

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman, laptop telah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Toko-toko yang menjual laptop kebanyakan hanya menggunakan rekomendasi dari konsumen-konsumen lain untuk penjualan mereka, karena masih banyak konsumen yang belum terlalu mengerti mengenai spesifikasi laptop dan harga. Dengan banyaknya variasi spesifikasi, model serta merek maka akan semakin sulit bagi masyarakat awam untuk menentukan pilihan laptop terbaik bagi mereka.

Saat ini toko Tirta Komputer masih belum memiliki mekanisme untuk memberikan rekomendasi laptop, sehingga kendala yang dihadapi yaitu kesulitan dalam memberikan saran untuk laptop yang paling sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh pembeli, dikarenakan banyaknya perbedaan spesifikasi dari masing-masing laptop. Toko Tirta Komputer memberikan rekomendasi laptop dengan mengurutkan berdasarkan harga serta pendapat pelanggan sebelumnya. Lalu pembeli yang menentukan pilihannya dengan bantuan arahan pendapat dari karyawan toko.

Salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan adalah dengan menggunakan *Relationship Marketing*. *Relationship Marketing* merupakan praktik yang bertujuan dalam membangun hubungan jangka panjang yang memuaskan dengan pihak-pihak seperti pelanggan, pemasok, dan penyalur untuk mempertahankan preferensi dan bisnis dalam jangka panjang. (Fauzi & Harli, 2017)

Untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan, diperlukan suatu cara yang tepat agar perusahaan dapat mengenal pelanggannya dengan baik, sehingga dapat melayani mereka dengan maksimal. Salah satu cara dalam menjalin hubungan tersebut adalah dengan membangun *Customer Relationship Management*. *Customer Relationship Management* (CRM) dimaksudkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kesulitan-kesulitan dalam memahami dan menganalisis kebutuhan pelanggan dapat dilakukan dengan membangun CRM yang baik. (Fauzi & Harli, 2017)

Banyak metode yang dapat digunakan sebagai media dalam membantu mengambil keputusan. Salah satu metode tersebut yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS).

Metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) merupakan metode pengambilan keputusan multikriteria yang pertama kali diperkenalkan oleh Yoon dan Hwang pada 1981. Metode ini mempunyai prinsip bahwa alternatif yang dipilih harus mempunyai jarak terdekat dari solusi ideal positif dan jarak terjauh dari solusi ideal negatif. Hal ini membuat konsepnya menjadi sederhana dan mudah dipahami sehingga komputasinya menjadi efisien, dan memiliki kemampuan untuk mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan dalam bentuk matematis yang sederhana. (Kusnadi & Kurniawan, 2017).

Terdapat penelitian sebelumnya yang juga membahas rekomendasi laptop, seperti yang dilakukan oleh Kevin Arista Chandra dan Seng Hansun pada tahun 2019 menggunakan metode WASPAS (*Weighted Aggregated Sum Product Assessment*) untuk merancang aplikasi rekomendasi pembelian laptop. Hasil dari

penelitian tersebut adalah aplikasi yang dibangun dapat diimplementasikan dengan baik menggunakan metode WASPAS untuk menentukan rekomendasi laptop. Diperoleh saran untuk mengembangkan penelitian tersebut dengan menambahkan fitur atau menggunakan algoritma lain demi meningkatkan akurasi dan waktu proses atau respon sistem. (Chandra & Hansun, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin membantu toko Tirta Komputer dalam memberikan rekomendasi laptop kepada para pelanggannya, dengan menggunakan metode TOPSIS diharapkan dapat memberikan rekomendasi laptop yang paling sesuai dengan kebutuhan pelanggan Tirta Komputer. Dengan begitu kepuasan pelanggan dapat dicapai. Oleh sebab itu penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu “CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBERIKAN REKOMENDASI LAPTOP DENGAN METODE TOPSIS PADA TIRTA KOMPUTER”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) dapat memberikan rekomendasi laptop pada Tirta Komputer?
2. Bagaimana CRM (*Customer Relationship Management*) dapat membantu pelanggan dan pihak toko dalam merekomendasikan laptop?
3. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi berbasis *web* pada Tirta Komputer?

1.3 Hipotesis

Adapun hipotesis yang didapat dari rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas yaitu:

1. Dengan menggunakan perhitungan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*), data spesifikasi laptop akan diolah dan menghasilkan urutan laptop terbaik yang ada di Tirta Komputer.
2. Dengan adanya strategi CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis web diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat transaksi yang dilakukan oleh pihak toko maupun pembeli.
3. Dengan menggunakan diagram UML untuk merancang aplikasi, dan membangun aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP, CSS, serta MySQL sebagai *database management system*.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini hanya sebagai alat bantu pelanggan untuk membandingkan laptop yang paling cocok dengan kebutuhannya.
2. Metode yang digunakan untuk memberikan rekomendasi laptop yaitu metode TOPSIS.
3. Penelitian ini hanya sampai tahapan memberikan rekomendasi laptop dan tidak sampai pada proses promosi kepada pelanggan.

4. Dalam pembangunan *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* manajemen sistemnya yaitu menggunakan MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membantu toko Tirta Komputer dalam memberikan rekomendasi laptop yang tepat sesuai dengan kebutuhan kepada para pelanggannya dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Membantu pihak Tirta Komputer dalam memberikan rekomendasi laptop terbaik.
2. Meningkatkan efisiensi waktu membandingkan laptop.
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan Tirta Komputer.
4. Manfaat bagi peneliti yaitu sebagai pengimplementasian ilmu yang sudah didapat di perkuliahan maupun di luar perkuliahan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian di sebuah toko komputer yang bernama “Tirta Komputer” berlokasi di Jl. Belakang Lintas No. 2f, Olo, Kec. Padang Barat atau tepatnya di Plaza Andalas Lt.2 No.125. Pemilik toko ini bernama Prayogi hidayat. Tirta Komputer menjual berbagai jenis perangkat keras komputer, laptop baru maupun bekas, serta melayani jasa perbaikan komputer. Tirta Komputer buka dari jam 10.00-20.30 dan siap melayani kebutuhan pelanggan mulai dari *hardware* hingga *software*.