



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dalam bidang distribusi merupakan salah satu alat bantu manajemen yang berupa pengelolaan data atau informasi dengan menggunakan komputer yang berkaitan erat dengan sistem distribusi. Sistem yang terkomputerisasi akan mempermudah dalam mengambil keputusan menentukan pelanggan terbaik pada PT Rasa Selaras.

PT Rasa Prima Selaras merupakan salah satu perusahaan distribusi atau agen produk seperti *Cimory*, *Walls* dan *So Good* di wilayah Sumatra Selatan khususnya di kota Palembang, pelanggan adalah suatu aset perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan. Disisi lain banyaknya perusahaan pesaing memaksa perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara agar perusahaan memperoleh keuntungan yang meningkat dengan cara menambah pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Perusahaan berusaha menciptakan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia dengan produk yang telah digunakan selama ini. Dengan pemberian penghargaan terhadap pelanggan dapat pula menjadi sebuah pilihan lain agar konsumen tetap setia dan tidak berpindah pada perusahaan lain.

Pengambilan keputusan dalam menentukan pelanggan terbaik mengalami kesulitan dalam pemeringkatan hasil pelanggan terbaik karena banyaknya pelanggan yang menjadi alternatif dan banyaknya kriteria yang menjadi penilaian dalam menentukan pelanggan terbaik. Pada saat ini proses penilaian menentukan bonus pada pelanggan masih dari satu pihak saja sehingga proses yang dilakukan masih belum akurat dan juga karena tidak adanya sistem yang dapat membantu untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan sebuah sistem yang bisa membantu perusahaan meningkatkan efektivitas dalam menentukan pelanggan yang terbaik. Sistem informasi ini menggunakan Metode *Weighted Product* (WP) yang sederhana untuk menentukan rating atribut. Maka dari itu, penulis bermaksud untuk membangun sebuah aplikasi



sistem pendukung keputusan seleksi penerimaan karyawan menggunakan metode Metode *Weighted Product* (WP) untuk mencari nilai prefensi dan perangkingan setiap alternatif yang dapat memudahkan dalam melakukan seleksi penerimaan karyawan yang dapat menjadi sarana penunjang bagi pengambilan keputusan dalam mengambil keputusan yang akurat dengan judul **“Penerapan Metode *Weighted Product* (WP) dalam Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Pelanggan Terbaik pada PT Rasa Prima Selaras”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka masalah yang ada yaitu tidak adanya sarana penunjang untuk pengambil keputusan dalam menentukan pelanggan terbaik. Pengambil keputusan selama ini sangat kesulitan dalam menentukan pelanggan terbaik karena banyaknya pelanggan dengan berbagai macam kriteria yang berbeda. Dari permasalahan tersebut penulis menyimpulkan bagaimana membangun suatu aplikasi sistem pendukung keputusan menentukan pelanggan terbaik ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membangun suatu sistem pendukung keputusan menentukan pelanggan terbaik dengan menerapkan metode *weighted product* (WP) berbasis *web*.

1.3.2 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadi sarana penunjang (tools) bagi pengambil keputusan dalam menentukan pelanggan terbaik.
2. Meningkatkan efektivitas dalam pengambilan keputusan untuk menentukan pelanggan terbaik.



1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, dan analisis yang lebih terfokus. Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Aplikasi yang akan dibangun yaitu untuk menentukan pelanggan terbaik pada PT Rasa Prima Selaras.
2. Data yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah informasi mengenai mengenai data alternatif yang berupa nama pelanggann dan kriteria berupa total belanja, pembayaran, kuantitas belanja, dan banyak transaksi.
3. Metode penentuan pelanggan terbaik menggunakan *Weighted Product*.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan berisi penjelasan ringkas isi per bab. Penjelasan ditulis satu paragraf per bab buku. Satu paragraph berisi minimal tiga kalimat. Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Tugas Akhir ini, maka Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini secara umum berfungsi mengantarkan pembaca untuk membaca laporan tugas akhir secara keseluruhan. Bab pendahuluan ini terdiri atas : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Batasan Masalah dan Sistematika Pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan deskripsi tentang teori yang terkait langsung diberikan secukupnya, sekedar untuk memberikan pemahaman kepada pembaca yang kurang familiar dengan topik TA agar dapat mengerti isi bab-bab selanjutnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan instansi tempat mahasiswa tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan deskripsi hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan deskripsi perangkat lunak yang akan dibuat. Serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama TA.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran yang relevan dengan ketercapaian tujuan TA dengan permasalahan yang diselesaikan dalam TA serta saran yang berisi kajian hal-hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut.