

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan paling penting yang dilakukan oleh para pengusaha dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Dalam hal ini pelanggan sangat penting karena pelanggan merupakan aset perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan mereka. Disisi lain banyak perusahaan pesaing memaksa perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara agar mendapatkan keuntungan yang meningkat dengan cara menambah pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Salah satu cara agar pelanggan mempunyai loyalitas yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik supaya pelanggan merasa puas dan kembali lagi untuk membeli di toko tersebut [1].

Selain itu, pemberian penghargaan juga dibutuhkan agar pelanggan merasa dihargai dan dianggap penting. Berdasarkan penelitian sebelumnya ada beberapa metode yang digunakan untuk menentukan pelanggan terbaik seperti metode Weighting Product yang merupakan suatu metode penentuan urutan (prioritas) dalam analisis multikriteria, dan Simple Additive Weighting (SAW) yang juga dikenal dengan istilah metode penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut. Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada [2].

Sistem ini dibuat untuk memudahkan menentukan pelanggan terbaik yang nantinya akan mendapatkan bonus. Dalam penelitian ini penentuan pelanggan terbaik menggunakan metode Fuzzy SAW. Metode Fuzzy SAW ini dipilih karena metode ini menentukan nilai bobot untuk setiap kriteria yang ditentukan. Kriteria-kriteria yang akan dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan yaitu, Total Belanja, Pembayaran, Kuantitas Belanja dan Loyalitas Belanja. Kemudian dengan proses perankingan akan menyeleksi alternatif yang terbaik dari sejumlah alternatif yang ada dan dalam penelitian ini yang menjadi alternatif adalah pelanggan yang memenuhi kriteria dalam menentukan pelanggan terbaik [1].

1.2.Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah sebelumnya, maka dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu Bagaimana membuat dan merancang sistem pendukung keputusan untuk menentukan pelanggan terbaik menggunakan Metode Fuzzy SAW?

1.3.Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas ditetapkan tujuan yaitu, Untuk memperoleh hasil akurasi Fuzzy SAW.

1.3.2. Manfaat

Adapun manfaat perancangan aplikasi SPK ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan kemudahan dalam proses pemilihan pelanggan terbaik alfamart.
2. Dapat memberikan saran dan solusi terbaik dalam pemilihan pelanggan terbaik alfamart.

1.4.Batasan Masalah

Dalam pembangunan sistem ini, dibutuhkan suatu batasan permasalahan agar permasalahan yang diangkat tidak meluas. Maka ditetapkan suatu batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Aplikasi ini berbasis web dengan pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya.
2. Penelitian ini mengambil data sampel dari Alfamart.

1.5.Sistematika Penulisan

Penulisan pengerjaan Tugas Akhir ini berdasarkan dari beberapa pengumpulan dengan cara:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang Pemilihan Judul, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini, penulis mengambil beberapa teori sebagai acuan dalam mendukung penyelesaian masalah.

3. BAB III PERANCANGAN APLIKASI

Bagian ini berisikan proses perancangan dan pengerjaan dari aplikasi yang diinginkan, serta cara kerja aplikasi yang akan dibuat.

4. BAB IV IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan bagaimana mengimplementasikan aplikasi perangkat lunak yang telah dikerjakan kemudian dianalisa serta diuji kelayakannya dari sistem, sehingga menghasilkan kesimpulan dari sistem yang akan dibuat.

5. BAB V PENUTUP

Pada Bab ini akan diuraikan kesimpulan dari penjelasan bab-bab sebelumnya, Sehingga dari kesimpulan tersebut penulis mencoba memberi saran yang berguna untuk melengkapi dan menyempurnakan pengembangan aplikasi.