

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis cafe di Indonesia saat ini khususnya di kota-kota besar semakin berkembang dengan pesat, banyak wirausahawan yang membuka usaha coffee shop dengan berbagai ide dan konsep yang menarik untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan, selain itu beberapa lokasi di kota kecil bahkan juga banyak bermunculan café. Hal ini tidak terlepas dari dukungan pemerintah setempat yang mempermudah perizinan mendirikan usaha (Hartono, 2018).

Dengan pesatnya perkembangan bisnis cafe di berbagai wilayah Indonesia, kemunculan cafe baru menyebabkan tingginya tingkat persaingan. Asosiasi Pengusaha Café dan Restoran Indonesia (APKRINDO) wilayah Jawa Timur, melalui Anwar (2019), mengakui bahwa tren pertumbuhan cafe berbasis kopi di seluruh wilayah Jawa Timur meningkat 16 hingga 18 persen. Hal ini seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat dan potensi industri cafe kopi di Jawa Timur yang masih sangat besar, didukung oleh pasar dan bahan baku kopi yang melimpah dari sentra kopi di Jember, Bondowoso, dan Banyuwangi. Meskipun begitu, persaingan yang ketat di industri cafe kopi ini memerlukan inovasi agar mampu menarik pengunjung.

Banyaknya café yang berdiri di wilayah Kabupaten Jember dengan berbagai kriteria membuat proses pemilihan cafe sangat penting bagi banyak orang. Pemilihan cafe dapat di sesuaikan dengan kebutuhan konsumen, seperti untuk bersosialisasi, bekerja, diskusi, belajar, mengerjakan tugas, tempat bersantai bahkan menenangkan pikiran. Selain itu, ada beberapa hal yang menjadi kriteria pertimbangan konsumen seperti fasilitas, harga, jam operasional, fotogenik, jarak.

Sebagai data pendukung peneliti melakukan penyebaran kuesioner melalui *Google Form* dengan sasaran utama mahasiswa. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang melibatkan 50 responden, didapatkan bahwa 47 di antaranya merasa kesulitan dalam memilih cafe. Alasan utama yang diungkapkan adalah karena terlalu banyak pilihan (62%), sulit menemukan cafe yang cocok untuk mengerjakan tugas (50%), sulit menemukan cafe dengan harga yang sesuai (50%), dan tidak

menemukan cafe yang fotogenik (34%). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa mengalami kesulitan dalam menentukan cafe yang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti untuk mengerjakan tugas, berfoto-foto, dan aktivitas lainnya. Selain itu, informasi tambahan dari kuesioner menunjukkan bahwa dari 50 responden, 47 belum pernah menggunakan website yang membantu dalam memberikan rekomendasi cafe, sementara 3 responden lainnya sudah pernah menggunakannya. Dalam hal kebutuhan akan website rekomendasi cafe, 36 responden menyatakan membutuhkan website tersebut, 12 responden menyatakan mungkin membutuhkan, dan 2 responden menyatakan tidak membutuhkan website tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan yang signifikan di kalangan mahasiswa akan sebuah website yang dapat membantu mereka dalam memilih cafe yang sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka. Berdasarkan masalah ini, maka dibutuhkan sebuah sistem pendukung keputusan yang bertujuan untuk membantu konsumen terutama mahasiswa dalam memilih café yang akan di kunjungi sesuai kriteria.

Pada permasalahan di atas maka si penulis merancang tugas akhir berjudul “Implementasi Sistem Pendukung Keputusan Berbasis Web Rekomendasi Café Di Kabupaten Jember Menggunakan Metode Smart”. Sistem ini dirancang menggunakan metode SMART (*Simple Multi-Attribute Rating Technique*) yang bersifat kuantitatif dalam pengambilan keputusan, dimana dalam setiap kriteria diberi bobot kemudian dihitung dengan menggunakan rumus SMART (*Simple Multi-Attribute Rating Technique*). Teknik pengambilan keputusan multi kriteria ini didasarkan pada teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai dan setiap kriteria memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting kriteria tersebut dengan kriteria lain. Hasil dari penelitian berupa output sistem rekomendasi nama café (Dwi Novianti, 2016). Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat mempermudah pengambilan keputusan dalam pemilihan cafe di Kabupaten Jember yang sesuai dengan kriteria pertimbangan konsumen, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi cepat, tepat, dan akurat serta dapat menghasilkan suatu alternatif saran atau rekomendasi cafe di Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat rumusan permasalahan dalam pembuatan sistem ini sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem pendukung keputusan berbasis web untuk merekomendasikan café di Kabupaten Jember?
2. Bagaimana menerapkan metode SMART (*Simple Multi-Attribute Rating Technique*) pada sistem pendukung keputusan untuk merekomendasikan café di Kabupaten Jember?
3. Bagaimana evaluasi sistem pendukung keputusan rekomendasi café di Kabupaten Jember dengan menggunakan metode SMART?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah di dalam penelitian ini agar pembahasan dapat lebih akurat, yang mana sebagai berikut.

1. Pembuatan sistem pendukung keputusan berbasis website dengan menggunakan *framework* laravel.
2. Penelitian ini menggunakan metode SMART (*Simple Multi-Attribute Rating Technique*).
3. Studi kasus penelitian ini adalah 25 café yang berada di wilayah Kabupaten Jember.
4. Kriteria yang digunakan dalam proses pemilihan café yaitu fasilitas, harga, jam operasional, fotogenik, jarak dengan pusat kota.
5. Sistem ini difokuskan pada kebutuhan mahasiswa sebagai target utama pengguna, sehingga kriteria dan rekomendasi yang ditampilkan lebih mengarah pada preferensi mahasiswa.
6. Sistem pendukung keputusan ini hanya sebagai alternatif atau alat bantu untuk konsumen dalam memilih café di wilayah Kabupaten Jember berdasarkan kriteria konsumen yang telah di tetapkan.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem pendukung keputusan rekomendasi café di wilayah Kabupaten Jember berbasis web.
2. Menerapkan metode SMART (*Simple Multi-Attribute Rating Technique*) sebagai metode yang dapat digunakan pada sistem pendukung keputusan untuk rekomendasi café di Kabupaten Jember.
3. Mengetahui hasil evaluasi sistem pendukung keputusan rekomendasi café di Kabupaten Jember dengan menggunakan metode SMART.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan di atas, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memiliki manfaat seperti berikut.

1. Memudahkan pengguna atau konsumen dalam pengambilan keputusan untuk pemilihan café di Kabupaten Jember berdasarkan kriteria pertimbangan konsumen.
2. Memudahkan pencarian informasi café di Kabupaten Jember.
3. Membantu pemilik café menjadi salah satu rekomendasi yang dapat meningkatkan pengunjung atau pelanggan.
4. Menerapkan teknologi informasi untuk memecahkan masalah sehari-hari, agar prosesnya menjadi lebih terstruktur dan tepat guna.