

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Smartphone (telepon pintar) adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi dengan fungsi yang menyerupai komputer. Telepon pintar hanyalah merupakan sebuah telepon yang menyajikan fitur canggih seperti email (surat elektronik), internet dan kemampuan membaca buku elektronik (*ebook*) atau terdapat papan ketik dan penyambung VGA. Dengan kata lain, telepon pintar merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan sebuah telepon. (Elcom, 2011)

Smartphone merupakan *cellphone* yang menggabungkan fungsi *Personal Digital Assistant* (PDA) seperti personal schedule dan memiliki kemampuan untuk mengakses internet, membuka email, membuat dokumen, bermain game, serta membuka aplikasi lainnya. (Shofiah 2016:2)

Hal ini akan mengalami keterbatasan informasi yang didapat melalui brosur mengenai spesifikasi *smartphone* secara detail dan juga tidak adanya perbandingan secara rinci produk di dalam brosur dengan alternatif spesifikasi *smartphone* pilihan lain seperti harga *smartphone*, jenis *smartphone*, teknologi *smartphone*, *fitur safety* membuat *customer* memerlukan suatu penjelasan ataupun informasi sehingga *customer* atau calon pembeli menemukan pilihan yang tepat sesuai dengan keinginannya.

Sehubungan dengan hal tersebut dan untuk mempermudah *customer* agar tidak perlu datang, dibuatlah berbasis aplikasi, maka diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu menyelesaikan beberapa permasalahan diantaranya, adalah membantu dalam pengambilan keputusan. Sistem pengambilan keputusan dirancang untuk membantu *customer* mengambil keputusan dalam pemilihan *smartphone*, sehingga keputusan yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Metode yang digunakan untuk pengambilan keputusan ini adalah metode AHP (*Analitycal Hierarcy Process*).

Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dengan situasi yang kompleks. Metode ini dianggap lebih mempermudah peneliti dalam mengambil keputusan dibandingkan dengan metode yang sudah ada. Metode AHP (*Analytical Hierarchy Proses*) pertama kali dikemukakan oleh Saaty (1980). Metode AHP digunakan untuk menentukan alternatif terbaik dari suatu permasalahan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Metode ini dianggap sangat efektif untuk membandingkan alternatif yang ada. Metode AHP (*Analytical Hierarchy Proses*) biasanya menggunakan matriks *pairwise comparison* untuk menentukan alternatif yang dilakukan secara berkelompok. *Pairwise Comparison* dalam AHP merupakan kegiatan pembobotan kriteria dan alternatif. Hasil pembobotan tersebut kemudian akan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya untuk mendapatkan solusi terbaik.

Metode AHP adalah salah satu metode untuk membantu pengambilan keputusan yang dapat membantu berfikir manusia. Metode ini dikembangkan oleh Thomas L. Saaty pada awal 1970-an. Proses berfikir metode ini adalah membentuk score secara numerik untuk menyusun secara alternatif setiap pengambilan keputusan dimana keputusan tersebut dengan kriteria pembuatan keputusan (Fariz, 2010).

Oleh karena itu, penulis akan membahas sistem pendukung keputusan pembelian berbasis aplikasi yang diharapkan dapat membantu customer dalam pemilihan smartphone untuk memberikan alternatif keputusan smartphone terbaik yang berjudul **“OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN MEMBERIKAN REKOMENDASI UNTUK PEMBELIAN SMARTPHONE PADA TOKO GUNUNG MAS MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)“**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *customer* dapat menentukan pembelian *smartphone* berdasarkan kebutuhan pada toko Gunung Mas?
2. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi sistem pendukung keputusan penentuan kualitas terbaik pembelian *smartphone* pada toko Gunung Mas berbasis aplikasi?

1.3 Hipotesa

Hipotesis adalah pernyataan spesifik yang bersifat sementara yang kebenarannya harus dilakukan pengujian konkrit sehingga apa yang ingin dicapai terjadi dalam penelitian. Berdasarkan teori tersebut, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Diharapkan sistem pendukung keputusan ini dapat memudahkan *customer* dalam melakukan pemilihan *smartphone* yang ingin dibeli.
2. Diharapkan sistem ini dapat memberikan rekomendasi kualitas *smartphone* terbaik berdasarkan kriteria harga.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penulis hanya membahas mengenai sistem pendukung keputusan pemilihan *smartphone* dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
2. Sistem pendukung keputusan ini dirancang untuk memilih *smartphone* berdasarkan kriteria harga.
3. Perancangan sistem yang akan dibuat adalah berbasis aplikasi android.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) guna membantu pemilihan *smartphone*.
2. Merancang sistem pendukung keputusan dalam pemilihan *smartphone* yang sesuai dengan kriteria harga yang diinginkan *customer* sehingga menghasilkan alternatif terbaik.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

