**BAB I**

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Sistem Pendukung Keputusan adalah suatu sistem informasi yang menyediakan informasi, pemanipulasian data, dan pemodelan. Sistem ini digunakan untuk mengambil keputusan dalam situasi semi terstrukutur dan tidak terstruktur, dimana tidak seorangpun tahu dengan tepat bagaimana keputusan yang seharusnya dibuat. Aplikasi Sistem Penunjang Keputusan menggunakan CBIS (Computer Based Information System) dapat diadaptasi, interaktif, fleksibel, kemudian dikembangkan untuk dapat mendukung solusi atas masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur(Harahap, AA. 2017).

Pelanggan terbaik adalah pelanggan yang biasanya sudah percaya dengan layanan atau produk perusahaan sebelumnya, akan lebih mudah bagi perusahaan untuk menawarkan atau meyakinkan pelanggan untuk mencoba produk atau layanan yang lain. Perusahaan juga akan lebih mudah mendapatkan feedback dari pelanggan terbaik tersebut. Sehingga perusahaan akan lebih mudah memperbaiki atau meningkatkan produk atau layanan yang perusahaan miliki.

Komputer juga sangat berguna untuk mendukung perusahaan agar dapat melihat loyalitas pelanggannya saat ini. Untuk menilai kepuasan pelanggan banyak perusahaan menggunakan kompuer sebagai alat.

Karunia Elektronik adalah salah satu toko elektronik terletak di desa Bogo kecamatan Plemahan kabupaten Kediri yang menjual aneka ragam alat elektronik untuk dapat memenuhi kebutuhan warga Bogo dan daerah lain di kediri. Tetapi Karunia Elektronik bukanlah satu-satunya toko elektronik di Kediri, namun masih banyak toko elektronik bergerak dibidang yang sejenis, sehingga hal itulah yang dapat menimbulkan persaingan bisnis antar toko elektronik. Untuk dapat menghadapi persaingan itu banyak cara yang bisa dilakukan Karunia Elektronik untuk tetap bisa mempertahankan pelanggannya, dengan cara menganalisis pelanggan-pelanggan tersebut dan memilih pelanggan terbaik. Prioritas utama bagi pihak karunia elektronik adalah pelanggan-pelanggan yang terbaik, seperti pemberian sebuah reward dan dapat menjalin kerja sama dengan pelanggan.

Metode weighted product (WP) adalah salah satu metode pembobotan, dimana rating artibut dihubungkan menggunakan perkalianperkalian, dan rating setiap atribut harus dipangkatkan lebih dulu dengan bobot atribut yang bersangkutan (Lase,YY. 2017). Metode ini dianggap tepat untuk dapat menyelesaikan masalah untuk memilih pelanggan terbaik di toko Karunia Elektronik.

Berdasarkan peneilitian yang sudah ada sebelumnya dalam menentukan pelanggan terbaik, penulis bermaksud untuk membuat sebuah system dimana dapat menentukan pelanggan terbaik dengan metode Weighted Product (WP) yang merupakan suatu metode penentuan urutan (prioritas) dalam analisis multikriteria (R Oktavina, [H Himawan](https://scholar.google.com/citations?user=1aSRrL8AAAAJ&hl=id&oi=sra). 2015). Penelitian kali ini penulis akan mengembangkan sistem untuk pemilihan pelanggan terbaik menggunakan metode weighted product (WP) dengan penambahan kriteria dan perancangan sistem lebih akurat, Selama ini, proses penentuan untuk menentukan pelanggan terbaik keputusannya masih dari satu pihak dan dalam bentuk hardcopy saja sehingga prosesnya belum tentu akurat. Untuk menentukan pelanggan terbaik dibuat sistem yang menggunakan metode weighted product(WP) dikarenakan dianggap cocok untuk mendapatkan pelanggan terbaik yang nantinya diberikan bonus.

## Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas dan judul yang telah dipilih maka diperoleh suatu perumusan masalah yaitu :

“Bagaimana merancang sebuah sistem pendukung keputusan menggunakan metode weighted product untuk mendapatkan pelanggan yang paling layak diberi bonus dalam penilaian untuk pelanggan terbaik”

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneitian pembuatan sistem ini adalah sebagai berikut :

1. Agar mendapakan sebuah kriteria pada metode Weighted Product (WP) untuk menentukan pelanggan terbaik dan nantinya yang akan mendpatkan bonus.
2. Agar dapat mengetahui pelanggan terbaik pada Karunia Elektronik dengan menggunakan metode Weighted Product (WP) untuk sistem pendukung keputusan.

