

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat maju di era modern dan globalisasi memungkinkan berbagai kegiatan dilakukan secara cepat dan efisien. Perkembangan teknologi informasi sudah banyak memberi pengaruh terhadap cara hidup kita, dan telah digunakan oleh berbagai perusahaan. Salah satu penerapan teknologi informasi dalam perusahaan yaitu dengan menerapkan sistem pendukung keputusan yang membantu memberikan referensi atau acuan kepada perusahaan untuk mengambil keputusan yang terbaik untuk perusahaan.

Sistem pendukung keputusan adalah suatu sistem informasi spesifik yang ditujukan untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan persoalan yang bersifat semi terstruktur (Dicky Nofriansyah dan Sarjon Defit, 2017 : 2). Sistem pendukung keputusan memberikan manfaat untuk menunjang pembuatan keputusan secara kelompok maupun perseorangan yang saling bergantung dan beraturan sehingga dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan. sistem pendukung keputusan telah digunakan dalam berbagai bidang dan salah satunya untuk pemilihan pelanggan terbaik.

Sistem pendukung keputusan untuk pemilihan pelanggan terbaik dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menentukan pelanggan yang layak mendapatkan bonus, *reward* ataupun potong harga sehingga dapat meningkatkan hubungan dan layanan kepada pelanggan dan juga meningkatkan loyalitas

pelanggan kepada perusahaan sehingga semua tujuan yang ingin dicapai perusahaan dapat terlaksana dengan baik.

CV. Citra Jaya Jambi merupakan perusahaan ekspedisi di Kota Jambi yang memiliki banyak pelanggan. Perusahaan setiap bulan melakukan pemilihan pelanggan terbaik dengan hanya pemberian potongan harga kepada pelanggan yang terpilih untuk meningkatkan hubungan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Perusahaan dalam melakukan pemilihan menggunakan kriteria total pemesanan, ketepatan pembayaran, kuantitas pemesanan, karakteristik pelanggan, 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 objektif 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 CV. Citra Jaya Jambi membutuhkan sistem pendukung keputusan yang membantu memberikan referensi kepada perusahaan dalam menentukan pelanggan yang layak terpilih sebagai pelanggan terbaik dan mendapatkan potongan 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 CV. Citra Jaya Jambi”**.

## 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 CV. Citra Jaya Jambi ?”.

## 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 pemesanan, ketepatan pembayaran, kuantitas pemesanan, karakteristik pelanggan, dan loyalitas pelanggan
3. Perancangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS 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 CV. Citra Jaya Jambi
2. Merancang sistem pendukung keputusan pemilihan karyawan terbaik pada CV. Citra Jaya Jambi dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi perusahaan, memberikan rekomendasi pihak manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan pelanggan terbaik untuk yang layak mendapatkan potongan harga
2. Bagi karyawan, membantu proses pengelolaan data untuk menentukan pelanggan terbaik sehingga dapat menghasilkan laporan yang cepat dan tepat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi ataupun acuan untuk pembuatan sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan 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