

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Suatu sistem informasi secara khusus yang ditujukan untuk membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan persoalan yang bersifat semi terstruktur dapat disebut sebagai sistem pendukung keputusan [1]. Manfaat dari sistem pendukung keputusan digunakan untuk memberikan acuan untuk pembuatan keputusan secara kelompok maupun perseorangan yang saling berkaitan dan beraturan sehingga dapat menjadi referensi dalam pengambilan keputusan [2]. Salah satunya contoh implementasi sistem pendukung keputusan adalah untuk menentukan pelanggan yang layak mendapatkan potongan harga sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan [3].

Sistem pendukung keputusan memberikan manfaat untuk membantu memberikan referensi atau acuan dalam pengambilan keputusan sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan yang tepat dan cepat. Sistem pendukung keputusan telah digunakan di berbagai sektor salah satunya untuk pemilihan pelanggan.

CV. Anugerah Berkah Sumatera Jambi merupakan perusahaan yang menjadi distributor rokok. Perusahaan setiap bulan melakukan pemilihan pelanggan terbaik untuk memberikan potongan harga kepada pelanggan yang terpilih sehingga 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. Dengan banyaknya kriteria dan data yang harus di olah membuat rentan terjadi kesalahan untuk penentuan pelanggan yang akan dipilih menjadi pelanggan terbaik. Pemilihan pelanggan juga terkadang dilakukan secara subjektif berdasarkan pilihan pimpinan perusahaan yang menyebabkan pemilihan pelanggan menjadi tidak akurat sehingga berakibat berkurangnya loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Maka diperlukan 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 Setiyawan [4] menggunakan SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*) dikarenakan perhitungan hasil pemilihan pelanggan yang cepat dan dapat diterima oleh pimpinan perusahaan serta mengurangi terjadi kesalahan dalam pemilihan pelanggan. Menurut Ukkas, et all [5] menggunakan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*) dikarenakan perhitungan yang sederhana, mudah dipahami dan membutuhkan sedikit waktu untuk pengambilan keputusan sehingga dapat memilih supplier yang cocok untuk diterima pada perusahaan.

Oleh karena dari permasalahan yang terjadi dan hasil penelitian sejenis, maka penulis mengusulkan kepada pada CV. Anugerah Berkat Sumatera Jambi untuk merancang sistem pendukung keputusan menggunakan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*) yang dapat menentukan pelanggan yang layak mendapatkan potongan harga dengan hasil yang cepat, tepat dan transparan sehingga mengurangi 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. Anugerah Berkat Sumatera Jambi Menggunakan Metode SMART”**.

## **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. Anugerah Berkat Sumatera Jambi dengan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*) ?
2. Bagaimana mengevaluasi hasil dalam merancang sistem pendukung keputusan pemilihan pelanggan terbaik pada CV. Anugerah Berkat Sumatera Jambi dengan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*), 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 menggunakan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*) pada CV. Anugerah Berkat Sumatera 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 pemograman 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. Anugerah Berkat Sumatera Jambi.
2. Mengevaluasi perancangan aplikasi sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode SMART untuk pemilihan pelanggan terbaik pada CV. Anugerah Berkat Sumatera Jambi menggunakan bahasa pemograman PHP dan DMBS MySQL.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi CV. Anugerah Berkat Sumatera 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 penelitian sistem pendukung keputusan khususnya pemilihan pelanggan terbaik.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ilmiah ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang 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, SMART, *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 kepada perusahaan 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 yang di lakukan penulis serta saran-saran bagi penelitian selanjutnya.