

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Batam adalah kota yang mempunyai obyek wisata menarik di Indonesia, salah satunya ialah objek wisata Dendang Melayu. yang berlokasi di Jembatan 1 Barelang yang juga menjadi salah satu *icon* kota Batam. Sehingga menarik untuk dikunjungi wisatawan. tidak hanya wisatawan lokal, tetapi juga wisatawan mancanegara, seperti Singapore dan Malaysia. Menurut Bapak Jali salah satu pengelola Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang. Jumlah wisatawan Dendang Melayu mencapai 5000 orang setiap minggunya. dengan jumlah wisatawan mancanegara 2000 orang. dan wisatawan lokal 3000 orang setiap minggunya

Objek wisata Dendang Melayu dengan latar belakang Jembatan 1 Barelang memiliki *view* dan tempat-tempat yang bagus untuk dikunjungi. Bertempat di dataran tinggi, *view* yang ditawarkan sangat memanjakan mata, yaitu keindahan laut dan pulau-pulau kecil yang ada disekitarnya. Sangat tepat bagi para wisatawan yang memburu foto-foto dengan latar belakang alam. Objek wisata dendang melayu memiliki prasarana umum yaitu toilet, mushola, *gazebo*, dan panggung hiburan khusus lagu melayu. Bagi wisatawan yang memiliki kendaraan seperti mobil dan motor dikenakan biaya parkir sebesar Rp. 5.000 yang sudah disediakan oleh petugas di pintu masuk Dendang Melayu, serta untuk keamanan didukung dari pihak Polisi dan Satpol PP yang menjaga jalannya keamanan dan ketertiban di Dendang Melayu.

Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil pengamatan, prasarana yang ditawarkan tidak terawat seperti toilet yang kurang bersih, air yang kurang lancar, tidak adanya tisu yang tersedia di toilet, serta kurangnya fasilitas seperti papan petunjuk arah, tempat sampah yang masih terbatas, dan *gazebo* bagi para pengunjung yang sekedar ingin beristirahat. Sehingga pada saat terjadinya cuaca yang kurang bersahabat pengunjung hanya bisa berteduh di bawah pohon dan warung-warung yang jumlahnya juga terbatas. Tentu saja, kualitas prasarana dan sarana dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata di Dendang Melayu yang dapat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan.

Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan merupakan suatu tanggapan atas penilaian didalam ketidaksamaan maupun diskonfirmasi yang dialami oleh wisatawan antara keinginan sebelumnya serta kinerja nyata produk yang dirasakan wisatawan sesudah pemakaian, kepuasan pelanggan adalah salah satu catatan purna penjualan pengganti yang diseleksi semestinya setara ataupun melewati harapan konsumen, sementara ketidak puasan akan ada buatan tidak mencukupi harapan untuk bagi Wisatawan (Stela Sangkaeng, 2015). Dalam hal ini kepuasan para wisatawan adalah salah satu point penting untuk diketahui bagi pengelola dendang melayu jembatan 1 barelang, agar bisa mengevaluasi hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan bagi objek wisata ini.

Berdasarkan penelitian Rosita (2016) diperoleh fakta, fasilitas yang ada ditempat pengunjung dan mutu tempat rekreasi. Jika fasilitas pariwisata dan kualitas layanan ada. Jadi, ini akan menjadi kepuasan pengunjung yang tinggi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, mampu dicapai

dalam meningkatkan kuantitas serta kebersihan toilet. Dan meningkatkan keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung di tempat wisata.

Berdasarkan penelitian Yuyun mardiani (2015) didapatkan fakta bahwa fasilitas maupun promosi sangat penting untuk kepuasan pengunjung, keputusan pengunjung berpengaruh langsung pada kepuasan, Fasilitas dan promosi memiliki pengaruh pada kepuasan pengunjung melalui keputusan berkunjung sebagai variabel intervensi.

Agar mempermudah dalam mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang, maka diperlukan suatu metode sistem. Sistem merupakan bagian yang berhubungan dan beroperasi bersama-sama untuk mencapai tujuan dan maksud yang sama (Alex Fahrudin, 2011).

Untuk mengidentifikasi kepuasan pengunjung Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang menggunakan teori Parasuraman, et al yaitu *ServQual* (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung dendang melayu jembatan 1 barelang. dimensi tersebut adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Security*.

Logika *fuzzy* merupakan salah satu untuk menggambarkan suatu ruangan masukan didalam sebuah output yang mempunyai perhitungan yang berlanjut. Keunggulan logika *fuzzy* terdapat pada kapasitas penyaluran suatu bahasa. Sepadan, didalam perancangan tidak lagi menggunakan persamaan perhitungan yang komplek dari sebuah sasaran yang dikontrol. Logika *fuzzy* yang akan dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung dendang melayu

jembatan 1 barelang adalah metode mamdani. Pada metode mamdani dipakai analitis sebuah aplikasi dikarenakan strukturnya yang sangat mudah, dalam memakai operasi MIN-MAX adapun MAX-PRODUCT (Sutojo, 2011) Metode *fuzzy* digunakan memanfaatkan aplikasi MATLAB. Sebagai mengolah data untuk mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.

Dari penjelasan Latar Belakang diatas, dapat menyimpulkan penelitian ini menggunakan judul” **FUZZY LOGIC UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DENDANG MELAYU JEMBATAN 1 BARELANG**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah identifikasi masalah didalam penelitian ini:

1. Fasilitas dan Prasarana yang terdapat di Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang belum memadai.
2. Belum adanya dilakukan pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.

1.3 Pembatasan Masalah

Supaya terhindar dari pembahasan yang meluas dan terarur, maka akan dibatasi pembahasan tugas akhir ini dengan hal-hal antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan di objek wisata Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.
2. Didalam penelitian ini menggunakan *fuzzy logic* metode mamdani
3. Indikator pada penelitian ini yaitu ada empat, Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Tiket Masuk Kendaraan, dan Keamanan.
4. Wawancara dilakukan dengan Bapak Jali salah satu pengelola Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.
5. *Software* aplikasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *Microsoftexcel* 2010, SPSS 25, dan Matlab 6.1.
6. Penelitian hanya mengukur indikator dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Security. dari metode Parasuraman yang digunakan.
7. Output pada penelitian ini adalah puas dan tidak puasnya wisatawan terhadap objek wisata Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun yang terdapat diidentifikasi masalah, mampu merumuskan beberapa rumusan masalah diantaranya:

1. Bagaimana menentukan tingkat kepuasan pengunjung di Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang berdasarkan Sarana dan Prasarana yang ada ?
2. Bagaimana penggunaan *software* aplikasi *Microsoftexcel* 2010, SPSS 25, dan Matlab 6.1 didalam mengelola data ?

3. Bagaimana metode *Fuzzy Logic Mamdani* dalam memutuskan tingkat kepuasan pengunjung ?

1.5 Tujuan Penelitian

Terdapat tiga tujuan dan maksud didalam penelitian ini guna mencapai yang diinginkan serta terwujudnya antara lain:

1. Mengetahui bagaimana metode mamdani menentukan tingkat kepuasan Pengunjung Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.
2. Mengetahui bagaimana *software*, SPSS 25, *microsoftexcel* 2010, dan Matlab 6.1 menggarap data dalam menentukan *output*.
3. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengunjung Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang memakai metode mamdani didalam *fuzzy logic*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Praktis

1. Untuk Mahasiswa

Mampu meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai penggunaan *fuzzy logic* didalam menentukan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang.

2. Bagi Pengunjung

Diharapkan dari hasil penelitian dapat dirasakan manfaatnya oleh pengunjung wisata dengan kebijakan yang dilakukan pengelola objek wisata Dendang Melayu kedepannya.

3. Bagi pengelola Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang

Dari penelitian ini, dapat menjadi bahan pertimbangan pengelola Dendang Melayu Jembatan 1 Barelang untuk meningkatkan kualitas prasarana dan sarana kepada pengunjungnya.

4. Bagi Program Studi

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk mahasiswa dengan program studi yang sama. Apabila hendak mengerjakan penelitian dengan cara yang sama ataupun tidak dan penggunaan *software* SPSS 25, *microsoftexcel*, dan matlab 6.1.

5. Bagi Fakultas Teknik

diharapkan bisa menjadi bahan materi acuan penelitian seterusnya.