuk menentukan sikap responden.

a. Menentukan Skor Maksimal

$$\frac{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}}{\text{Jumlah Pilihan} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \quad (2.3)$$

b. Menentukan Skor Minimal

$$\frac{\text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}}{\text{Jumlah Pilihan} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \quad (2.4)$$

c. Menentukan Range (R)

$$R = \text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal} \quad (2.5)$$

d. Menentukan Kategori (K)

Menentukan banyaknya kriteria yang disusun pada kriteria objektif suatu variable, yaitu kriteria Layak dan Tidak Layak.

e. Menentukan Interval (I)

$$I = \text{Range} / \text{Kriteria} \quad (2.6)$$

f. Menentukan Kriteria Penilaian

$$\text{Nilai Kriteria} = \text{Skor Maksimal} - \text{Interval} \quad (2.7)$$

g. Menentukan Kriteria Objektif

1. Layak, jika skor \geq Kriteria Penilaian
2. Tidak Layak, jika skor $<$ Kriteria Penilaian

3. Menentukan hasil skor kuesioner.

Tahap ini dilakukan untuk menentukan skor total yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada seluruh responden. Hasil skor tersebut dihitung dalam bentuk tabel seperti tabel dibawah ini :

Tabel 2.7 Hasil Skor Kuesioner

Responden	Jawaban Responden										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y
2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y
3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y
4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y
5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y
Total Skor Kuesioner											Z

Keterangan :

X = skor jawaban responden

Y = total skor jawaban setiap responden

Z = total skor seluruh jawaban kuesioner

4. Mengisi skor jawaban responden.

Dari contoh tabel 2.7 hasil skor kuesioner diatas terdapat 10 pertanyaan yang dibagikan kepada 5 responden dengan masing-masing pertanyaan memiliki 3 jawaban, yaitu jawaban A, jawaban B dan jawaban C. Jika kuesioner yang dibagikan untuk mengukur sikap positif, maka X dari tabel diatas diisi dengan nilai dari setiap jawaban kuesioner. Misal untuk responden pertama dari pertanyaan nomor 1 menjawab A maka nilai X sama dengan 3, jika jawabannya B maka nilai X sama dengan 2 dan jika jawabannya C maka nilai X sama dengan 1. Jika kuesioner yang dilakukan untuk mengukur sikap negatif, maka nilai X adalah kebalikannya. Hal ini disesuaikan dengan bentuk skala yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya.

5. Menghitung total skor setiap responden.

Selanjutnya setelah didapat nilai X, maka dilakukan penjumlahan dari seluruh jawaban untuk setiap responden sehingga didapat nilai Y.

6. Menghitung total skor kuesioner.

Setelah Menghitung total skor setiap responden, maka tahap selanjutnya mencari nilai Z dengan cara menjumlahkan seluruh nilai Y. Hasilnya merupakan skor akhir dari kuesioner yang akan digunakan untuk menghitung intervalnya.

7. Interpretasi total skor kuesioner.

Pada tahap ini dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai interval sehingga hasilnya dapat ditentukan layak atau tidak layaknya sebuah sistem yang telah dibangun. Untuk mendapatkan hasil tersebut dilakukan perhitungan dengan persamaan:

$$\frac{\text{Total Skor Kuisisioner}}{\text{Jumlah Pilihan} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \quad (2.8)$$

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan dengan persamaan di atas, maka dapat diinterpretasikan dalam bentuk interval seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.2 Interval Interpretasi Total Skor Kuesioner

Dari gambar tersebut, pengukuran sikap yang dilakukan dengan membagikan kuesioner terhadap responden dikatakan layak jika hasil kuesioner berada pada interval $\geq 66,7\%$ dan dikatakan tidak layak jika hasilnya berada pada interval $< 66,7\%$.

2.5 Hotel

Hotel berasal dari bahasa Latin yaitu *Hospitium* yang berarti ruang tamu. Dalam perkembangannya kata *hospitium* mengalami proses perubahan makna. Selain itu untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan *hostel*. Rumah-rumah besar atau *hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu. Para tamu yang menginap dikoordinir oleh seorang *host* dan harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh seorang *host*.

Sesuai dengan perkembangan dan tuntutan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan dan tidak suka dengan aturan yang terlalu banyak sebagaimana di dalam *hostel*, maka kata *hostel* lambat laun mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata *hostel* tersebut dihilangkan orang, sehingga berubah menjadi Hotel seperti apa yang kita kenal sekarang.

2.5.1 Definisi Hotel

Berikut ini adalah definisi-definisi hotel menurut berbagai sumber:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

Bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

2. Menurut Oxford Dictionaries (Kamus Oxford)

An establishment providing accommodations, meals, and other services for travelers and tourists.

“Sebuah perusahaan yang menyediakan akomodasi, makanan, dan layanan lainnya untuk pengelana dan wisatawan.”

3. Menurut Keputusan Menteri Parpostel no KM 94/HK103/MPPT 1987

Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah.

2.5.2 Jenis Hotel

Menurut pakar perhotelan, Trizno Tarmoezi dan Heldin Manurung (2007), jenis hotel dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Ukuran Hotel (*Size*)
 - a. Hotel yang memiliki jumlah kamar tidak lebih dari 150 kamar.
 - b. Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 150 hingga 299 kamar.
 - c. Hotel yang memiliki jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.
 - d. Hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 600 kamar.
2. Berdasarkan Pemakai Jasa Hotel (*Target Market*)
 - a. *Commercial Hotel* (Hotel Bisnis), yaitu hotel yang diperuntukkan khusus bagi para usahawan.
 - b. *Airport Hotel*, merupakan yang digemari oleh para tamu karena dekat dengan pusat perjalanan seperti bandara.
 - c. *Suite Hotel*, merupakan usaha perhotelan yang sangat cepat perkembangannya.
 - d. *Residential Hotel*, jenis hotel ini hampir sama dengan Suite Hotel.
 - e. *Resort Hotel*, yaitu salah satu jenis hotel yang menjadi pilihan bagi orang yang akan berlibur karena dilengkapi dengan pemandangan yang indah.
 - f. *Bed and Breakfast Hotel*.

- g. *Time Share Hotel*, merupakan usaha perhotelan dimana suatu gedung yang dimiliki oleh perseorangan atau perusahaan yang membentuk suatu asosiasi dan menyewa jasa perusahaan manajemen untuk mengoperasikan gedung tersebut menjadi hotel.
 - h. *Casino Hotel*, merupakan hotel yang dilengkapi fasilitas judi. Meski begitu, hotel ini memiliki kamar mewah, minuman dan pelayanan yang mewah juga, guna mendukung pengoperasian perjudian di hotel tersebut.
 - i. *Conference Hotel*, merupakan hotel yang dirancang untuk menangani grup yang mengadakan pertemuan.
3. Berdasarkan Mutu (*Levels of Service*)
- a. Pelayanan Yang Tak Nyata (*Intangibility of Service*).
 - b. Jaminan Mutu (*Quality Assurance*), dibagi menjadi tiga macam yaitu *world-class service*, *mid-range service* dan *limited service (economy)*.
4. Berdasarkan Cara Kepemilikan (*Ownership*)
- a. *Independent Hotel*, adalah hotel yang tidak memiliki kerjasama kepemilikan ataupun manajemen dengan hotel lain.
 - b. *Parent Company Hotel*.
 - c. *Management Contract*.
 - d. *Franchise and Referral Group*.
5. Berdasarkan Lokasi Hotel (*Location*)
- a. *City Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis

yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

- b. *Residential Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Biasanya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.
- c. *Resort Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin menikmati pemandangan alam.
- d. *Motel (Motor Hotel)*, adalah hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

2.5.3 Klasifikasi Hotel

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978, klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1 sampai dengan 5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata (Sugiarto, 1996).

Sesuai dengan dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM.10/PW.301/Pdb - 77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada (Sugiarto, 1996) :

1. Jumlah kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu pelayanan

Hotel-hotel yang tidak bisa memenuhi standar keempat kelas tersebut, ataupun yang berada di bawah standar minimum yang ditentukan oleh Menteri Perhubungan disebut Hotel Non Bintang (Sugiarto, 1996).

Tujuan umum dari pada penggolongan kelas hotel adalah:

1. Untuk menjadi pedoman teknis bagi calon investor (penanam modal) di bidang usaha perhotelan.
2. Agar calon penghuni hotel dapat mengetahui fasilitas dan pelayanan yang akan diperoleh di suatu hotel, sesuai dengan golongan kelasnya
3. Agar tercipta persaingan (kompetisi) yang sehat antara perusahaan hotel.
4. Agar tercipta keseimbangan antara permintaan (*demand*) dan penawaran (*supply*) dalam usaha akomodasi hotel.

Perbedaan klasifikasi hotel berdasarkan fasilitasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini (Retnaningrum, 2012).

Tabel 2.8 Perbedaan Fasilitas Pada Hotel

No.	Fasilitas	Bintang 1	Bintang 2	Bintang 3	Bintang 4	Bintang 5
1	Kamar Tidur & WC	Min. 10	Min. 15	Min. 30	Min. 50	Min. 100
2	Restoran/ Ruang Makan	Perlu min. 1	Perlu min. 1	Wajib min. 1	Wajib min. 1	Wajib min.2
3	<i>Function Room</i>	-	-	Wajib min. 1	Wajib min. 1	Wajib min. 1
4	Rekreasi/ Olahraga	-	-	Perlu kolam renang	Wajib kolam renang	Wajib kolam renang
5	Ruang yang disewakan	-	-	Perlu 1 ruang	Wajib 1 ruang	Wajib 1 ruang
6	<i>Lounge</i>	-	-	Wajib	Wajib	Wajib
7	Taman	Dianjurkan	Dianjurkan	Perlu	Perlu	Perlu