

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM MENGIDENTIFIKASI  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS TELUR AYAM  
PADA PT AGUNG ABADI PUTRA MANDIRI MENGGUNAKAN  
METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS BERBASIS WEBSITE**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan*

*Mencapai Gelar Sarjana Komputer*

**Program Studi : Teknik Informatika**

**Jenjang Pendidikan : Strata 1**



**Diajukan Oleh:**

**WILLY ANGGRA**

**20101152630155**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG  
PADANG 2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam masyarakat modern. Dari revolusi industri hingga era digital, teknologi telah mengubah cara manusia bekerja, berkomunikasi, belajar, dan menjalani kehidupan sehari – hari. (Hadi, 2010). Globalisasi dan liberalisasi telah membuat bisnis rentan terhadap persaingan global. Oleh karena itu, perusahaan perlu mencari cara untuk menjaga kepuasan pelanggan agar mereka tetap setia dalam jangka panjang. Penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi atribut mana yang harus ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas adalah anteseden utama kepuasan pelanggan. Literatur lain juga menyebutkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan diakui sebagai anteseden utama dari loyalitas pelanggan. (Daryanti & Shihab, 2019). Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Untuk menjaga kelangsungan usaha di tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, perusahaan harus fokus pada memberikan kepuasan kepada pelanggannya. (Gusrianty et al., 2019).

Kotler (2002) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang

dipilih sekurang – kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan / ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja / hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas produk dan pelayanan. Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan kualitas produk serta tingkat pelayanan yang tinggi pula. Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dan kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (quality improvement programs – QIPs) biasanya juga meningkatkan profitabilitas. Dalam penelitiannya pada suatu ritel di India, memperlihatkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 45,84%, sedangkan sisanya 54,16% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain. (Prasetio et al., 2012).

Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mengambil keputusan dengan mempertimbangkan berbagai kriteria dan alternatif yang ada. Metode ini dapat digunakan dalam beberapa tahap dalam proses pengukuran dan analisis kepuasan pelanggan. Penilaian kriteria dalam AHP dapat mengidentifikasi kriteria – kriteria yang relevan untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, layanan pelanggan, dan lain-lain. Dengan merinci kriteria ini, dapat lebih baik memahami faktor – faktor yang

memengaruhi kepuasan pelanggan. Pengukuran relatif AHP memungkinkan untuk melakukan perbandingan relatif antara kriteria dan alternatif. Ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan atau bobot masing-masing kriteria dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. (I. Oktaria et al., 2023).

Evaluasi alternatif AHP juga dapat digunakan untuk mengevaluasi berbagai alternatif yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Misalnya, dapat menggunakan AHP untuk membandingkan berbagai strategi peningkatan layanan pelanggan dan menentukan alternatif mana yang paling efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengambilan keputusan setelah melakukan analisis menggunakan AHP, dapat menggunakan hasilnya untuk mengambil keputusan yang lebih baik terkait dengan upaya perbaikan atau perubahan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perencanaan strategis AHP juga dapat digunakan dalam perencanaan strategis jangka panjang untuk mengidentifikasi area utama yang perlu diperbaiki atau diperkuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Dengan menggunakan AHP dalam analisis kepuasan pelanggan, perusahaan atau organisasi dapat mengambil keputusan yang lebih informasional dan terinformasi untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan, serta memahami prioritas – prioritas yang perlu diberikan perhatian lebih untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. (I. Oktaria et al., 2023).

PT. Agung Abadi Putra Mandiri adalah sebuah perusahaan kunci untuk distributor dan produksi komoditas agribisnis dalam perdagangan dan peternakan ayam petelur di Sumatera Barat, perusahaan ini menyediakan berbagai produk telur ayam regular. Namun untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas

telur ayam yang dihasilkan, perusahaan ini masih belum mempunyai sistem tersebut. Maka untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri penulis ingin menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Berdasarkan hal tersebut penulis mengangkat judul penelitian yaitu “**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM MENGIDENTIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS TELUR AYAM PADA PT AGUNG ABADI PUTRA MANDIRI MENGGUNAKAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS BERBASIS WEBSITE**”.

## **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 metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dalam menentukan kepuasan pelanggan pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri ?
2. Bagaimana metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) dapat membantu dalam memberikan pertimbangan terhadap kualitas telur pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri ?

## **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. Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) diharapkan dapat

menentukan kepuasan pelanggan pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri.

2. Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) diharapkan dapat membantu dalam memberikan pertimbangan terhadap kualitas telur pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk Menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka penulis memberikan batasan masalah yaitu Objek penelitian difokuskan pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri. Sampel data didapatkan berdasarkan sebaran kuisisioner kepada pelanggan PT. Agung Abadi Putra Mandiri. Metode perhitungan yang digunakan dalam penelitian untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan adalah metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Penelitian menggunakan 4 kriteria yaitu harga, kualitas, kemasan, dan kebersihan serta Alternatif diambil dari semua tipe telur ayam pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri yaitu tipe AA, tipe A, tipe B, tipe C, tipe D. Sistem yang dibuat nantinya akan berbasis website menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai diantaranya adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sebuah sistem yang dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan dengan menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri.

2. Penelitian ini bertujuan untuk membantu dalam memberikan pertimbangan terhadap kualitas telur pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. PT. Agung Abadi Putra Mandiri dapat mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas telur yang dihasilkan.
2. Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat membantu dalam memberikan pertimbangan terhadap kualitas telur pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri.

## **1.7 Gambaran Objek Umum Penelitian**

Gambaran objek merujuk pada deskripsi atau penjelasan yang memberikan gambaran umum atau spesifik tentang suatu benda, tempat, konsep, atau situasi tertentu. Dalam berbagai konteks, PT. Agung Abadi Putra Mandiri dapat merujuk pada berbagai hal, seperti objek penelitian dalam sebuah penelitian, Berikut adalah penjabarannya :

### **1.7.1 Sekilas Tentang PT. Agung Abadi Putra Mandiri**

PT. Agung Abadi Putra Mandiri atau AAPM adalah Perusahaan yang terdepan dan terbaik dalam perdagangan dan peternakan ayam petelur, berawal dari sebuah peternakan ayam petelur sederhana pada tahun 1993. Seiring berjalannya waktu peternakan ini tumbuh dan berkembang hingga menjadi perseroan terbatas pada tahun 2011. Saat ini AAPM menjadi salah satu perusahaan kunci untuk distributor dan produksi komoditas agribisnis di Sumatera Barat. Memiliki visi

menjadi perusahaan agribisnis yang handal, AAPM bermitra dengan lebih dari 200 ayam petelur sebagai penyedia produk pakan unggul. AAPM juga membentuk jaringan perternakan ayam petelur yang tersebar di Sumatera Barat dengan dukungan infrastruktur modern serta teknologi yang mutakhir, AAPM berinovasi melalui sistem closed house, sistem ini menggunakan model peternakan ayam modern dengan mobilisasi pakan dan hasil produksi yang terintegrasi, closed house juga menghasilkan ekosistem yang tertutup dan terkendali untuk mencegah penyakit dan memberikan kenyamanan pada hewan serta menjaga kualitas telur tetap prima. Lebih dari 150 juta butir telur diproduksi setiap tahunnya dengan distribusi seluruh wilayah Sumatera hingga Pulau Jawa. Dibalik kemajuan AAPM terdapat individu – individu yang penuh semangat dengan tim yang terdiri dari para profesional yang terampil dan berpengalaman yang berusaha untuk memastikan produksi terbaik melalui pengolahan yang terperinci serta pelayanan terbaik.

