

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia, memainkan peran krusial dalam mobilitas masyarakat serta distribusi barang dan jasa. Dengan wilayah yang luas dan beragam, Indonesia memiliki berbagai moda transportasi, seperti darat, laut, dan udara, yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat. Kemajuan teknologi dan meningkatnya permintaan perjalanan telah mendorong industri transportasi untuk menghadirkan layanan yang lebih nyaman, efisien, dan terjangkau. Salah satu bentuk transportasi darat yang banyak digunakan adalah jasa travel minibus, yang menawarkan perjalanan antarkota dengan fasilitas yang lebih fleksibel dibandingkan moda transportasi umum lainnya (Pasha, 2024).

Salah satu rute perjalanan yang memiliki tingkat mobilitas tinggi adalah trayek Lhokseumawe-Medan. Rute ini menjadi jalur utama yang menghubungkan Kota Lhokseumawe di Aceh dengan Kota Medan. Perjalanan antara kedua kota ini sangat penting mengingat banyaknya mahasiswa luar daerah Aceh yang kuliah di Universitas Malikussaleh. Dengan jarak sekitar 300 km, perjalanan antara kedua kota ini umumnya memakan waktu 6 hingga 8 jam, tergantung pada kondisi lalu lintas dan cuaca. Salah satu layanan transportasi tersedia untuk rute ini yaitu jasa travel dengan sistem *door-to-door* yang memberikan kemudahan bagi penumpang.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 74% mahasiswa Universitas Malikussaleh, khususnya dari Program Studi Teknik Industri, sering mengalami kesulitan dalam memilih jasa travel yang tepat untuk perjalanan Lhokseumawe–Medan. Banyaknya pilihan penyedia jasa dengan berbagai keunggulan dan layanan yang beragam menjadikan proses pemilihan semakin kompleks yang terlampir pada Lampiran 2.

Setiap jasa travel memiliki perbedaan signifikan dalam aspek harga tiket, kenyamanan kendaraan, ketepatan waktu, fasilitas yang disediakan, serta kualitas layanan pelanggan. Tingkat kesulitan yang dihadapi mahasiswa pun beragam, yaitu: 33,3% menyatakan kesulitan akibat perbedaan harga tiket, 33,3% lainnya menyebutkan jadwal perjalanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka, 17,4% mengkhawatirkan aspek keamanan dan keselamatan perjalanan, dan 15,9% merasa terganggu oleh kurangnya kenyamanan serta fasilitas yang disediakan. Situasi ini menunjukkan bahwa pemilihan jasa travel tidak dapat dilakukan secara sembarangan, melainkan membutuhkan pendekatan yang sistematis dan berbasis pada preferensi nyata pengguna. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pendukung keputusan yang dapat membantu mahasiswa dalam menentukan pilihan secara lebih objektif dan efisien.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Teknik Industri Universitas Malikussaleh, yang merupakan salah satu kelompok pengguna jasa travel yang sering bepergian antara Lhokseumawe dan Medan. Sebagai mahasiswa yang memiliki aktivitas akademik, mereka membutuhkan layanan transportasi yang efisien dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan alternatif utama jasa travel dengan memberikan solusi dalam bentuk analisis pendukung keputusan.

Untuk menyelesaikan permasalahan ini, penelitian ini menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Pemilihan metode SAW didasarkan pada kesesuaianya dalam menangani permasalahan multikriteria berbasis penilaian kuantitatif. Metode ini memungkinkan pengambilan keputusan yang rasional dengan cara menjumlahkan nilai kinerja tiap alternatif berdasarkan bobot kriteria yang telah ditentukan. SAW dipilih karena mampu mengakomodasi kebutuhan perbandingan langsung antar alternatif dengan struktur data yang relatif sederhana dan tidak memerlukan pembentukan hirarki atau perbandingan berpasangan sebagaimana yang dilakukan dalam metode AHP. Dibandingkan dengan metode TOPSIS yang menekankan pada konsep solusi ideal positif dan negatif, atau metode WP yang menggunakan perkalian terbobot, SAW dinilai lebih transparan dan aplikatif dalam konteks penelitian ini. Dengan pendekatan

ini, sistem pendukung keputusan yang dibangun diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam menentukan pilihan jasa travel secara objektif, cepat, dan sesuai dengan preferensi mereka. Judul penelitian ini adalah: "**Analisis Pendukung Keputusan dalam Pemilihan Jasa Travel Trayek Lhokseumawe–Medan dengan Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang melatar belakangi penelitian ini adalah Bagaimana hasil dari pemilihan jasa travel trayek Lhokseumawe-Medan dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari pemilihan jasa travel trayek Lhokseumawe-Medan dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan memilih jasa travel yang tepat dan sesuai kebutuhan berdasarkan kriteria, sehingga perjalanan rute Lhokseumawe-Medan menjadi lebih nyaman, aman, dan efisien.

2. Bagi Penyedia Jasa

Membantu perusahaan jasa travel memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing melalui perbaikan yang dianggap penting oleh konsumen.

3. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dan wawasan praktis dalam penerapan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) pada sistem pendukung keputusan,

sekaligus menjadi kontribusi ilmiah yang bermanfaat untuk pengembangan penelitian di bidang ini.

## **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalahnya pada penelitian ini agar tidak terlalu luas dan mencapai tujuan ialah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri yang sering menggunakan jasa travel rute Lhokseumawe-Medan.
2. Jasa travel yang diteliti adalah jasa yang terpilih berdasarkan proses penyaringan awal (*pre-screening*) terhadap alternatif-alternatif yang ada, yaitu PT. Rafautar, PT. Bintang, PT. Premium Clara Anindia, PT. Bahtera, dan PT. Bintang Lestari.
3. Data yang digunakan berasal dari hasil wawancara dan kuesioner yang dikumpulkan selama penelitian.
4. Pengolahan data uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan sistematis sesuai prosedur penelitian.

### **1.5.2 Asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa memberikan penilaian yang jujur dan objektif terhadap alternatif jasa travel berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
2. Data yang diperoleh dan diolah memadai untuk analisis serta penarikan kesimpulan yang valid dalam konteks penelitian ini.