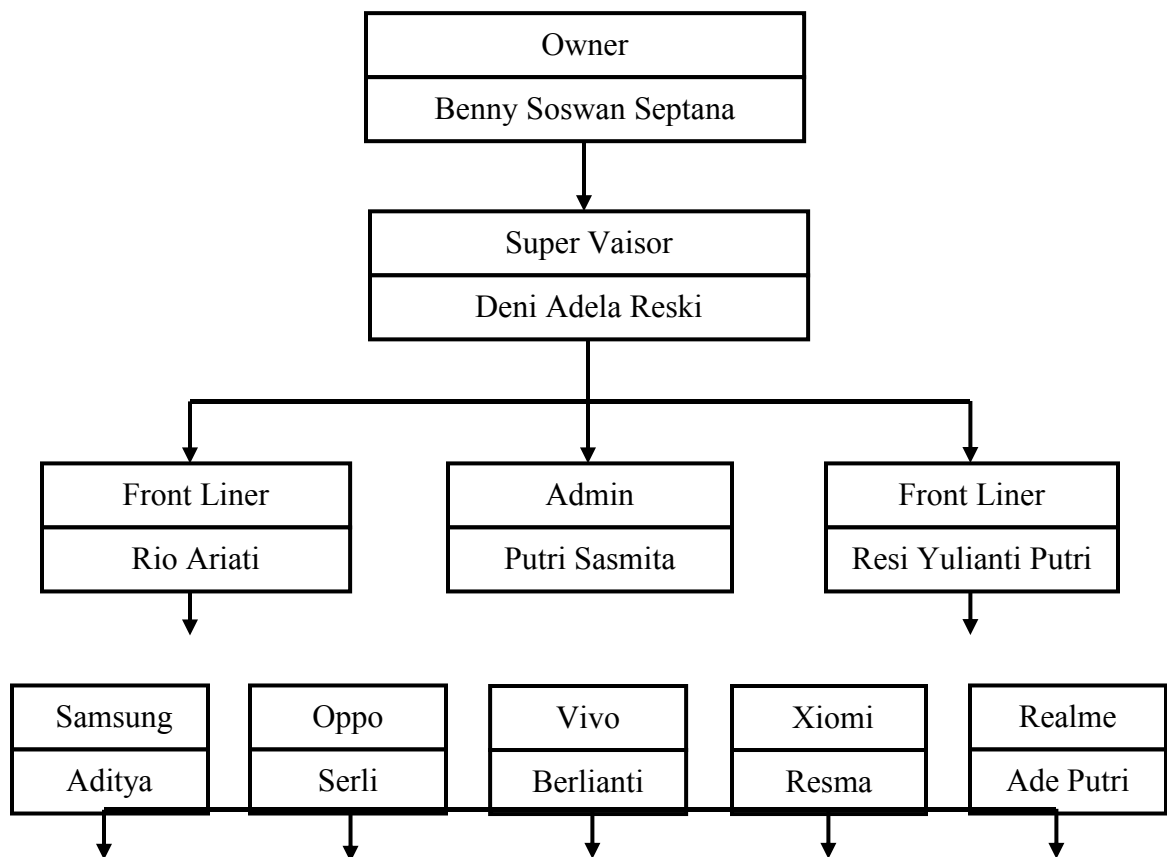
1. Sebagai salah satu alternatif guna membantu *customer* dalam pemilihan *smartphone* yang sesuai dengan kriteria harga yang diinginkan *customer*.
2. Sebagai alat bantu dalam pemilihan *smartphone* bagi *customer* yang kurang mengetahui spesifikasi *smartphone*.
3. Sebagai sarana informasi bagi *customer* atau calon pembeli *smartphone* untuk menentukan keputusan pembelian *smartphone* dengan cara alternatif yang ada.

1.7 Gambaran Umum Obek Peneitian

1.7.1 Toko Gunung Mas

Gunung Mas adalah sebuah toko *smartphone* ternama di Kota Padang. Toko Gunung Mas ini berlokasi di Jl. Adinegoro No.9, Parupuk Tabing, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat 25586. Toko ini menyediakan berbagai merk *smartphone* model terbaru serta berbagai jenis produk yang bervariasi. Toko Gunung Mas ini menjual produk original sehingga banyak nya konsumen yang sering membeli *smartphone*.

1.7.2 Struktur Objek Penelitian



Gambar 1.1 Struktur Objek Penelitian