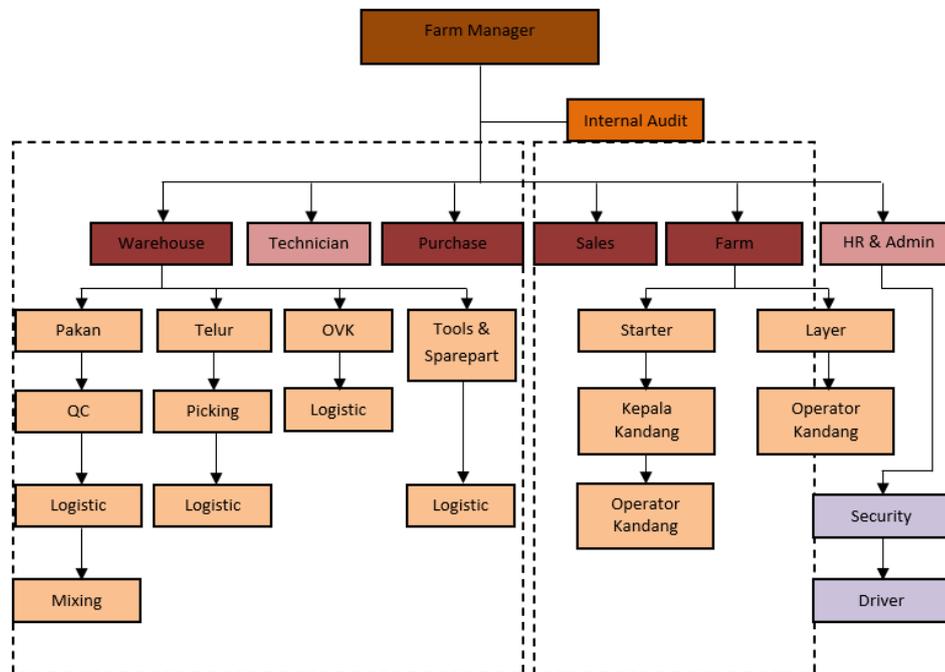


**Gambar 1. 1 PT. Agung Abadi Putra Mandiri**

*Sumber : PT. Agung Abadi Putra Mandiri.*

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Dengan adanya struktur organisasi yang terimplementasi secara baik, diharapkan dapat memberikan kejelasan yang lebih mendetail mengenai pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab yang ada di dalam PT. Agung Abadi Putra Mandiri. Struktur ini tidak hanya berfungsi untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan, tetapi juga memudahkan koordinasi antar divisi dan individu di dalam organisasi. Adapun struktur organisasi PT. Agung Abadi Putra Mandiri dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT. Agung Abadi Putra Mandiri**

*Sumber : PT. Agung Abadi Putra Mandiri.*

### 1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab

Uraian tugas dan tanggung jawab adalah sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang baik sebagai akibat dari jabatan yang dimilikinya maupun diberikan oleh pihak lain. Berikut adalah uraian pekerjaan pada PT. Agung Abadi Putra Mandiri :

- a. Farm Manager
  - 1. Mengawasi operasi ladang ayam secara keseluruhan, termasuk perencanaan, penganggaran, dan pemantauan staf.
  - 2. Mengawasi dan mengontrol biaya ladang, produksi, dan penjualan.
  - 3. Mengembangkan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas ladang.
- b. Audit Internal
  - 1. Melakukan audit internal untuk memastikan kompliance dengan regulasi, kebijakan, dan prosedur.
  - 2. Menemukan area – area untuk pengembangan dan merekomendasikan tindakan perbaikan.
  - 3. Mengecek akurasi rekaman dan laporan ladang.
- c. Warehouse
  - 1. Mengelola inventori dan penyimpanan pakan ayam, bahan, dan peralatan.
  - 2. Mengawasi pengiriman barang dan layanan ke ladang.
  - 3. Menjaga gudang bersih dan terorganisir.
- d. Technician
  - 1. Melakukan perawatan, perbaikan, dan troubleshooting peralatan dan mesin ladang.
  - 2. Mengawasi bahwa semua peralatan bekerja dengan baik.
  - 3. Memberikan dukungan teknis kepada staf ladang.
- e. Purchase

1. Membeli pakan ayam, bahan, dan peralatan dengan kualitas yang tinggi dan harga yang kompetitif.
  2. Membicarakan dengan pemasok untuk mendapatkan nilai terbaik untuk ladang.
  3. Memelihara hubungan dengan pemasok dan vendor.
- f. Sales
1. Mengembangkan dan mengelola pasar dan penjualan produk ayam, seperti telur, daging, atau ayam kampung.
  2. Membangun dan memelihara hubungan dengan pelanggan dan klien.
  3. Mencari peluang bisnis baru dan mengeksplorasi saluran penjualan.
- g. Farm
1. Memberi makan, membersihkan, dan merawat ayam.
  2. Memantau kesehatan ayam dan melaporkan masalah kepada pimpinan.
  3. Membantu dengan program vaksinasi, obat, dan kesehatan lainnya.
- h. HR & Admin
1. Mencari, melatih, dan membangun staf ladang.
  2. Mengelola hubungan kerja, manfaat, dan gaji karyawan.
  3. Memelihara rekaman ladang, laporan, dan tugas administrasi.
- i. Pakan
1. Mengembangkan dan menerapkan program pakan untuk ayam.

2. Mengawasi bahwa ayam mendapatkan diet yang seimbang dan nutrisi.
  3. Memantau inventori pakan dan memesan bahan baku sebagai diperlukan.
- j. Telur
1. Mengelola produksi telur, pengumpulan, dan pengolahan.
  2. Mengawasi bahwa telur dikumpulkan, dibersihkan, dan dikemas sesuai standar kualitas.
  3. Memantau produksi telur dan kualitas.
- k. Tools and Sparepart
1. Mengelola inventori dan perawatan alat dan bahan peralatan ladang.
  2. Mengawasi bahwa semua peralatan bekerja dengan baik.
  3. Memesan alat dan bahan peralatan sebagai diperlukan.
- l. Security
1. Mengawasi kebijakan keamanan dan keselamatan yang ketat untuk staf dan layanan perayap ayam.
  2. Mengidentifikasi ancaman dan resiko keamanan, keselamatan, dan Kesehatan.
  3. Mengimplementasikan solusi yang efektif untuk menanggulangi ancaman dan resiko.