

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fathurrohman dkk, yang berjudul Klasifikasi Produk Penjualan Brownies Menggunakan Data Mining Metode Algoritma C4.5. Permasalahan pandemi covid 19 ini sangat memukul semua pihak penjualan di era pandemi ini harus jeli dengan perubahan, pengusaha maka wajib mengatur keuangan dengan baik guna tidak mengalami colaps atau bangkrut. solusi yang dilakukan oleh pengusaha mulai dari mengurangi jumlah produksi, mengurangi karyawan dan atau mempromosikan secara masif. Tujuan pada penelitian ini agar dapat menyusun kriteria, menerapkan pola data mining dengan menggunakan algoritma C.45, dan mengetahui nilai akurasi dalam mengklasifikasi penjualan produk Amanda. Metode pendekatan menggunakan algoritma C.45 dan hasilnya yaitu hasil akurasi pada penelitian ini sebesar 89,67%. Prediksi Laris dengan Kurang Laris sebanyak 16 data dan Prediksi Laris dan tidak Laris sebanyak 75 data. (Fathurrohman, Iin, Dian Ade Kurnia, 2021)

Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Amalia Anjani Arifiyanti dkk, yang berjudul Klasifikasi Produk Retur dengan Algoritma Pohon Keputusan C4.5. Pengembalian produk oleh konsumen kepada penjual bukan hal yang dapat dihindari. Aktivitas ini tidak terlihat merugikan pada awalnya, namun pengelolaan informasi dari pengembalian produk dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penjual untuk digunakan dalam proses evaluasi. Salah satu cara pengelolaan informasi ini adalah dengan melakukan klasifikasi dari jenis produk yang dikembalikan oleh konsumen dan alasan-alasan yang menjadikan produk

tersebut dikembalikan. Pada penelitian ini produk retur dimasukkan dalam tiga klasifikasi yaitu kuat, sedang, dan lemah. Hasil klasifikasi tersebut dapat menjadi evaluasi pada proses produksi hingga pengemasan dan pengiriman produk. Algoritma pohon keputusan C4.5 dipilih dalam penelitian ini karena algoritma ini dapat menangani multi-class, memiliki performa yang baik dalam klasifikasi, dan model klasifikasi yang dihasilkannya mudah dipahami. Pembagian data latih dan data uji dilakukan dengan menggunakan metode cross-validation 10 folds karena jumlah data yang terbatas. Model klasifikasi yang dihasilkan pada penelitian ini memiliki performa akurasi sebesar 95,6%, precision sebesar 0,943, dan recall sebesar 0,956.(Arifiyanti et al., 2018)

Keripik Balado Ane merupakan salah satu toko jajanan oleh-oleh khas Sumatera Barat yang ada di Pariaman yang merupakan penghasil keripik balado terbaik dan cukup terkenal di Sumatera Barat khususnya di Kota Pariaman. Akan tetapi Keripik Balado Ane mempunyai kendala pada persediaan produk dan mempertahankan relasi dengan pelanggannya. Ada beberapa produk yang laris dan memiliki banyak peminat sehingga produk tersebut cepat habis, maka dari itu untuk pelanggan lain yang ingin membeli produk tersebut tidak kebagian. Dan sebaliknya, ada juga produk yang sedikit peminatnya sehingga melewati tanggal kadaluarsa.

Pada penelitian ini dilakukan pengolahan data penjualan Keripik Balado Ane untuk mengklasifikasi dan mencari nilai akurasi sebagai penentuan produk apa saja yang paling banyak diminati oleh konsumen. Untuk mengatasi masalah diatas agar persediaan produk yang dijual di Toko Keripik Balado Ane, maka diusulkan untuk melakukan klasifikasi penjualan dengan menggunakan Algoritma

Naïve Bayes. Algoritma Naïve Bayes merupakan sebuah pengklasifikasian probabilistik sederhana yang menghitung sekumpulan probabilitas dengan menjumlahkan frekuensi dan kombinasi nilai dari dataset yang diberikan. Algoritma menggunakan teorema Bayes dan mengasumsikan semua atribut independen atau tidak saling ketergantungan yang diberikan oleh nilai pada variabel kelas. (Syukri Mustafa et al., 2017) Sedangkan untuk mempertahankan relasi dengan pelanggan maka diterapkan optimalisasi *Customer Relationship Management*. Dimana *Customer Relationship Management* adalah suatu pendekatan yang memandang bahwa pelanggan adalah inti dari bisnisnya dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungannya secara efektif yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan profitabilitas perusahaan jangka panjang. (Semuel, 2012)

Dari permasalahan diatas, maka diusulkan judul penelitian yaitu **"OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN MELAKUKAN KLASIFIKASI PRODUK UNTUK MENUNJANG PEMASARAN PADA TOKO KERIPIK BALADO ANE MENGGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES"**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan permasalahan yang akan dibahas pada laporan ini sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil penelitian yang dilakukan dapat mengklasifikasikan produk untuk menunjang pemasaran pada Toko Keripik Balado Ane ?
2. Bagaimana hasil penelitian yang dilakukan dapat membantu Toko Keripik

Balado Ane dalam mengatur persediaan berdasarkan tingkat kelarisan produk?

