

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan yang signifikan dalam kehidupan manusia. Salah satu perubahan yang paling mencolok adalah kehadiran yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. *Smartphone* tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai alat akses informasi, hiburan, dan produktivitas. *Smartphone* telah menjadi gerbang utama menuju dunia informasi. Dengan *smartphone*, kita dapat dengan mudah mengakses berita terkini, mencari informasi apapun yang kita butuhkan, dan belajar hal-hal baru. *Smartphone* juga memungkinkan kita untuk mengakses berbagai layanan online, seperti perbankan, belanja online, dan pemesanan makanan.

Zaman sekarang, hampir semua kalangan mempunyai alat komunikasi seperti *smartphone* atau ponsel pintar, mulai dari anak-anak, remaja, hingga dewasa mempunyai dan membutuhkan *smartphone*. Karena pada saat sekarang *smartphone* keluaran baru banyak di rilis dengan berbagai macam spesifikasi dan merek, maka hal ini dapat membuat calon pembeli kebingungan untuk mengambil keputusan dalam memilih *smartphone* mana yang ingin mereka beli. Semakin banyaknya penggunaan *Smartphone* pada saat ini maka permintaan atau kebutuhan untuk memiliki *smartphone* juga meningkat dengan pesat. Oleh karena itu toko-toko yang menjual *smartphone* harus memutar otak untuk mempromosikan barang jualan mereka agar dapat memenuhi target penjualan, dan dapat memenajemen penjualan dengan baik.

Kemajuan teknologi saat ini semakin berkembang pesat terutama dalam komunikasi. Pada awalnya komunikasi memerlukan waktu yang lama dalam penyampaianya, namun permasalahan itu dapat teratasi berkat telepon genggam atau lebih dikenal dengan handphone. Beberapa dekade lalu handphone hanya digunakan oleh kalangan orang kaya saja karena harga yang masih terbilang tinggi meskipun fitur pada handphone tersebut masih sedikit. Seiring berjalanya waktu fungsi handphone tidak hanya digunakan untuk komunikasi suara saja namun juga sebagai media hiburan dan gaya hidup.(Irawan & Abadan, 2019)

One dewa cell group merupakan sebuah toko yang menjual smartphone dan berbagai macam aksesoris lainnya, dimana toko one dewa sudah menjadi toko yang memiliki pelanggan tetap dan sangat diminati dilingkungan sekitar. Namun dalam proses pemberian rekomendasi produk pada toko one dewa cell masih menggunakan metode konvensional yang mana hal tersebut akan membuat toko ini kesulitan dalam memberikan rekomendasi dan menentukan produk mana yang lebih banyak diminati oleh pelanggan tokonya. Berdasarkan kondisi tersebut maka dirasa perlu perancangan sebuah Sistem yang dapat membantu customer dalam memilih *smartphone*. Sistem yang dimaksud dapat dituangkan dalam Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang memberikan alternatif bagi pengambil keputusan berdasarkan nilai yang direkomendasikan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian terkait proses jual beli pada toko one dewa cell group. Dimana penulis menggunakan metode VIKOR dalam penelitian ini, guna mendapatkan keputusan mengenai proses jual beli dan dapat mengoptimalkan CRM pada toko one dewa cell group serta mengetahui produk mana yang sesuai

dengan permintaan pelanggan agar dapat direkomendasikan (Trise Putra et al., 2020).

Pada penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Yusri dkk pada tahun 2021. Dengan judul Penerapan Metode VIKOR(*Vlsekriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje*) Dalam Membeli *Smartphone*. Penelitian ini menjelaskan, Seiring berjalannya waktu, *smartphone* keluaran terbaru semakin banyak dirilis dengan berbagai macam spesifikasi dan merek, serta mempunyai harga yang bervariasi yang bisa disesuaikan dengan budget pembeli. Begitu banyaknya tipe dan berbagai macam spesifikasi tersebut membuat pembeli kebingung dalam membeli *smartphone*. Setiap *smartphone* mempunyai kualitas dan spesifikasi yang berbeda-beda dari masing-masing merek, tentunya membuat pembeli sulit mengambil keputusan dalam memilih *smartphone*. Dari permasalahan tersebut, maka dibuat sebuah Sistem Pendukung Keputusan dalam membeli sebuah *smartphone* yang bertujuan agar pembeli memilih *smartphone* yang tepat. metode VIKOR membantu proses pengambilan keputusan dalam rekomendasi pembelian *smartphone*, dari masing-masing kriteria yang telah ditetapkan. Metode VIKOR memberikan kemudahan kepada pembeli, khususnya pembeli yang kebingungan dalam memilih *smartphone* terbaik. (Yusuf & Sarita, 2021)

