

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kondisi persaingan bisnis yang terjadi pada saat sekarang ini membuat perusahaan harus menyadari dengan cermat target pasar yang ditujunya dan tingkat kualitas produk atau jasanya (Saleh et al., 2021).

Toko Ldr second brand merupakan sebuah toko yang bergerak dibidang penjualan sepatu import dari thailand. Ldr second brand ini didirikan oleh Dickhi Soni Putra pada tahun 2020. Beliau berinisiatif untuk membangun sebuah toko second dengan brand import dari thailand yang saat ini belum terdapat di kota padang, dan beliau melihat potensi pasar dibidang bisnis ini memiliki pangsa pasar yang sangat luas terutama di kota padang. Tetapi pada toko Ldr second brand belum memiliki informasi tentang respon atau alasan kesetiaan pelanggan atau loyal terhadap produk yang dijual di toko Ldr second brand, sehingga membuat pelanggan lain kesulitan dalam melakukan pembelian produk apakah harus membeli produk second brand import dari thailand dengan kualitas yang baik atau produk lokal tapi baru dengan kualitas yang baik serta dengan harga yang tidak jauh berbeda.

Penelitian sebelumnya dengan judul Klasifikasi Data Mining Menggunakan algoritma C4.5 Terhadap Kepuasan Pelanggan Sewa Kamera Cikarang. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa perusahaan jasa penyedia sewa kamera yang berkomitmen untuk kepuasan pelanggannya adalah Sewa Kamera Cikarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pelanggan sewa kamera cikarang dengan menggunakan algoritma C4.5. Atribut masukan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mencakup harga, fasilitas, pelayanan dan loyalitas. Keluaran hasil dari atribut masukan di atas adalah puas dan tidak puas. Penelitian ini diharapkan untuk membantu Sewa Kamera Cikarang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan laba pada Sewa Kamera Cikarang (Faisal, 2019).

Dilanjutkan lagi penelitian dengan Implementasi Algoritma C4.5 Untuk Klasifikasi Penjualan Barang di Swalayan Dutalia. Penelitian ini menjelaskan tentang perusahaan ritel yang dituntut untuk mengambil keputusan secara tepat dalam strategi pemasaran dengan melihat kondisi pasar. Namun, pihak swalayan kerap kali mengalami kesulitan dalam memprediksi angka penjualan produk, terlebih lagi pihak swalayan belum memiliki teknik khusus guna melakukan prediksi angka penjualan barang di masa depan. Hal ini menyebabkan pihak swalayan tidak mampu menentukan stok minimum barang yang dijual. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk merancang bangun sebuah sistem yang menerapkan algoritma C4.5 untuk mengolah data dalam jumlah besar untuk menemukan pola penjualan barang (Dutalia et al., 2021).

Dilanjutkan lagi penelitian dengan Prediksi Kepuasan Mahasiswa dengan Menggunakan Algoritma C4.5 terhadap Pelayanan Akademik. Penelitian ini

menjelaskan tentang Dengan pesatnya perkembangan dan persaingan lembaga pendidikan terutama pendidikan tinggi swasta diperlukan peningkatan pelayanan akademik, sehingga menimbulkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat yang baik terhadap perguruan tinggi tersebut. Salah satu yang menyebabkan hal tersebut adalah pelayanan akademiknya. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui prediksi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan menggunakan metode klasifikasi data mining algoritma Decision Tree C4.5, sehingga hasil model pohon keputusan dan aplikasinya dapat dimanfaatkan untuk keperluan evaluasi kebijakan perguruan tinggi (Rufiyanto et al., 2021).

Berdasarkan permasalahan diatas dalam mengklasifikan loyalitas pelanggan, dengan Customer Relationship Management dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahannya yaitu dengan membangun sebuah web agar memudahkan pemilik toko serta pelanggan tetap maupun pelanggan lain dalam mengetahui respon seseorang tentang produk yang ada di toko ldr second brand, dan menentukan pilihannya apakah membeli produk di toko ldr second brand atau toko second brand lainnya. Customer Relationship Management adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan perorangan dan semua titik kontak pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan (Ari Bintarto et al, 2021). Dengan memberikan peningkatan loyalitas terhadap pelanggan dan menggunakan metode yang tepat, untuk mengukur seberapa peningkatan kepuasan dan loyalitas konsumen menggunakan metode data mining, yaitu algoritma C4.5 yang diharapkan bisa menentukan loyalitas pelanggan (Anggi Oktaviani et al, 2022). Algoritma C4.5 merupakan salah satu dari teknik yang ada pada pengolahan Data Mining, merupakan teknik yang menggabungkan teknik analisis data dan

menemukan pola- pola yang penting pada data. Secara sederhana, data mining atau pengembangan data dapat didefinisikan sebagai proses seleksi, eksplorasi dan pemodelan dari sejumlah besar data untuk menemukan pola atau kecenderungan yang biasanya tidak disadari keberadaannya (Mezi Adriansa et al, 2022).

