

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman ini, kita telah berada dalam sebuah era yang penuh dengan teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi di dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa kemajuan teknologi terus berkembang pesat, mulai dari era teknologipertanian, era teknologi industri, era teknologi informasi, dan era teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan teknologi ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini (Rifaldy et al., 2022).

Menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Sebagai pelaku usaha konter umum harus menjaga kualitas, kepercayaan, loyalitas dan kedekatan dengan konsumen. Seperti HP (Handphone) merupakan perlengkapan telekomunikasi elektronik 2 arah yang dapat dibawa dengan mudah serta mempunyai keahlian untuk mengirimkan pesan berbentuk suara. Handphone saat ini banyak merek keluaran baru dengan berbagai macam merek, harga yang terjangkau serta kualitas yang bagus dan mempunyai bermacam fungsi. Oleh karena itu dengan pelayanan yang baik, konsumen bisa memilih produk yang disukai, kemudian harga yang



terjangkau harus dipertahankan dengan tidak mengurangi kualitas produk, serta pelayanan karyawan yang ramah membuat konsumen senang dan harus diperhatikan (Pada et al., 2022).

Dengan memanfaatkan teknologi informasi di bidang bisnis akan memberikan hal positif yang besar untuk jalannya bisnis yang kita bangun diantaranya munculnya peluang bisnis baru (E-Business), mengurangi biaya produksi dan operasional, mempermudah proses komunikasi dan monitoring setiap karyawan. Dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah manusia dalam menjalankan sesuatu hal. Teknologi informasi ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat. Dalam hal ini Customer Relationship Management adalah salah satu teknologi informasi yang dapat diterapkan pada bidang bisnis (Siregar & Nasution, 2020).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ismasari Nawangsih Tahun 2022, dengan judul Penerapan Algoritma Naïve Bayes Untuk Menentukan Klasifikasi Produk Terlaris Pada Penjualan Pulsa, penelitian ini menjelaskan untuk mengetahui tingkat akurasi data yg dibuat untuk membantu dalam mengklasifikasi produk yang laris dijual dalam penjualan pulsa sehingga pemilik konter dapat menentukan stok produk yang banyak diminati masyarakat agar setiap kali ada pembeli barang selalu ada untuk dijual. (Terlaris & Penjualan, 2020).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irfan Reza Pratama dan Endah Ratna Arumi Tahun 2022, dengan judul Sistem



Klasifikasi Penjualan Produk Alat Listrik Terlaris Untuk Optimasi Pengadaan Stok Menggunakan Naïve Bayes. Penelitian ini menjelaskan yaitu bagaimana menyelesaikan masalah pengadaan stok barang yang dapat memenuhi permintaan konsumen dan dapat meningkatkan penjualan (Pratama & Arumi, 2022).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Robi Warianto Abdullah Tahun 2022. Dengan judul Penerapan Data Mining Untuk Memprediksi Jumlah Produk Terlaris Menggunakan Algoritma Naive Bayes Studi Kasus (Toko Prapti). Penelitian ini menjelaskan bahwa permasalahan dari Toko Prapti adalah data penjualan belum memaksimalkan data sehingga menjadi penumpukan data. Maka dari itu, dengan melakukan suatu penelitian terhadap data penjualan produk dengan memanfaatkan dan menerapkan data mining menggunakan algoritma naïve bayes classifier untuk mengetahui minat pembelian barang di toko prapti (Abdullah et al., 2022).

Konter Riff Cell adalah konter yang menjual beberapa merek dan Type Hp juga berbagai produk lain seperti produk digital maupun accessories Hp. Beralamat di Panti, Kabupaten Pasaman Timur. Konter Riff cell juga termasuk konter yang produk nya disukai oleh kalangan masyarakat dan sudah menjadi kepercayaan oleh masyarakat sekitar, kualitas barang dari konter tersebut sangat baik, jika kualitas barangnya rusak, konter riff cell melayani para pelanggan untuk perbaikan atau penggantian barang yang baru. Setiap transaksi yang terjadi akan dicatat ke nota pembelian. Dengan berbagai macam produk merek Hp seperti Hp



Vivo, Hp Oppo, Hp Realme, dll pada konter Riff cell sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Customer Relationship Management atau CRM adalah strategi manajemen hubungan pelanggan dengan perusahaan yang bertujuan untuk mengelola hubungan baik dengan para konsumen atau pelanggan, mengumpulkan semua data pelanggan, kemudian merekam aktivitas tenaga penjual terutama dalam hubungan dengan calon pelanggan atau yang sudah jadi pelanggan tetap. Customer Relationship Management (CRM) mampu membantu penarikan prospek penjualan yang terjadi pada dunia bisnis ini, melalui website memudahkan konter Riff Cell dan pelanggan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggan tersebut (Rahayu et al., 2022).

Data mining, sering juga disebut knowledge discovery in database (KDD), adalah kegiatan yang meliputi pengumpulan, pemakaian data historis untuk menemukan keteraturan, pola atau hubungan dalam set data berukuran besar. Keluaran dari data mining bisa dipakai untuk memperbaiki pengambilan keputusan dimasa depan. Sehingga istilah pattern recognition sekarang jarang di gunakan karena termasuk bagian dari data mining (Luhur et al., 2020).

Algoritma Naive Bayes digunakan untuk melakukan prediksi peluang di masa depan berdasarkan pengalaman pada masa terdahulunya. Naive Bayes merupakan salah satu bentuk algoritma atau metode pengklasifikasian probabilitas dan juga statistika yang dikenalkan oleh Thomas Bayes seorang ilmuwan asal Inggris. Metode Naive Bayes dipilih



karena algoritma ini dinilai sederhana, mudah dan cepat dalam penggunaannya, cukup menggunakan data training yang sedikit, dapat digunakan pada data kontinu atau diskrit, serta dapat dipergunakan untuk kasus prediksi probabilistik (Alfiani, 2022).

Kemajuan teknologi saat ini disegala bidang meningkat dengan begitu sangat cepat, Meningkat -Nya jumlah peminat handphone yang diikuti dengan bertambah -Nya merek-merek dan jenis handphone baru tentu menjadi salah satu penyebab berkembangnya telekomunikasi di Indonesia dan mencerminkan semakin maraknya persaingan. Adapun masalah yang terjadi pada Konter Riff Cell yaitu dari tahun ke tahun produk hp meningkat pada setiap merek dan type. Dengan adanya produk Hp baru dan type hp yang lebih bagus, Produk hp type lama jauh tertinggal, juga tidak banyak yang terjual disebabkan karena sudah tidak diminati oleh pelanggan, manager kurang dalam peninjauan produk yang dijual, dan hasil akurasi data terhadap stok penjualan handphone belum akurat dan masih menggunakan nota. Dengan adanya data mining dimaksudkan untuk memberikan solusi nyata kepada Konter Riff Cell agar dapat mengetahui tingkat kelarisan hp yang terjual dan tidak terjual dan menganalisis data penjualan Hp, kemudian dapat membandingkan penjualan dari tahun ketahun menjadi media yang efektif untuk pengembangan penjualan pada Konter Riff Cell. Maka penelitian ini melakukan klasifikasi data produk penjualan terlaris dan tidak laris dengan menggunakan metode Naive Bayes (Aldini et al., 2022).



Berdasarkan masalah yang telah dibahas diatas penulis ingin mengangkat judul penelitian **“OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KONTER RIFF CELL DENGAN MENENTUKAN KLASIFIKASI PENJUALAN PRODUK MENGGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES BERBASIS WEB”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas dapat disimpulkan permasalahannya yang akan di bahas pada laporan ini sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan tingkat kelarisan Handphone pada konter Riff Cell ?
2. Bagaimana cara mengolah data transaksi, sehingga dapat meningkatkan kinerja manajemen pada konter Riff Cell ?
3. Bagaimana dapat mengetahui tingkat penjualan produk dari tahun ke tahun pada konter Riff Cell ?

## **1.3 Hipotesa**

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

1. Dengan adanya aplikasi Customer Relationship Manangement dengan menggunakan Algoritma Naive Bayes ini maka diharapkan dapat

membantu pimpinan untuk memudahkan manager dalam peninjauan produk yang ada.

2. Dengan penerapan Customer Relationship Management berbasis Web diharapkan dapat meningkatkan pemasaran pada Konter Riff Cell.
3. Dengan aplikasi Customer Relationship Manangement dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes diharapkan dapat mengetahui tingkat penjualan produk dari tahun ke tahun pada Konter Riff Cell.

#### **1.4 Batasan Masalah**

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

1. Data yang digunakan adalah transaksi penjualan barang selama beberapa bulan terakhir
2. Dengan aplikasi Customer Relationship Manangement dapat memasarkan produk untuk meningkatkan penjualan berdasarkan hasil transaksi.
3. Penelitian akan membuat system yang dapat menerapkan Customer Relationship Manangement klasifikasi produk penjualan terlaris pada konter Riff Cell dengan metode Naive Bayes dapat menghasilkan data yang memiliki tingkat akurasi data. System yang akan dibuat nantinya berbasis website dengan bahasa pemrograman PHP serta database nya MySQL.



## 1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah :

1. Mengaplikasikan aplikasi data mining dengan metode algoritma Naïve Bayes untuk memprediksi produk laris dan tidak laris yang dapat memberikan pengetahuan untuk menghindari kerugian bagi konter Riff Cell.
2. Menerapkan membantu algoritma Naïve Bayes dalam pengambilan keputusan bagi konter Riff Cell sehingga menjadi lebih efektif.
3. Membantu Mengkaji dan menempatkan metode algoritma Naïve Bayes informasi dari data penjualan sebagai solusi dalam meningkatkan penjualan di Konter Riff Cell.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Disamping tujuan penelitian, penelitian ini juga memiliki manfaat, yaitu :

1. Aplikasi data mining ini memberikan pengambilan keputusan lebih cepat yang memakai sistem komputerisasi untuk Konter Riff Cell.
2. Dapat dimanfaatkannya data-data yang sudah ada dan tidak berguna untuk menghasilkan suatu pengetahuan baru untuk Konter Riff Cell.
3. Membantu memecahkan suatu permasalahan dalam pengolahan data yang terdistribusi dengan efektif dan efisien.



## 1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Berikut ini adalah gambaran umum tentang konter riff cell :

### 1.7.1 Sekilas Tentang Konter Riff Cell

Konter Riff Cell merupakan konter yang menjual beberapa merek Hp dan juga produk lainnya seperti accessories hp dan produk digital. Yang berlokasi di **Jalan Imam Bonjol, Panti, Kabupaten Pasaman Timur, West Sumatra 26352**. Pemesanan barang / produk sekarang masih menggunakan via telepon seluler atau mendatangi langsung ke konter Riff Cell/Riff Ponsel. Sarif merupakan pemilik konter yang memiliki karyawan pekerja 5 orang serta dilengkapi dengan pakaian pekerja. Jam operasional pada konter Riff Cell / Riff Ponsel yaitu setiap hari buka serta melayani pelanggan dari pukul 09.00 pagi hingga pukul 22.00 malam.

Konter Riff Cell/Riff Ponsel sudah dikenal didaerah panti maupun diluar kabupaten sebagai konter handphone yang memiliki banyak merek juga sekaligus konter paket maupun aksesoris hp yang biasa memenuhi kebutuhan sehari hari masyarakat setempat dan ramai dikunjungi, konter Riff cell merupakan konter yang disukai oleh berbagai berbagai kalangan masyarakat untuk membeli produk yang terdapat pada konter tersebut dikarenakan harga produk terjangkau murah dan pelayanannya sangat bagus dan baik, yang memiliki kualitas barang yang bagus serta kelengkapan produk yang tersedia menjadi kunci kenapa konter ini masih menjadi kepercayaan masyarakat



### 1.7.2 Visi dan Misi Konter Riff Cell/Riff Ponsel

#### Visi

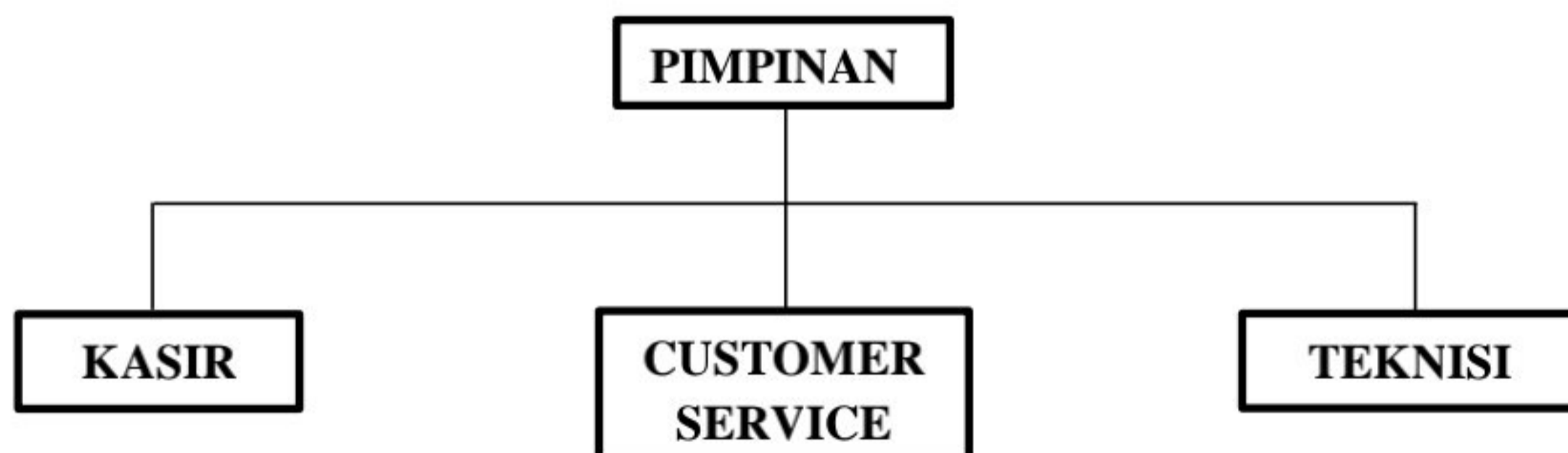
1. Menyediakan dan memenuhi kebutuhan pelanggan pada pembelian produk dengan memberikan pelayanan terbaik khususnya untuk kalangan masyarakat setempat dan dapat dikenal oleh seluruh kalangan masyarakat dikabupaten pasaman

#### Misi

1. Menjaga mutu dan kualitas produk dengan harga yang terjangkau
2. Memberikan kenyamanan dan keamanan yang bersahabat untuk menjalin kebersamaan antara pembeli dan penjual
3. Memberikan akses mudah dan perbaikan terus menerus guna melayani kebutuhan pelanggan

### 1.7.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada konter Riff Cell/ Riff Ponsel :



Sumber : Konter Riff Cell Tahun berdiri : 2012

**Gambar 1. 1 Bagan Struktur Organisasi Konter Riff Cell**



#### **1.7.4 Tugas Dan Tanggung Jawab**

Berikut adalah uraian pekerjaan pada konter Riff Cell :

##### **1. Pimpinan**

Tugas dan Ttanggung Jawab :

1. Pimpinan bertugas mengkordinasikan tugas harian kepada semua personel
2. Melakukan evaluasi keluar dan masuknya barang, menetapkan harga, dan juga pengambil keputusan bilamana diperlukan.
3. Mencatat dan mengrekap semua hasil penjualan
4. Memberikan penugasan yang layak kepada bagian di bawahnya sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing.

##### **2. Kasir/Bagian Keuangan**

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Untuk mengatur keuangan dalam konter Riff Cell.
2. Menerima dan mengembalikan uang dari para konsumen.
3. Mengupayakan pelayanan yang optimal kepada konsumen.

##### **3. Customer Service**

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Melayani konsumen yang datang secara langsung dan juga perihal tentang beban dan biaya.
2. Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan mengenai produk yang ditawarkan pada Konter Riff Cell.
3. Melakukan pemesanan produk yang diminta oleh pelanggan.



#### 4. Teknisi

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Melakukan pengecekan barang dari awal sampai akhir
2. Melakukan review barang agar semua barang mempunyai kualitas yang bagus
3. Memecahkan masalah kerusakan dan melakukan perbaikan.