VIšekriterijumsko Kompromisno Rangiranje (VIKOR) merupakan salah satu metode yang digunakan dalam Multi Attribute Decision Making (MADM) dengan melihat solusi terdekat atau alternatif sebagai pendekatan terhadap solusi ideal dalam perankingan. Metode ini berfokus pada perankingan dan pemilihan sejumlah alternatif meskipun kriterianya bertentangan.(Halim Perdana et al., 2023)

Pengambilan suatu keputusan yang menggabungkan unsur kuantitatif dan kualitatif dapat dibantu dengan sebuah sistem pendukung keputusan (SPK) dimana sesuai pengertiannya SPK merupakan sistem berbasis komputer interaktif, yang membantu para pengambil keputusan untuk menggunakan data dan berbagai model untuk memecahkan masalah-masalah yang tidak terstruktur.(Prasetyo Tarigan et al., 2020)

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu cabang manajemen yang memberikan ruang lingkup demonstrasi operasional hubungan pemasaran dan menjelaskan karakteristik pelanggan, kriteria dan fitur untuk mengembangkan hubungan antara pelanggan dan perusahaan, mencapai loyalitas pelanggan dan cara-cara mempertahankan pelanggan. Perusahaan menerapkan CRM untuk mengeksplorasi prospek produk dan layanan mereka, memahami kebutuhan pelanggan dan harapan mereka akan kualitas. CRM secara khusus dianggap sebagai upaya perusahaan untuk mengembangkan dan mempertahankan pelanggan melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas.(Naim, 2021)

Pada Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Triayudi A(2022) dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian mampu membantu pemilih untuk penerapan dalam pemilihan handphone bekas berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan, yaitu: Kualitas, kapasitas, bonus yang didapat, ukuran Handphone(inchi), dan harga Hp. Dalam menggunakan metode *Vise Kriterijumska Optimizajica I Kompromisno Resenje* dan *Weighted Aggregated Sum Product Assessment* merupakan metode yang sangat berguna untuk membantu pemilihan handphone bekas berdasarkan nilai rangking. Berdasarkan nilai referensi dari kedua metode tersebut bekas dapat mempermudah si pembeli

dalam menentukan handphone dengan waktu yang telah di tentukan (Triayudi, 2022).

Kendala dalam memilih handphone bekas calon pengguna harus memperhatikan beberapa kriteria adapun kriteria yaitu Harga, Kamera, Ram, Memori internal, Processor, Baterai, Jaringan dan Berat handphone Maka dari itu penulis menggunakan sistem pendukung keputusan untuk menyelesaikan masalah tersebut (Hutagaol et al., 2021).

Smartphone di era sekarang bukan lagi barang mewah yang bergengsi, melainkan sudah berubah menjadi sebuah kebutuhan. *Smartphone* merupakan perangkat elektronik yang hampir dimiliki oleh setiap orang di berbagai belahan dunia, kemampuan lebih dari sekedar fungsi panggilan dan fitur chat menjadikan banyak produsen berlomba-lomba membuat teknologi yang canggih untuk membuat produk mereka laris. *Smartphone-smartphone* yang ada saat ini memiliki berbagai macam tipe, harga dan spesifikasi yang ditawarkan. Sehingga, konsumen merasa bingung untuk memilih *smartphone* yang tepat untuk di pakai sehari-hari. Banyak konsumen yang salah memilih *smartphone* yang sesuai dengan kebutuhannya. Biasanya pembeli hanya memanfaatkan majalah tentang *smartphone* dan mesin pencari untuk mengetahui informasi spesifikasi *smartphone* yang sesuai dengan kebutuhan. Padahal informasi tersebut tidaklah cukup untuk dapat memutuskan *smartphone* yang ingin dibeli. Untuk itu diperlukan sebuah alih pengambilan keputusan yang dapat memudahkan proses pengambilan keputusan (Fahlevi & Dwiki Putri, 2022).

