

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sanggar Natabuwana adalah salah satu sanggar yang bergerak dibidang pelayanan jasa wedding yaitu tatarias wajah dan busana pernikahan yang berdiri pada tanggal 23 Oktober 2015. Sanggar ini diberi nama tersebut karena diambil dari latar belakang pemilik yang awalnya sebagai penari, sehingga pemilik mempunyai ide untuk memberikan nama sanggar nya dengan nama Sanggar Natabuwana yang dalam bahasa sansekerta buwana yang artinya bumi dan nata yang artinya penari. Sanggar Natabuwana ini melayani jasa wedding di kabupaten tulang bawang dan sanggar natabuwana ini memberikan jasa penari untuk setiap pelanggan yang menggunakan jasa weddingnya.

Menurut Syamsi (2008) Jasa merupakan suatu yang tidak berwujud yang melibatkan hubungan antara penyaji jasa dengan konsumen pemakai dan tidak ada perpindahan kepemilikan (*transfer for ownership*) antara keduanya. Dalam menghasilkan jasa tersebut digunakan produk fisik untuk mendukung aktivitasnya. Sedangkan menurut Buchari Alma (2016) *Personalized Services* yaitu jasa yang sangat bersifat personal yang tidak dapat dipisahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut. Oleh sebab itu pelayanannya haruslah langsung ditangani sendiri oleh produsennya. Pemakaian perantara dalam hal ini tidak praktis. Saluran distribusinya adalah sangat pendek, karena penjualan langsung adalah yang paling tepat. *Personalized Services* dapat digolongkan dalam 3 golongan yaitu, *Personal Service, Profesional Services, Business Services*.

Pada Sanggar Natabuwana ini terdapat sebuah masalah yaitu pelayanan jasa *wedding* yang dilakukan saat ini hanya menggunakan media sosial facebook dan informasi yang didapat masih dilakukan secara manual, sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan jasa *wedding* dengan menganalisis peningkatan pelayanan jasa *wedding* menggunakan metode SAW. Menurut Satria Yudha Prayogi (2016) Metode SAW merupakan metode yang paling dikenal dan paling banyak digunakan dalam menghadapi situasi MADM. Metode ini mengharuskan pembuat keputusan menentukan bobot bagi setiap atribut. Skor total untuk sebuah alternatif diperoleh dengan menjumlahkan seluruh hasil perkalian antara rating (yang dapat dibandingkan lintas atribut) dan bobot tiap atribut. rating tiap atribut haruslah bebas dimensi dalam arti telah melewati proses normalisasi sebelumnya. Pada dasarnya metode ini berdasarkan konsep pemnonotan rata-rata.

Menurut Pratiwi H (2016) kelebihan dari metode saw ini adalah Menentukan nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan proses perankingan yang akan menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternative, Penilaian akan lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dari bobot preferensi yang sudah ditentukan, Adanya perhitungan normalisas imatriks sesuai dengan nilai atribut (antaranilai benefit dan cost).

Menurut Satria Yudha Prayogi (2016) pentingnya penerapan metode SAW dalam meningkatkan pelayanan jasa wedding ini yaitu membantu pengguna untuk mengambil keputusan dengan menggunakan berbagai model untuk menyelesaikan masalah yang tidak terstruktur. Penerapan sistem itu telah dikembangkan dalam berbagai bidang, salah satunya akan diterapkan pada kasus peningkatan pelayanan jasa wedding ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis mengambil judul "**Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Wedding Menggunakan Metode SAW**" karena metode ini sesuai untuk pengambilan keputusan karena dapat menentukan nilai bobot untuk setiap atribut, kemudian dilanjutkan dengan proses perankingan yang akan menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif terbaik, selain itu kelebihan dari metode ini yaitu terletak pada kemampuannya untuk melakukan penilaian secara lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dan bobot prefensi yang sudah ditentukan. Henry Wibowo S (2010) menyatakan bahwa total perubahan nilai yang dihasilkan oleh metode SAW lebih banyak sehingga Metode SAW sangat relevan untuk menyelesaikan masalah pengambilan keputusan. Sehingga dapat memperbaiki masalah yang ada sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis pelayanan jasa wedding menggunakan metode SAW?
2. Bagaimana metode SAW ini dapat membantu dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan pelayanan jasa wedding pada Sanggar Natabuwana?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang akan dibahas.

Batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada analisis jasa wedding Sanggar Natabuwana yang ada di kabupaten Tulang Bawang.
2. Objek penelitian dilakukan di Sanggar Natabuwana.
3. Penelitian menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).
4. Pengumpulan data difokuskan pada data pelanggan, data dekorasi, data.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis peningkatan pelayanan jasa wedding pada Sanggar Natabuwana menggunakan metode SAW.
2. Menerapkan metode SAW untuk pengambilan keputusan dalam peningkatan pelayanan jasa wedding pada Sanggar Natabuwana.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Bagi Organisasi : membantu dalam peningkatan pelayan jasa wedding Sanggar Natabuwana.
2. Bagi Peneliti : Mampu mengetahui dan menerapkan metode SAW peningkatan pelayanan jasa wedding Sanggar Natabuwana.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penyusunan skripsi ini, berikut disajikan sistematika penulisan yang terdiri dari 6 bab :

BAB I Pendahuluan

Bab ini dapat meguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi penelitian terdahulu beserta dasar-dasar teoritis dan konsep yang berhubungan, meliputi teori-teori, tentang pelayanan jasa wedding menggunakan metode saw pada Sanggar Natabuwana.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai kerangka penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data dan tekhnik analisis.

BAB IV Analisis dan Perancangan

Dalam bab ini akan membahas mengenai analisis terhadap peningkatan pelayanan jasa wedding pada Sanggar Natabuwana kabupaten tulang bawang.

BAB V Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan membahas mengenai deskripsi data dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan terhadap hasil analisis peningkatan pelayanan jasa wedding pada Sanggar Natabuwana kabupaten tulang bawang.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan uraian penutup skripsi terdiri dari kesimpulan hasil evaluasi dan pembahasan serta perbaikan dari hasil analisis peningkatan pelayanan jasa wedding pada Sanggar Natabuwana kabupaten tulang bawang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN