

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses memilih alternatif terbaik dari sejumlah pilihan yang tersedia. Dalam kehidupan sehari-hari, khususnya pada bidang jasa perawatan kesehatan ibu dan bayi, proses pengambilan keputusan sering kali menjadi hal yang kompleks karena melibatkan berbagai kriteria yang harus dipertimbangkan secara bersamaan. Ketepatan suatu keputusan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mempertimbangkan seluruh faktor yang berkaitan sehingga keputusan yang dihasilkan dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Minime Mom & Baby Spa merupakan usaha yang menyediakan berbagai layanan perawatan bagi ibu hamil, ibu pasca melahirkan, dan bayi. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut, tersedia berbagai pilihan layanan yang disesuaikan dengan kondisi konsumen. Menurut Buku Kesehatan Ibu dan Anak (Kemenkes RI, 2025), pelayanan kesehatan ibu dan anak perlu memperhatikan kondisi individu, seperti usia kehamilan, riwayat kesehatan, serta pemantauan perkembangan ibu dan bayi. Oleh karena itu, pemilihan layanan di *Baby & Mom Spa* juga perlu mempertimbangkan faktor usia, keluhan, riwayat penyakit, lokasi pelayanan, dan waktu ketersediaan. Banyaknya alternatif layanan sering kali membuat konsumen kesulitan menentukan layanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

Permasalahan tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan karena proses pemilihan layanan masih bergantung pada pemahaman konsumen maupun konsultasi secara langsung dengan petugas. Oleh karena itu, diperlukan suatu Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang mampu membantu proses pemilihan jenis layanan secara objektif, konsisten, dan sesuai dengan kondisi konsumen. Sistem ini dirancang berbasis web sehingga dapat diakses dengan mudah serta memberikan rekomendasi layanan secara real-time berdasarkan data yang diinputkan oleh pengguna.

Metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process (Fuzzy AHP)* telah banyak diterapkan dalam Sistem Pendukung Keputusan pada berbagai bidang, seperti seleksi pegawai, pemilihan objek wisata, penentuan penerima bantuan, dan pemilihan bahan makanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa metode ini mampu menghasilkan pembobotan kriteria dan perangkingan alternatif secara objektif dan akurat. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan metode *Fuzzy AHP* pada pemilihan jenis layanan *Baby & Mom Spa* di *Minime Mom & Baby Spa*. Sebagai dasar penelitian, beberapa penelitian terdahulu yang relevan digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sebuah *web-based* Sistem Pendukung Keputusan yang dapat membantu pemilihan layanan pada Toko *Minime Mom & Baby Spa* dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna?
2. Bagaimana menerapkan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process (Fuzzy AHP)* untuk menentukan bobot kriteria pemilihan sehingga sistem dapat memberikan pemilihan secara otomatis berdasarkan input sederhana dari pengguna?
3. Bagaimana menghasilkan *output* berupa jenis pemilihan layanan *Baby Spa* dan *Mom Spa* yang mencakup durasi pelayanan, penyesuaian layanan, paket layanan (di tempat atau *homecare*), baik untuk kebutuhan perawatan bayi maupun perawatan ibu?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas pemilihan jenis layanan baby dan mom spa pada Toko *Minime Mom & Baby Spa*, Jl. Mayjen Sungkono No.84, Cengkong, Tamanan Kec. Trenggalek, Kota Trenggalek.
2. Input dari pengguna dibatasi pada jenis layanan (*Baby Spa* atau *Mom Spa*), durasi perawatan, lokasi pelayanan (di tempat atau *homecare*), serta kebutuhan perawatan pengguna

3. Penentuan bobot kriteria dilakukan menggunakan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process (Fuzzy AHP)*.
4. Sistem dibangun berbasis website menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun Sistem Pendukung Keputusan berbasis web yang dapat membantu pengguna dalam memilih jenis layanan pada Toko *Minime Mom & Baby Spa* dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.
2. Menerapkan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process (Fuzzy AHP)* untuk menentukan bobot kriteria dan melakukan perangkingan alternatif sehingga sistem dapat memberikan rekomendasi jenis layanan secara otomatis berdasarkan input yang diberikan oleh pengguna.
3. Menghasilkan rekomendasi jenis layanan *Baby Spa* dan *Mom Spa* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, meliputi jenis treatment, durasi pelayanan, penyesuaian layanan, dan paket pelayanan di tempat atau *homecare*, baik untuk perawatan bayi maupun perawatan ibu.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Konsumen: Membantu dalam menentukan pilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi secara cepat, objektif, dan akurat.
2. Bagi Toko *Minime Mom & Baby Spa* : Memberikan standar dalam memilih jenis layanan yang konsisten, meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, serta mendukung efektivitas penyediaan dan pemilihan paket layanan.
3. Bagi Akademisi: Menjadi contoh implementasi metode *Fuzzy AHP* dalam bidang jasa perawatan ibu dan bayi, khususnya pada pemilihan layanan dan paket perawatan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Menjadi referensi penelitian lebih lanjut, terutama pada pengembangan metode *hybrid* atau penerapan Sistem Pendukung Keputusan berbasis web di bidang jasa kesehatan dan perawatan.

1.6 Metodologi Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Mempelajari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu mengenai Sistem Pendukung Keputusan, metode *Fuzzy AHP*, serta implementasinya pada bidang pemilihan layanan atau jasa.

2. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data layanan *Baby Spa dan Mom Spa* yang meliputi jenis layanan, durasi perawatan, lokasi pelayanan (di tempat atau *homecare*), manfaat layanan, harga, serta preferensi konsumen melalui observasi dan wawancara di *Minime Mom & Baby Spa*.

3. Perancangan Sistem

Meliputi perancangan struktur hierarki kriteria, *flowchart* sistem, desain basis data, serta rancangan *user interface* berbasis web.

4. Implementasi Sistem

Membangun aplikasi berbasis web yang mengintegrasikan metode *Fuzzy AHP* untuk pembobotan kriteria dan perbandingan alternatif layanan *Baby & Mom Spa*

5. Pengujian Sistem

Dilakukan melalui uji fungsional, uji konsistensi perhitungan bobot, serta uji kepuasan pengguna untuk menilai kualitas dan kegunaan sistem.

6. Analisis Hasil dan Kesimpulan

Menganalisis hasil pengujian untuk mengetahui keakuratan, efektivitas, serta manfaat sistem, kemudian menarik kesimpulan dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : Berisi pendahuluan, latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Berisi dasar teori yang mendukung penelitian, mencakup konsep Sistem Pendukung Keputusan, metode *Fuzzy AHP*, serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III : Berisi analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem dengan menggunakan diagram *use case* dan *flowchart*, perancangan basis data, serta desain *Graphical User Interface* (GUI).

BAB IV : Implementasi dan Pengujian berisi mengenai sistem yang akan diterapkan secara rinci dan detail mengenai konsep yang diusulkan. Serta desain sistem sesuai konsep yang diusulkan.

BAB V : Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang dapat digunakan untuk bahan pengembangan penelitian berikutnya.