Penggunaan Smartphone pada masa modern seperti ini sangat efisien untuk mengendalikan perangkat dan alat-alat rumah tangga. Untuk membuat suatu pengendalian tersebut, dibutuhkan sebuah platform aplikasi sebagai jembatan untuk mengakses sistem yang telah dirancang pada Smartphone tersebut. Dalam penggunaannya database tersebut memerlukan server untuk menyimpan data, dimana server tersebut harus disewa perbulannya dan mengeluarkan biaya yang besar (Ramadhan & Mukhaiyar, 2020).

Dari permasalahan diatas sangat dibutuhkan sistem informasi yang dapat membantu aktivitas sehingga pengolahan data dan pemberian rekomendasi produk kepada pembeli menjadi lebih akurat seperti membuat website, ini sangat dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data yang akurat suatu sistem terkomputerisasi dimana sistem ini sangat mendukung kemudahan, kecepatan dalam mengumpulkan, mengolah dan menyimpan data lebih efektif ini semakin maju untuk salah satu pendorong berkembangnya toko ini.

Maka dari permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu: “Optimalisasi Customer Relationship Management Dalam Memberikan Rekomendasi Pembelian Smartphone Kepada Pelanggan Menggunakan Metode Vikor pada Toko One Dewa Cell Group”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi kepada pelanggan pada toko One Dewa Cell Group?

2. Bagaimana penerapan Sistem Pendukung Keputusan dapat membantu dan mempermudah toko One Dewa Cell Group dalam memberikan rekomendasi Smartphone yang sesuai dengan kriteria dan kebutuhan pelanggan?
3. Bagaimana cara menentukan rekomendasi smartphone terbaik kepada pelanggan dengan menggunakan metode vikor?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat diambil beberapa hipotesis, yaitu:

1. Diharapkan dengan menerapkan CRM (*Customer Relationship Management*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi kepada pelanggan pada toko One Dewa Cell Group.
2. Diharapkan Sistem Pendukung Keputusan dapat membantu dan mempermudah Toko One Dewa Cell Group dalam memberikan rekomendasi Smartphone yang sesuai dengan kriteria dan kebutuhan pelanggan.
3. Diharapkan dengan menggunakan metode VIKOR (VIšekriterijumsko Kompromisno Rangiranje) dari Sistem Pendukung Keputusan dapat menentukan smartphone yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Melihat luasnya lingkup permasalahan, pembatasan masalah pun penting untuk dilakukan. Agar penulisan laporan ini sesuai dengan yang diharapkan dan untuk menghindari terjadi penyimpangan pokok masalah dalam penyusunan penelitian, maka peneliti membuat batasan masalah. Dimana peneliti akan fokus

terhadap perhitungan yang dapat memperoleh hasil yang tepat dan akurat dalam menentukan rekomendasi produk terbaik agar dapat mengoptimalkan CRM pada toko One Dewa Cell dengan menggunakan metode VIKOR. Aspek pemasaran lainnya di luar rekomendasi produk tidak akan menjadi fokus utama dari penelitian ini. Sistem pendukung keputusan yang akan dibuat nantinya berbasis website.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, adapun diantaranya adalah:

1. Membangun sistem pendukung keputusan dalam memberikan rekomendasi pembelian Smartphone berdasarkan kriteria dan bobot yang ditentukan oleh *customer* agar dapat memberikan hasil yang tepat dan akurat.
2. Dapat mengoptimalkan manajemen bisnis pada toko One Dewa Cell.
3. Untuk membantu toko One Dewa Cell dalam mempertahankan relasi dengan pelanggan dan menambah pelanggan baru.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya penerapan metode VIKOR maka dapat membantu pemilik toko dalam memberikan rekomendasi pembelian Smartphone kepada pelanggan dengan lebih tepat dan akurat.
2. Membantu pemilik toko agar dapat mengoptimalkan CRM agar dapat membantu dan mempermudah proses transaksi jual beli.

3. Memberikan pengetahuan kepada pemilik toko mengenai penggunaan metode VIKOR agar dapat membantu mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi pembelian Smartphone kepada pelanggan.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sekilas Tentang Toko One Dewa Cell

Toko One Dewa Cell merupakan toko yang menjual berbagai macam Handphone, aksesoris, alat-alat elektronik dan dapat memperbaiki kerusakan pada handphone pelanggan. One dewa cell beralamat di Jl. Padang lamo, Pulau Temiang, Kec.Tebo Ulu, Kab.Tebo, Jambi. yang beroperasi dari jam 8 pagi sampai jam 10 malam.

1.7.2 Visi dan Misi Toko One Dewa Cell

1. Visi

Visi dari Toko One Dewa Cell yaitu Menjadi tempat yang menyediakan berbagai macam handphone dan aksesoris yang berkualitas dan terpercaya dengan harga yang murah bagi para pelanggan dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

2. Misi

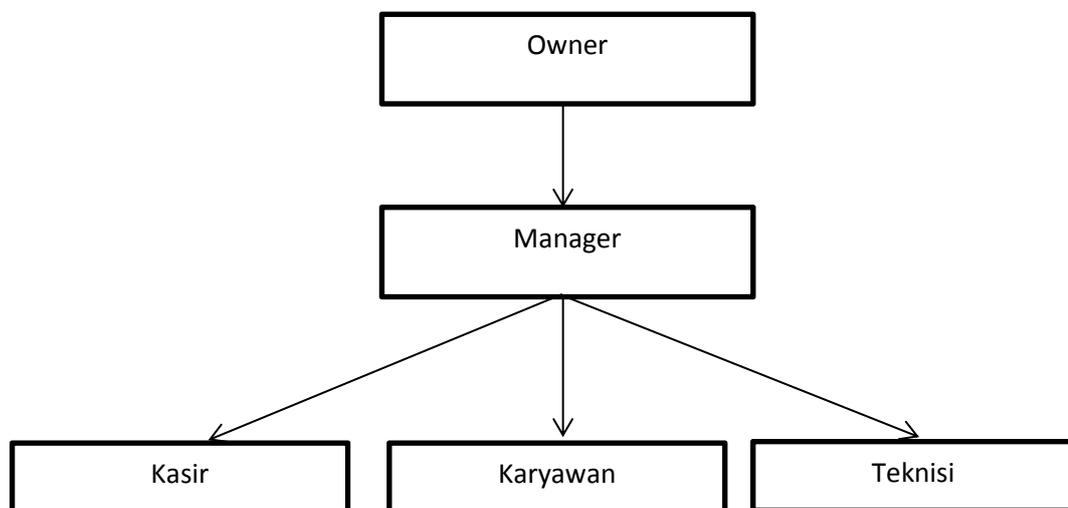
1. Menjual barang yang berkualitas dan terjamin bagi masyarakat.
2. Mempermudah masyarakat dalam mencari smartphone dan aksesoris.
3. Mempermudah masyarakat dalam mengetahui lebih dalam tentang smartphone.
4. Memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

5. Memberikan solusi terbaik untuk masalah smartphone dan aksesoris lainnya.

1.7.3 Struktur Toko One Dewa Cell

Dengan adanya struktur organisasi diharapkan akan dapat diketahui dengan jelas mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada Toko One Dewa Cell.

Adapun struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber : One Dewa Cell

Gambar 1. 1 Struktur One Dewa Cell Group

1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah urutan pekerjaan one dewa cell :

1. Owner atau pemilik mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Memimpin dan mengendalikan usaha
 - b. Memberi keputusan apabila ada usaha
2. Manager mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Mencapai target penjualan
 - b. Mengetahui letak seluruh produk
 - c. Memotivasi karyawan

3. Kasir mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Menjalankan proses penjualan
 - b. Melakukan pencatatan transaksi
 - c. Melakukan pengecekan terhadap barang yang dibeli pelanggan
4. Karyawan mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Menata stock barang
 - b. Membersihkan toko
 - c. Melayani pelanggan
5. Teknisi mempunyai tugas sebagai berikut :
 - a. Memperbaiki kerusakan pada hardware
 - b. Merancang instalasi hardware
 - c. Mengelola perangkat yang sudah dipasang.