

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan informasi yang akurat dan cepat sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari seiring dengan berkembangnya teknologi informasi. Namun, kebutuhan informasi yang meningkat untuk memperoleh pengetahuan baru terkadang tidak menyajikan informasi yang tepat, biasanya informasi tersebut masih perlu digali dari data dengan populasi yang cukup besar. Analisis data diperlukan untuk mengetahui potensi informasi yang ada. Hal ini mendorong munculnya bidang pengetahuan baru untuk memecahkan masalah penggalian informasi atau pola penting dari data dalam jumlah besar yang disebut data mining.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang

Hotel Novotel merupakan hotel yang sudah berdiri sejak tahun 2018 dengan jumlah pegawai lebih dari 40 orang. Pada hotel Novotel memiliki divisi kerja seperti *kitchen*, juru masak, keamanan, pramusaji, manajer yang sudah memiliki bagian kerja masing-masing divisi yang sudah teratur di hotel Novotel.

Pada hotel Novotel dalam fasilitas yang ada seperti pendaftaran data pengunjung, kamar, penyajian makanan, pelayanan, hingga biaya yang dikeluarkan untuk fasilitas yang digunakan belum memiliki penilaian kepuasan konsumen terhadap hotel Novotel. Hal ini memberikan kekurangan untuk bahan evaluasi hotel Novotel Karawang dalam meningkatkan kualitas hotel untuk memberikan kenyamanan fasilitas terhadap konsumen.

Hotel Novotel Karawang untuk meningkatkan kualitas hotel dengan bahan data yang diperoleh dari konsumen merupakan strategi evaluasi peningkatan kualitas fasilitas yang ada di hotel, cara yang dilakukan untuk mendapatkan data yaitu dengan penyebaran kuisioner terhadap konsumen yang diberikan beberapa pertanyaan terkait hotel, dari data yang didapatkan maka akan diolah menggunakan algoritma *Naïve Bayes* untuk mengetahui prediksi tingkat kepuasan konsumen terhadap hotel Novotel sebagai bahan evaluasi.

Prediksi jumlah tingkat kepuasan merupakan faktor penting yang menentukan kelancaran usaha suatu perusahaan. Prediksi ini sangat berguna untuk menentukan berapa banyak tingkat kepuasan pada bulan selanjutnya. Permasalahan yang umum dihadapi oleh suatu perusahaan adalah bagaimana tingkat akurasi dalam memprediksi atau meramalakan tingkat kepuasan dimasa mendatang. Prediksi tersebut sangat berpengaruh untuk menentukan tingkat kepuasan mana yang sangat dominan. Untuk menghasikan prediksi yang tepat tentu saja dibutuhkan kecermatan dan ketelitian. Tujuan penelitian ini adalah penulis mencoba menerapkan data mining metode decision tree Algoritma *Naïve Bayes* pada Hotel Novotel Karawang dan diharapkan dapat memberikan informasi berupa prediksi kepuasan konsumen. Sehingga kedepannya pemilik bisnis ini dapat melakukan analisa tingkat kepuasan mengikuti trend dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul “**Penerapan Algoritma *Naïve Bayes* Dalam Prediksi Tingkat Kepuasan Konsumen Di Hotel Novotel Karawang**”. Dengan adanya pengolahan data tersebut diharapkan dapat memberikan solusi pada permasalahan yang hendak diselesaikan menggunakan algoritma *Naïve Bayes*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui poin-poin dari masalah yang ada di lokasi penelitian seperti berikut :

1. Belum diketahui tingkat kepuasan mana yang paling dicari konsumen Hotel Novotel Karawang.
2. Belum adanya suatu akurasi yang tepat dalam melihat penentuan suatu prediksi tingkat kepuasan konsumen Hotel Novotel Karawang.
3. Berapakah tingkat akurasi perhitungan algoritma *Naïve Bayes* untuk memprediksi data kepuasan Hotel Novotel Karawang.
4. Belum adanya suatu prediksi dalam tingkat kepuasan konsumen di Hotel Novotel Karawang

1.3 Batasan Masalah

Agar lebih fokus dan terarah mengenai permasalahan yang ada dan menghindari semakin melebarnya pokok permasalahan yang keluar dari jalur, maka penulis membatasi ruang lingkup yang lebih sempit. Adapun batasan masalah tersebut ialah melakukan analisa prediksi tingkat kepuasan di Hotel Novotel Karawang dengan metode algoritma *Naïve Bayes*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Karawang memiliki rumusan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana tingkat akurasi dan prediksi yang dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan untuk memprediksi tingkat kepuasan konsumen Hotel Novotel Karawang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas hotel dengan mengolah data menggunakan *Rapid Miner* dan algoritma *Naïve Bayes*.
2. Menambahkan proses evaluasi peningkatan kualitas Hotel.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Hotel Novotel Karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan di hotel Novotel adalah sebagai berikut :

A. Untuk penulis

1. Menerapkan keilmuan yang telah didapatkan dari pembelajaran kampus.
2. Memberikan bahan referensi untuk penelitian generasi selanjutnya.
3. Memenuhi syarat akademis untuk kelulusan tugas akhir (SKRIPSI).

B. Untuk akademik

1. Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, serta dapat melengkapi referensi pustaka akademik.

C. Untuk Hotel Novotel

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hotel Novotel Karawang untuk evaluasi meningkatkan kualitas hotel.