

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu sarana komunikasi manusia yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dari hari ke hari perkembangan teknologi semakin berkembang sangat cepat. Seperti yang telah terjadi dewasa ini, banyak sekali perkembangan teknologi dari segi komunikasi dan akses yang di rasakan. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang di gunakan manusia dalam mempermudah mengolah data, mengetahui informasi, akses kemudahan yang di dapat manusia. Dengan kemudahan yang ada, setiap manusia ingin mendapatkan kepuasan yang di inginkan. Kepuasan yang membuat setiap manusia merasa lebih sejahtera. Akal dan pemikiran manusia akan maju beriring dengan kemajuan peradaban dan manusia dapat mengikuti kemajuan peradaban yang bermanfaat.

Mega Wisata Ocarina Batam dalam kerangka pariwisata nasional di harapkan dapat berperan dalam mendorong pembangunan sektor pariwisata terutama di Kota Batam. Perkembangan sektor jasa terutama pada jasa wisata dewasa ini mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Negara Indonesia memiliki potensi daerah – daerah wisata yang menjadi andalan devisa negara. Oleh karena itu faktor pelayanan, fasilitas dan kebersihan yang di sediakan haruslah baik. Mega Wisata Ocarina Batam adalah pariwisata yang berdiri di kota Batam.

Berdiri sejak Januari 2009 oleh Presiden ke – 6 Indonesia yaitu Prof. Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono. Mega Wisata Ocarina Batam berdiri di atas luas tanah 40 hektare di tepian Teluk Tering, Komplek perumahan mewah Ocarina. Mega Wisata Ocarina Batam telah mempunyai peminat wisatawan dari berbagai kalangan, mulai dari anak – anak, dewasa, hingga orang tua. Tidak hanya wisatawan domestik namun juga Mancanegara, mulai Negara tetangga yang terdekat yaitu Singapura dan Malaysia. Dengan total pengunjung wisatawan domestik. Dengan perhitungan devisa pada tahun 2010 yang diperoleh Kota Batam dari perolehan pengeluaran 1.007.446 wisawatan mancanegara sebesar Rp 3,53 triliun (3,47 persen dari devisa negara), di tahun 2011 dengan jumlah kunjungan 1,161,581 wisatawan mancanegara berdampak pada kenaikan devisa menjadi Rp 3,71 triliun (3,24 persen dari devisa negara), kemudian di tahun 2012 dengan total kunjungan 1,219,608, kota Batam menyumbang devisa bagi negara sebesar 3,58 persen dengan jumlah Rp 4,38 triliun. Pada semester pertama tahun 2013 dengan kunjungan dari 643,676 wisatawan mancanegara ke Kota Batam, setiap wisatawan mancanegara menghabiskan dana 300 dolar Amerik Serikat dengan kurs waktu itu memperoleh devisa sebesar Rp 1,93 (BPS, 2017). (Supriono, 2017). Dengan angka kenaikan kunjungan wisatawan setiap tahun memberikan dampak yang positif dan menjadikan kota Batam semakin bersaing.

Setiap tempat pariwisata akan berupaya menjadi yang terbaik dalam segala bidang, dengan tujuan agar tempat wisata tersebut memiliki peningkatan kualitas pariwisata sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Sarana Pariwisata adalah segala suatu hal yang melengkapi dan bertujuan memudahkan

proses kegiatan pariwisata dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan (Ghani, 2017). Pariwisata juga merupakan sejumlah kegiatan, terutama yang bersifat ekonomi, yang secara langsung berhubungan dengan masuk, menetap dan berpindahannya orang asing disuatu negara, kota maupun tempat tertentu. (Supriono, 2017)

Terkadang kepuasan wisatawan terhadap fasilitas penyedia pariwisata tidak dapat menjadi suatu penunjang untuk kelarasan jalannya proses pariwisata sehingga berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Perlu adanya keputusan yang bijak bagi manajemen pariwisata sebagai dasar kearifan lokal demi terciptanya pariwisata yang bermutu. Pendukung keputusan yang akan di gunakan dalam kasus ini yaitu menggunakan logika *fuzzy*. Logika *fuzzy* adalah logika yang berhadapan dengan konsep kebenaran sebagian, dimana logika klasik menyatakan bahwa segala hal dapat di ekspresikan dalam bentuk *binary* (0 atau 1) (Kamal & Padang, 2017). Logika *fuzzy* dalam masalah ini mampu untuk memetakan suatu input kedalam suatu output tanpa mengabaikan faktor – faktor yang ada. Logika *fuzzy* diyakini sangat *flexible* dan juga memiliki toleransi terhadap data yang ada. Dengan menerapkan logika *fuzzy* dalam mendukung keputusan yang akan diambil diharapkan menghasilkan suatu model sehingga keputusan yang akan diambil benar – benar sesuai dengan yang diharapkan. (Hamdi, 2017)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka diperlukannya sebuah penelitian agar dapat memberikan solusi dan jalan keluar sehingga pelayanan wisata di Ocarina Batam dapat menjadi lebih baik sehingga wisatawan

mendapatkan kepuasan dalam berkunjung. Oleh karena itu mengambil judul **“PENERAPAN LOGIKA *FUZZY* DALAM MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI TEMPAT WISATA OCARINA DI KOTA BATAM”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dan penjabaran dari latar belakang penelitian di atas, maka terdapat identifikasi masalah yang akan dibahas didalam penelitian ini yaitu:

1. Penyedia fasilitas pariwisata sebagai penunjang kelarasan jalannya pariwisata tidak dapat menjadi suatu penunjang sehingga wisatawan merasa puas.
2. Wisata Ocarina Batam perlu menyediakan adanya manajemen yang bijak sehingga proses pariwisata sesuai dengan yang diharapkan wisatawan.
3. Kurangnya kontribusi wisatawan dengan pihak pelayanan Wisata Ocarina Batam.

1.3. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibuat batasan. Oleh sebab itu, batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas pada arena dan wahana permainan yang di sediakan Ocarina Batam.
2. Penelitian menggunakan logika *fuzzy* metode mamdani.

3. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa kuesioner 30 orang yang akan di bagikan pada pengunjung wisata Ocarina Batam.

1.4.Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan logika *fuzzy* dalam menentukan tingkat kepuasan kepada wisatawan di Wisata Ocarina Batam ?
2. Bagaimana penerapan metode Mamdani dalam menentukan kepuasan kepada wisatawan di Wisata Ocarina Batam ?
3. Bagaimana penerapan logika *fuzzy* dengan menggunakan metode Mamdani dan aplikasi *software* Matlab dalam menentukan tingkat kepuasan kepada wisatawan di Wisata Ocarina Batam ?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan logika *fuzzy* dalam menentukan tingkat kepuasan kepada wisawan di Wisata Ocarina Batam.
2. Untuk mengetahui penerapan metode Mamdani dalam menentukan tingkat kepuasan kepada wisawan di Wisata Ocarina Batam.
3. Untuk mengetahui penerapan logika *fuzzy* dengan metode Mamdani dan dibantu *software* Matlab dalam menentukan tingkat kepuasan kepada wisawan di Wisata Ocarina Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penulisan penelitian ini baik itu dari aspek teoritis maupun aspek praktis adalah:

a. Aspek Teoritis

1. Bagi Peneliti

Untuk memahami dan mengetahui pengetahuan yang lebih mendalam lagi mengenai analisis logika *fuzzy* untuk menentukan kelayakan pelayanan kepada wisawan di Wisata Ocarina Batam.

2. Bagi Pembaca

Sebagai wawasan maupun informasi kepada pembaca yang membutuhkan informasi sebagai bahan pembelajaran atau sedang mengalami masalah yang sama.

3. Bagi Akademis

Peneliti ini disarankan agar menjadi bahan referensi bagi peneliti – peneliti yang membutuhkan suatu hari nanti.

b. Aspek Praktis

Membantu Mega Wisata Ocarina Batam dalam memberikan kelayakan pelayanan kepada wisawan di Wisata Ocarina Batam.