

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

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 (Fatikhatus Sholikhah, Diema Hernyka Satyareni, dan Chandara Suka Anugerah, 2016 : 40). Salah satunya contoh implementasi sistem pendukung keputusan adalah untuk menentukan pelanggan yang layak mendapatkan potongan harga sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan (Alfin Bundiono Sanada, 2015 : 1).

Beberapa peneliti mengimplementasikan sistem pendukung keputusan untuk menentukan pelanggan diantaranya : Fatikhatus Sholikhah, Diema Hernyka Satyareni, dan Chandara Suka Anugerah (2016) merancang sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik dengan metode TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*), Alfin Bundiono Sanada (2015) merancang sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik dengan metode TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*,

Ristika Oktavina dan Heribertus (2015) merancang sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik dengan metode *Weighted Product* (WP)

CV. Victory Abadi Brothers Jambi merupakan perusahaan bergerak dalam penjualan alat komputer (*hardware*) dan peranti lunak (*software*) yang memiliki ratusan 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 penjualan pelanggan, ketepatan pembayaran, kuantitas pembelian, jenis produk dibeli, dan loyalitas pelanggan sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam proses pengolahan data untuk penentuan pelanggan yang akan dipilih menjadi pelanggan terbaik dan juga terkadang terjadi pemilihan pelanggan secara objektif berdasarkan pemilihan pimpinan perusahaan yang dapat menyebabkan tidak akuratnya pemilihan pelanggan sehingga berkurangnya loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Dan belum adanya sistem pendukung keputusan yang dapat membantu perusahaan menentukan pelanggan yang layak dipilih sehingga hasil diberikan menjadi cepat dan tepat sesuai dengan penilaian pelanggan.

Menurut Fatikhatus Sholikhah, Diema Herny Satyareni dan Chandra Sukma Anugerah (2016) menggunakan TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*) yang memberikan hasil pemilihan pelanggan terbaik yang dinilai berdasarkan kriteria sehingga dapat memberikan hasil yang lebih tepat dan tidak terjadi kesalahan dalam pemilihan pelanggan terbaik untuk pemberian potongan harga. Menurut Alfin Bundiono Sanada (2015) yang

memberikan hasil akhir pemilihan pelanggan terbaik dengan penilaian berdasarkan ranking tertinggi menggunakan metode TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*) sehingga mendapatkan pelanggan yang cocok untuk mendapatkan potongan harga. Sistem pendukung keputusan menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) dikarenakan dapat menghitung bobot kriteria didasarkan pada konsep dimana alternatif terpilih yang terbaik, tidak hanya memiliki jarak terpendek dari solusi ideal positif, namun juga memiliki jarak terpanjang dari solusi negatif (Vita Alviana, dkk, 2017).

Oleh karena dari permasalahan yang terjadi dan hasil penelitian sejenis, maka penulis mengusulkan kepada pada CV. Victory Abadi Brothers Jambi untuk merancang sistem pendukung keputusan menggunakan metode TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*) yang dapat menentukan pelanggan yang layak mendapatkan potongan harga dengan hasil yang cepat, tepat dan transparan sehingga mengurani terjadinya kesalahan dalam pemilihan

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. Victory Abadi Brothers Jambi”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimana menganalisis sistem untuk pemilihan pelanggan terbaik pada CV. Victory Abadi Brothers Jambi ?
2. “Bagaimana merancang sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik pada CV. Victory Abadi Brothers Jambi dengan metode TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*), bahasa pemograman PHP dan DBMS MySQL ?.”.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian membahas sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik dengan 82 data pelanggan menggunakan metode TOPSIS (*Technique For Others Reference by Similarity to Ideal Solution*) pada CV. Victory Abadi Brothers Jambi yang dapat mengelola data pelanggan, data kriteria, data sub kriteria, data peniaian pelanggan dan mencetak laporan pemilihan pelanggan terbaik.
2. Pada penelitian ini, kriteria yang digunakan pada sistem pendukung keputusan untuk menentukan pelanggan terbaik antara lain : total penjualan pelanggan, ketepatan pembayaran, kuantitas pembelian, jenis produk dibeli, dan loyalitas pelanggan

3. Penelitian ini menghasilkan aplikasi yang dirancang 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. Menganalisis permasalahan yang ada untuk pemilihan pelanggan terbaik pada CV. Victory Abadi Brothers Jambi.
2. Merancang aplikasi sistem pendukung keputusan dengan menggunakan TOPSIS untuk pelanggan terbaik pada CV. Victory Abadi Brothers Jambi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DMBS MySQL.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi CV. Victory Abadi Brothers Jambi, memberikan hasil keputusan penentuan pelanggan terbaik yang layak mendapatkan potongan harga sehingga dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan
2. Bagi pelanggan, mendapatkan informasi mengenai hasil keputusan pelanggan terbaik sehingga hasil transparan dan dapat diterima oleh seluruh pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan 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, analisa sistem yang telah ada dan analisa kebutuhan sistem yang baru serta 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.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran bagi peneliti selanjutnya