## Batasan Masalah

Adapun yang jadi batasan masalah dan akan dibahas adalah :

1. Sistem ini dibangun dan dikembangkan menggunakan metode Weighted Product (WP) untuk bahasa pemrogramannya adalah PHP dan sebagai database-nya yaitu MySQL.
2. Dalam penyelesaian masalah menentukan pelanggan terbaik pada Karunia Elektronik menggunakan metode Weighted Product (WP).
3. Untuk memilih pelanggan terbaik hanya yang berbelanja dalam jumlah besar termasuk pelanggan tetap ataupun pelanggan baru.
4. Untuk mendapat hasil yang akurat terhadap siapa saja pelanggan yang bisa mendapat bonus.
5. Data penelitian dari Karunia Elektronik kurang lebih ada sekitar 200 data.
6. Kriteria yang digunakan untuk menentukan pelanggan terbaik adalah Total Belanja, Pembayaran, Jenis Produk, Kunjungan, Harga, Jarak.
7. Pemeliharaan (maintenance) sangat diperlukan ketika ada perubahan dari eksternal perusahaan seperti ketika ada pergantian sistem operasi atau perangkat lainnya.

## Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dari penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kompetensi Karunia Elektronik untuk menerapkan nilai bisnis secara terkomputerisasi.
2. Agar lebih mudah dalam pengelolaan semua data distributor kekomputer.
3. Diberikannya beberapa alternatif pelanggan terbaik pada pihak Karunia Elektronik sehingga pemberian reward dapat tepat sasaran.

## 

## Metodologi Penelitian

Dalam sebuah proses pembuatan tugas akhir ini metode penelitian dilakukan agar mendapatkan data-data dengan cara berikut:

1. Dengan metode pengumpulan data
   1. Studi Literatur

Yaitu dengan digunakannya internet, buku – buku, atau sumber lainnya yang ada hubungannya dengan materi penulisan tugas akhir.

* 1. Pengamatan (Observasi)

Dari hasil pengamatan jalannya sistem baik secara manual dan data – data yang sudah terkumpul kemudian akan diolah lebih lanjut.

1. Analisa Permasalahan

Melakukan analisa tentang sistem yang akan dibuat lalu menentukan sebuah cara yang lebih efektif untuk penyelesaian masalah.

1. Perancangan Sistem

Melakukan perancangan untuk kemudian membut sistem berdasarkan rancangan sistem yang sudah dibuat sedemikian dengan data yang sudah ada.

1. Implementasi Sistem

Implementasi Sistem Penunjang Keputusan dengan penyusunan kode Program untuk aplikasi Sistem Penunjang Keputusan dan membuat interface berbasis web dengan dasar PHP dan Mysql.

1. Pembuatan Laporan

Pada tahap akhir, disusun sebuah buku sebagai dokumenasi pelaksanaan tugas akhir.

## Sistematika Penulisan

Agar penulisanya menjadi lebih terstruktur lagi, maka penulisan terbagi menjadi lima bab :

Bab 1 : PENDAHULUAN

Didalam bab ini adalah sebuah dasar penyusunan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 : LANDASAN TEORI

Pembahsan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Sistem Pendukung Keputusan, dan metode Weighted Product (WP).

Bab 3 :ANALISA DAN PERANCANGAN

Berisi sebuah pembahasan tentang perancangan sistem yang akan dirancang dan desain sistem yang nantinya akan dihasilkan.

Bab 4 : IMPLEMENTASI PROGRAM

Pengujian sistem berupa perangkat lunak serta menganalisis sistem yang dibuat dan uji tes input data, hasil dari output data serta hasil terbaik data sebagai pedoman untuk penilaian terhadap sistem yang sudah dibangun.

Bab 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab yang terakhir berisi tenang kesimpulan yang telah diperoleh selama penulisan dan juga saran untuk pengembangan aplikasi kedepannya.