3. Bagaimana hasil penelitian yang dilakukan dapat mengoptimalkan *Customer Relationship Management* pada Toko Keripik Balado Ane sehingga dapat mempertahankan relasi dengan pelanggan?

### **13 Hipotesa**

Hipotesa merupakan dugaan sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat mengklasifikasikan produk untuk menunjang pemasaran pada Toko Keripik Balado Ane.
2. Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat membantu Toko Keripik Balado Ane dalam mengatur persediaan berdasarkan tingkat kelarisan produk.
3. Diharapkan hasil penelitian yang dilakukan dapat mengoptimalkan *Customer Relationship Management* pada Toko Keripik Balado Ane sehingga dapat mempertahankan relasi dengan pelanggan.

### **14 Batasan Masalah**

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

1. Objek penelitian akan dilakukan pada Toko Keripik Balado Ane.

2. Sistem yang akan dibuat nantinya akan berbasis website dengan bahasa pemrograman PHP serta database MySQL.
3. Melakukan klasifikasi dengan metode Naïve Bayes.
4. Menggunakan dataset penjualan dari bulan Mei 2022 sampai Juli 2022.

## **15 Tujuan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Untuk membantu Toko Keripik Balado Ane dalam mengklasifikasikan tingkat kelarisan produk.
2. Untuk membantu Toko Keripik Balado Ane dalam pengadaan barang.
3. Untuk membantu keripik balado ane dalam mempertahankan relasi dengan pelanggan dan menambah pelanggan baru.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas produk dan menjaga relasi dengan pelanggan sehingga memiliki pelanggan tetap dan menambah pelanggan baru.
2. Mengalami peningkatan keuntungan penjualan produk.
3. Pengadaan stok lebih optimal dan penjualan jadi lebih meningkat.
4. Sistem yang dibuat dapat digunakan untuk mengetahui tingkat penjualan barang pada masa mendatang.
5. Dengan adanya sistem yang dibuat dapat meningkatkan penjualan produk.

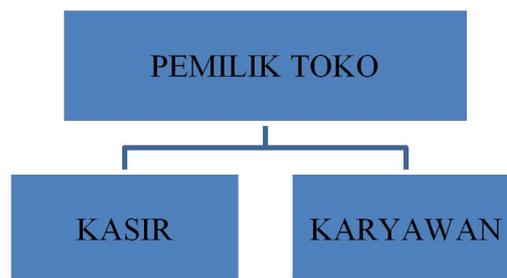
## 1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.7.1 Sekilas Tentang Toko Keripik Balado Ane

Toko Keripik Balado Ane ini didirikan oleh Bapak Marzai pada tahun 2010 dan berkembang pesat hingga sekarang. Keripik Balado Ane tidak hanya menjual keripik balado saja, akan tetapi banyak juga tersedia oleh-oleh makanan dari berbagai daerah khas Sumatera Barat, yang bisa didapatkan di Jl. Syekh Moh. Jamil, Kp. Perak, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat 25513. Toko Keripik Balado Ane mulai beroperasi pada jam 09.00-22.00 WIB.

### 1.7.2 Struktur Organisasi Toko

Adapun struktur organisasi pada Toko Keripik Balado Ane dapat dilihat pada Gambar 1.1



**Sumber: Toko Keripik Balado Ane**

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko Keripik Balado Ane**

### 1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada Toko Keripik Balado Ane :

#### 1. Pemilik

Pemilik mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memimpin seluruh kegiatan di Toko.
- b. Mengatur dan membagi pekerjaan kepada karyawan.

- c. Mengatur keuangan Toko
- d. Pengaturan gaji karyawan
- e. Bertanggung jawab penuh atas kerugian dan keuntungan yang dialami Toko.
- f. Serta memiliki hak penuh atas kepemilikan Toko.

## 2. Kasir

Kasir mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melayani transaksi di Toko.
- b. Mencatat transaksi ke nota pembelian.
- c. Memberikan laporan keuangan.

## 3. Karyawan

Karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melaksanakan tugas dari pimpinan atau pemilik Toko.
- b. Membuat keripik balado dan produk lainnya yang nantinya akan dijual.