

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Persaingan di dunia industri semakin ketat seiring dengan terus meningkatnya laju pertumbuhan industri. Persaingan ini mengakibatkan setiap perusahaan harus lebih jeli dalam melakukan pemilihan pelanggan yang menerima penghargaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga semua tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik. Penilaian untuk tiap pelanggan tentu didasarkan pada kriteria atau kontribusi masing-masing pelanggan, oleh karena tiap pelanggan memiliki nilai yang berbeda bagi perusahaan bergantung pada kriteria atau kontribusi yang diberikan pelanggan bagi perusahaan.

Pelanggan adalah aset perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan kepada pelanggan (Jurnal Ristika Oktavina dan Heribertus Himawan, 2013 : 1). Perusahaan berusaha menciptakan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia dengan produk yang telah digunakan selama ini. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi konsumen. Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan pasti akan kembali untuk bertransaksi, sebaliknya yang merasa tidak puas akan meninggalkan perusahaan. Dengan adanya penghargaan terhadap pelanggan dapat meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan.

PT. Jambi Agro Utama merupakan distributor produk pupuk di Kota Jambi yang memiliki banyak pelanggan. Perusahaan setiap bulan melakukan pemilihan

pelanggan terbaik dengan pemberian bonus uang kepada pelanggan yang terpilih untuk meningkatkan hubungan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan dalam melakukan pemilihan menggunakan kriteria total pembelian, ketepatan pembayaran, kuantitas pembelian, jenis produk dibeli, dan loyalitas pelanggan. Dikarenakan banyaknya kriteria yang digunakan sehingga proses pengolahan data untuk penentuan pelanggan yang akan dipilih menjadi pelanggan terbaik, terkadang terjadi kesalahan sehingga menyebabkan pelanggan yang terpilih kurang tepat dan dapat menyebabkan berkurangnya loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dan belum adanya sistem terkomputerisasi yang membantu perusahaan menentukan pelanggan yang layak dipilih sehingga hasil diberikan menjadi cepat dan tepat sesuai dengan penilaian pelanggan. Oleh karena itu PT. Jambi Agro Utama membutuhkan sistem pendukung keputusan yang membantu memberikan referensi kepada perusahaan dalam menentukan pelanggan yang layak terpilih sebagai pelanggan terbaik dan mendapatkan bonus uang dari perusahaan.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat objek tersebut sebagai bahan tugas akhir dengan judul **“Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pelanggan Terbaik Pada PT. Jambi Agro Utama”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana

merancang sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik pada PT. Jambi Agro Utama?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Metode yang digunakan dalam sistem pendukung keputusan ini menggunakan metode *TOPSIS (Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution)*
2. Penelitian membahas mengenai sistem pendukung keputusan menggunakan kriteria antara lain : total pembelian, ketepatan pembayaran, kuantitas pembelian, jenis produk dibeli, dan loyalitas pelanggan
3. Perancangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DMBS MySQL.
4. Pemodelan sistem yang dirancang menggunakan *use case diagram, activity diagram, class diagram* dan *flowchart*

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Mempelajari dan menganalisis permasalahan yang ada untuk pemilihan pelanggan terbaik pada PT. Jambi Agro Utama

2. Merancang sistem pendukung keputusan pemilihan karyawan terbaik pada PT. Jambi Agro Utama dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DMBS MySQL

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi perusahaan, memberikan rekomendasi dalam pengambilan keputusan untuk menentukan pelanggan terbaik untuk yang layak mendapatkan bonus uang.
2. Bagi karyawan, membantu proses pengelolaan data untuk menentukan pelanggan terbaik sehingga dapat menghasilkan laporan yang cepat dan tepat.
3. Bagi penulis, memberikan wawasan mengenai pembuatan sistem pendukung keputusan pemilihan karyawan terbaik.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ilmiah ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan dan ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini terdiri dari konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelasan mengenai perancangan, sistem pendukung keputusan, TOPSIS, *database*, alat bantu perancangan sistem dengan metode *unified modeling language* (UML) seperti *usecase diagram*, *activity diagram*, *class diagram* dan *flowchart*, dan alat bantu pembuatan sistem seperti HTML, PHP, MySQL, XAMPP, dan *Dreamweaver CS 5*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana cara-cara pelaksanaan penelitian yang mencakup metode penelitian, teknik pengumpulan data, metode pengembangan sistem serta perangkat yang digunakan dalam pengembangan sistem.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, menganalisa sistem yang telah ada dan analisa terhadap sistem yang baru. Rancangan sistem yang diusulkan oleh penulis dengan menggunakan alat bantu dalam desain sistem berupa *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, *flowchart*, dan rancangan sistem.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini menguraikan tentang implementasi dari rancangan sistem dan hasil pengujian sistem yang dikembangkan untuk mencapai tujuan dan sarana yang diharapkan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ilmiah ini