Dari masalah latar belakang diatas penulis ingin mengimplementasikan website customer relationship management agar dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi secara lebih luas tentang loyalitas pelanggan. Oleh karena itu penulis membuat sebuah laporan skripsi dengan judul **“OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENGLASIFIKASIKAN LOYALITAS PELANGGAN TOKO LDR SECOND BRAND MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5 BERBASIS WEB”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini masalah yang diteliti dirumuskan dalam bentuk perumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menerapkan algoritma C4.5 untuk menentukan loyalitas pelanggan pada toko ldr second brand?
2. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* untuk menentukan kualitas dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah dengan pembuatan website toko ldr second brand bisa dikenal oleh publik?

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. Diduga dengan menggunakan algoritma C4.5 dapat menentukan loyalitas pelanggan terhadap toko second brand mengenai produk yang dijualnya.
2. Dengan adanya *Customer Relationship Management* yang dirancang diharapkan bisa mengelola data pelanggan terhadap produk import pada toko ldr second brand dengan seefektif mungkin.
3. Dengan adanya website menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database diharapkan dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan toko ldr second brand.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini dibatasi pada masalah yang akan dibahas, yaitu :

1. Hanya untuk menganalisa untuk menentukan loyalitas terhadap pelanggan menggunakan metode C4.5 pada toko ldr second brand.
2. Hanya untuk pembuatan *Customer Relationship Management* berbasis web pada toko ldr second brand.
3. Website berfokus untuk memberikan informasi penjualan, pemasaran, transaksi, serta loyalitas pelanggan terhadap toko ldr second brand.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan menggunakan algoritma C4.5 terhadap produk yang dijual pada toko ldr second brand.
2. Mampu membangun *Customer Relationship Management* berbasis web.
3. Untuk mempermudah mengetahui informasi tentang produk yang ada pada toko ldr second brand.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini dapat diambil beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pemilik toko mengenai loyalitas pelanggan pada toko ldr second brand.
2. Untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian produk di toko ldr second brand.
3. Untuk mempertahankan serta meningkatkan kinerja produktivitas toko ldr second brand.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini ditunjukan beberapa gambaran toko yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

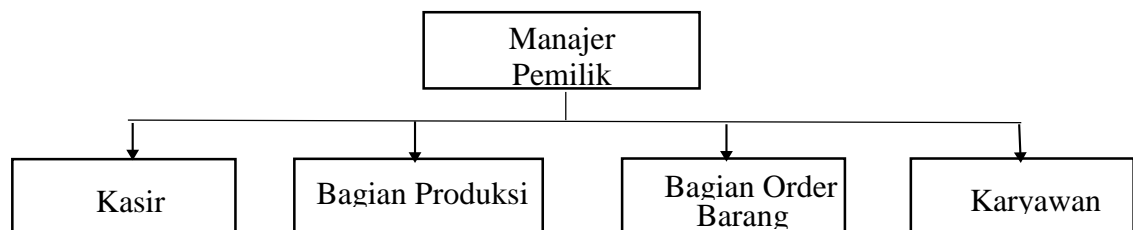
1.7.1 Sejarah Toko LDR Second Brand

Tempat penelitian penulis yaitu “Toko LDR Second Brand”. Toko ini berdiri pada tahun 2020 dan juga merupakan salah satu toko brand import yang

berada di kota padang, tepatnya di Jl Kampung Kalawi Barat No 4 Kel Lubuk Lintah Kec Kuranji Kota Padang. Pemilik toko ini bernama Dickhi Soni Putra. Sebagai langkah dalam mengembangkan usaha ini maka dilakukan berbagai usaha oleh Dickhi Soni Putra.

1.7.2 Struktur Organisasi Toko LDR Second Brand

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja maka perlu adanya struktur organisasi yang baik.



(Sumber : Toko ldr second brand)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Toko LDR Second Brand

1.7.3 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut adalah uraian pekerjaan pada toko ldr second brand :

1. Manajer Pemilik Toko mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
 - a. Melakukan rekrutment pegawai
 - b. Memotivasi pegawai
 - c. Mencapai target penjualan
 - d. Menjaga toko tetap kondusif
 - e. Memperhatikan tata letak display
 - f. Mengetahui tata letak seluruh produk

- g. Memperhatikan keamanan toko
 - h. Pengaturan gaji pegawai
2. Kasir mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Melayani transaksi di toko
 - b. Mencatat transaksi ko nota pembelian
 - c. Memberikan laporan keuangan
3. Bagian Produksi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Mengumpulkan dan menyeleksi bahan baku second
 - b. Melakukan pemantauan evaluasi hasil produk
 - c. Menyusun peningkatan hasil produk
4. Bagian order barang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Melakukan pembelian barang
 - b. Memastikan barang yang dipesan tiba diwaktu yang telah ditentukan
 - c. Menerima kedatangan barang dan mengecek kualitasnya
 - d. Melakukan pelaporan atas pemebelian yang dilakukan
5. Karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. Melaksanakan tugas dari pimpinan toko
 - b. Mengantarkan barang sesuai pesanan
 - c. Bertugas melayani konsumen dalam memilih produk second brand
 - d. Bertugas mencatat produk second brand yang dipilih pelanggan