

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi menggunakan web yaitu untuk meningkatkan penjualan dan membuat marketplace, karena mengikuti perkembangan digital yang semakin berkembang. Penjualan makanan pet dengan menggunakan website lebih mudah di akses pembeli dan di dalam web tersebut di tampilkan makanan rekomendasi untuk pet yang sesuai dengan kriteria pet tersebut.

Pembeli kurang mengetahui makanan yang cocok untuk pet tersebut, sehingga dibuat rekomendasi makanan untuk pet tersebut dengan menggunakan website agar pelanggan lebih mudah untuk memilih dan menemukan makanan yang cocok dengan pet tersebut.

Petshop ini bergerak dibidang jasa layanan seperti penitipan hewan, penjualan makanan hewan dan perawatan hewan, petshop ini beralamat di Jl. Raya Lubuk Begalung Nan XX, kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat diresmikan pada tanggal 19 Januari 2022. Petshop tersebut melayani pengobatan hewan dan konsultasi terkait kesehatan hewan yang didukung oleh tenaga yang sudah ahli dibidangnya sehingga aman, berkualitas dan bagus. Tidak hanya itu petshop ini menjual berbagai makanan dan aksesoris untuk hewan dengan harga terjangkau dengan kualitas terbaik.

Berdasarkan analisa dan perhitungan yang telah dilakukan, Sistem Pendukung Keputusan dengan menggunakan metode *Weighted Product* ini terbukti dapat digunakan untuk membantu pihak sekolah MA Raudlatul Ulum

untuk membantu dalam menentukan peserta didik yang layak menerima beasiswa. Dimana dari hasil pengujian yang menggunakan data siswa dengan 5 kriteria yang digunakan dengan 20 sampel data terbukti memiliki hasil yang bisa dijadikan acuan sebagai penentu layaknya siswa tersebut untuk mendapat beasiswa atau tidak (Roni et al., 2019).

Dengan adanya perhitungan algoritma ini perusahaan dapat menentukan dengan jelas kriteria untuk menentukan bonus terhadap karyawan. Dengan menggunakan metode *Weighted Product* yang diterapkan di perusahaan tersebut dapat memudahkan bagian keuangan dan pemilik perusahaan dalam menentukan karyawan yang berhak mendapatkan bonus secara tepat dan akurat (Sugiarto et al., 2020).

Dengan adanya aplikasi CRM ini, PT Terus Mega Tara dapat dengan mudah mengetahui keinginan pelanggan terhadap produk yang dipasarkan sehingga perusahaan dapat dengan segera mencoba untuk memuaskan pelanggan yang jauh lebih baik. Aplikasi CRM ini dapat membantu PT Terus Mega Tara dalam menyebarkan informasi berupa berita, kegiatan, produk, dan informasi lainnya melalui media situs web yang dianggap perlu atau penting bagi pelanggan yang sering melakukan transaksi dan pelanggan yang berpotensi untuk melakukan transaksi (Damanik & Siregar, 2021).

Teori yang perlu dipahami untuk mendukung kelancaran riset ini, berikut adalah teori pendukung yang terdiri dari, pelajari tentang multi atribut pengambilan keputusan dan metode *Weighted Product* yang akan diterapkan untuk menentukan kemampuan anak dan pelajari algoritma yang akan digunakan dalam sistem pendukung keputusan. Perancangan sistem pendukung keputusan

*Multi Attribute Decision Making* (MADM) menggunakan *Weighted Product* sesuai dengan metode *Multi Attribute Decision Making* (MADM). Perancangan program dilakukan sebelum mengimplementasikan aplikasi dan kemudian diuji. Uji coba dan evaluasi sistem, hal ini dilakukan di SMP 3 Kepanjen yang didasarkan pada jumlah mahasiswa dilembaga tersebut untuk melihat sejauh mana akurasi sistem yang telah dibuat (Ahsan & Indawati, 2019).

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan peneliti ini yaitu Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Cabai. Perkebunan menggunakan metode pembobotan aditif sederhana. Studi yang menggunakan aditif sederhana dapat membantu petani cabai dalam mendukung untuk menentukan lahan tanaman cabai yang hasilnya paling tinggi nilai peringkat yang direkomendasikan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. (Ramadiani et al., 2020).

Sistem rekomendasi makanan pet merupakan sistem pendukung keputusan untuk membantu memberikan rekomendasi dalam hal ini memberikan rekomendasi untuk memilih makanan pet yang layak di konsumsi bagi pet tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Weighted Product* yang merupakan salah satu metode penyelesaian yang ditawarkan untuk menyelesaikan masalah. Metode ini mengevaluasi beberapa alternatif terhadap sekumpulan atribut maupun kriteria. Kriteria yang digunakan yaitu : Protein, Serat, Lemak, Kelembapan. Yang nantinya diproses menggunakan metode *Weighted Product* untuk melakukan perangkingan dari rating tertinggi dan menghasilkan rekomendasi.

*Customer Relationship Management* adalah strategi bisnis yang memadukan proses manusia dan teknologi. Membantu menarik prospek penjualan, mengkonfersi mereka menjadi pelanggan, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang puas dan loyal.

*Weight Product* adalah salah satu analisis pengambilan keputusan dengan menentukan faktor kriteria alternatif terhadap bobot kriteria. Penerapan pemberian rekomendasi makanan pet dengan menggunakan sistem pendukung keputusan melalui metode *Weight Product* dapat membantu dan mempermudah para konsumen untuk memberikan makanan pet yang layak untuk dikonsumsi.

Dari permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul penelitian yaitu **“OPTIMALISASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DENGAN MEREKOMENDASIKAN MAKANAN YANG TEPAT UNTUK HEWAN PELIHARAAN PADA TOKO Q PETCARE MENGGUNAKAN METODE *WEIGHTED PRODUCT* BERBASIS WEB”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimana metode *Weight Product* dapat membantu pelanggan untuk memilih makan Pet yang layak untuk di konsumsi Pet tersebut?
2. Bagaimana metode *Weight Product* dapat membantu pihak toko dalam memberikan rekomendasi makanan Pet kepada pelanggan?

3. Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* dalam merekomendasikan makanan pada Pet?

### 1.3 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 metode *Weight Product* dapat membantu pelanggan dalam memilih makanan untuk Pet kesayangan mereka.
2. Diharapkan metode *Weight Product* dapat membantu pihak toko dalam pemberian rekomendasi makanan hewan yang layak bagi Pet tersebut kepada pelanggan.
3. Diharapkan dengan menggunakan *Customer Relationship Management* berbasis web dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam merekomendasikan makanan Pet.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari skripsi ini sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dirancang dikhususkan dalam merekomendasikan makanan pet.
2. Metode yang digunakan adalah metode *Weight Product* (WP).
3. Aplikasi ini berbasis *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah :

1. Untuk membantu pelanggan dalam memilih makanan yang layak untuk Pet kesayangan mereka .
2. Untuk membantu pihak toko dalam memberikan rekomendasi kepada pelanggan makanan Pet yang bagus dan layak untuk dikonsumsi Pet tersebut.
3. Untuk membantu pelanggan dalam memilih makanan Pet.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dengan dibuatnya website ini dapat membantu pihak toko dalam mengakses makanan yang bagus dan layak untuk Pet tersebut.
2. Dengan dibuatnya website ini dapat membantu pelanggan untuk melihat makanan yang bagus dan layak dibeli.
3. Dengan dibuatnya website ini dapat meningkatkan penjualan makanan Pet tersebut.