

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini semakin canggih, contohnya adanya laptop. Laptop yang merupakan salah satu bentuk kemajuan pada saat ini dan kemajuan yang mempermudah segala aktifitas maupun kegiatan dalam pekerjaan. Dengan adanya laptop pada saat ini sangatlah mempermudah dan mempersingkat pekerjaan. Saat ini laptop sudah menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat baik untuk pendidikan maupun aktivitas lainnya seperti bekerja dan bermain (Syahputra et al., 2022).

Kebutuhan teknologi saat ini meningkat seiring dengan perkembangan teknologi saat ini. Teknologi mobile berkembang tidak hanya pada laptop. Saat ini, banyak orang menggunakan laptop untuk pekerjaan pengganti komputer. Seperti dalam kehidupan profesional, pekerja kantoran yang setiap hari bekerja di belakang meja pasti mengandalkan teknologi. Salah satunya yaitu dengan menggunakan laptop sebagai sarana pekerjaan (Noviansyah et al., 2019).

Laptop adalah komputer portable (mudah dibawa) yang relatif kecil dan ringan dengan berat sekitar 1 sampai 6 kg tergantung ukuran, bahan dan spesifikasi laptop. Laptop dapat digunakan di lingkungan yang berbeda dari PC. Mereka termasuk layar, keyboard, dan trackpad atau trackball yang berfungsi seperti mouse. Karena laptop dimaksudkan untuk digunakan di mana saja, mereka memiliki baterai yang dapat diisi ulang yang memungkinkannya bekerja

tanpa stopkontak (daya listrik). Laptop juga memiliki catu daya yang memungkinkannya menggunakan listrik dari stopkontak dan mengisi baterai (Setianto, 2009).

Customer Relationship Management merupakan sebuah pendekatan bisnis yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan mereka dengan cara mengelola interaksi dengan pelanggannya, termasuk mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang pelanggan dan interaksi mereka dengan perusahaan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan pada *Customer Relationship Management* yaitu metode sistem pendukung keputusan, dimana metode ini merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, pemodelan, dan manipulasi data. SPK dirancang untuk mendukung semua tahapan pengambilan keputusan, mulai dari identifikasi masalah, pemilihan data yang relevan dan penentuan pendekatan yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan hingga evaluasi alternatif pilihan.

Sistem pendukung keputusan (SPK) adalah alat yang dapat digunakan oleh pengambil keputusan untuk mengambil keputusan. Keputusan yang ditawarkan oleh sistem pendukung keputusan biasanya merupakan pilihan terbaik secara cepat dan kuantitatif, berdasarkan tingkat kepentingan/bobot kriteria yang diberikan oleh manajemen sebagai pengambil keputusan. Dengan bantuan sistem pendukung keputusan, proses pengambilan keputusan yang agak rumit dapat dipersingkat (Santiary et al., 2018).

Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE) merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria berdasarkan pada

konsep outranking dengan menggunakan perbandingan berpasangan dari alternatif-alternatif berdasarkan setiap kriteria yang sesuai. Metode *ELECTRE* digunakan pada kondisi dimana alternatif yang kurang sesuai dengan kriteria dieliminasi, dan alternatif yang sesuai dapat dihasilkan (Janko dan Bernoider, 2005:11).

Toko Kharisma Komputer adalah salah satu toko komputer besar dan lengkap, sebuah toko yang bergerak disektor perdagangan khususnya dalam bidang penjualan komputer dan sperpart komputer. Toko Kharisma Komputer terletak di jalan A.R.Hakim No.10D, Kelurahan Kampung Pondok, Kecamatan Padang Selatan. Toko Kharisma Komputer berdiri sejak tahun 2008 dan telah dipercayai oleh masyarakat sekitarnya. Walaupun kegiatan jual beli lancar, namun dari segi *customer* masih kesulitan dalam memilih laptop yang diinginkan dan dibutuhkan. Usaha yang dilakukan masih dengan cara manual dan dapat menghambat perkembangan dan kemajuan usaha tersebut. Ketika pelanggan merasa kesulitan dalam memilih laptop yang tepat, mereka kemungkinan akan mencari bantuan dari pihak toko atau merek untuk memberikan rekomendasi. Namun, pemberian rekomendasi yang tidak tepat atau tidak memperhatikan preferensi dan kebutuhan pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi membuat pelanggan beralih ke pesaing. Oleh karena itu, penting bagi toko atau merek untuk dapat memberikan rekomendasi yang akurat dan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, metode *ELECTRE* dapat membantu dalam memilih alternatif terbaik yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan akurasi dan kepuasan pelanggan

dalam memilih laptop yang tepat. Dari permasalahan tersebut maka penulis membuatkan solusi untuk Toko Kharisma Komputer dengan menggunakan sistem berbasis web yang dapat memberi informasi produk laptop yang tersedia di Toko Kharisma Komputer dan memberikan rekomendasi pembelian laptop.

Dari permasalahan yang dialami diatas, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul” **OPTIMALISASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM PEMBERIAN REKOMENDASI PEMBELIAN LAPTOP KEPADA PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE ELIMINATION ET CHOIX TRADUISANT LA REALITE (ELECTRE) PADA KHARISMA KOMPUTER”.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menyediakan sistem yang dapat mempermudah *customer* dalam memilih laptop yang sesuai dengan kebutuhan mereka ?
2. Bagaimana penerapan metode *Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE)* dapat memberikan hasil yang optimal dalam memberikan rekomendasi pembelian laptop kepada pelanggan ?
3. Bagaimana penerapan sistem perhitungan metode *Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE)* dapat menentukan alternatif produk laptop yang pantas untuk direkomendasikan kepada pelanggan ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan permasalahan yang ada dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan penerapan metode *Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE)* diharapkan dapat mempermudah *customer* dalam memilih laptop yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Dengan penerapan metode *Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE)* diharapkan memberikan hasil yang optimal dalam memberikan rekomendasi pembelian laptop kepada pelanggan.
3. Dengan penerapan system perhitungan metode *Elimination Et Choix Traduisant La Realite (ELECTRE)* diharapkan dapat membantu dalam

menentukan alternatif produk laptop yang pantas untuk direkomendasikan kepada pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan penyusunan penelitian serta juga mengingat luasnya permasalahan, ada pembatasan masalah antara lain :

1. Dalam pengolahan data menggunakan Metode *Elimination ET Choix Traduisant LA Realite (ELECTRE)* dengan penerapan *Customer Relationship Management*.
2. Sistem dibuat menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql.

1.5 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat memberikan rekomendasi pembelian laptop.
2. Meningkatkan pertumbuhan efisiensi dari proses jual beli karena kemudahan akses dalam membeli produk di toko kharisma komputer.
3. Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* metode *ELECTRE* dapat memberikan kemudahan kepada *customer* yang ingin membeli laptop dengan cara memberikan rekomendasi laptop menggunakan beberapa kriteria sehingga dapat diambil keputusan membeli laptop yang sesuai keinginan.

1.6 Manfaat Penelitian

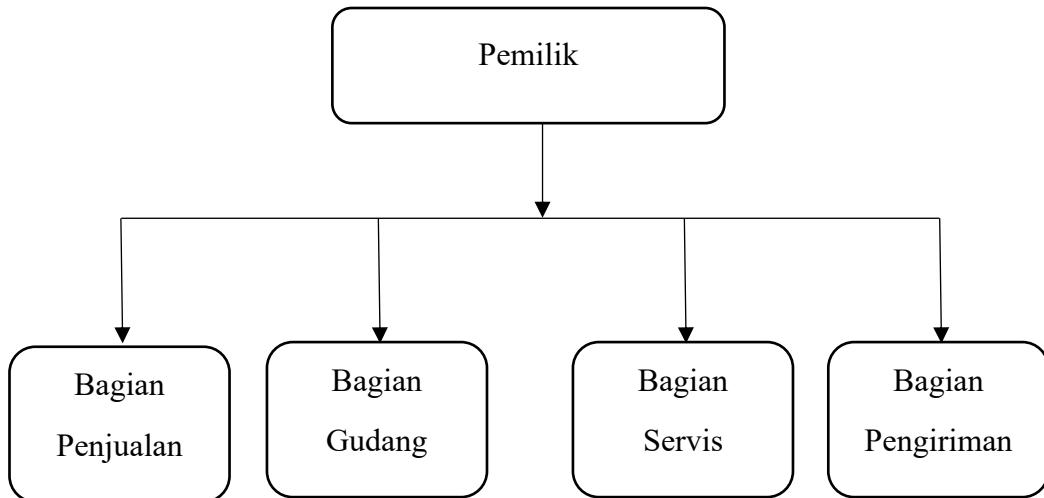
Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Meningkatkan omset penjualan toko kharisma komputer.
2. Mengurangi biaya akomodasi dan tidak memakan waktu terlalu lama saat berbelanja.
3. Membantu *customer* dalam memilih laptop yang akan dibeli melalui sistem yang telah dibuat.

1.7 Gambaran Umum Penelitian

Toko Kharisma Komputer merupakan salah satu toko komputer besar dan lengkap bergerak disektor perdagangan khususnya dalam bidang penjualan komputer, laptop dan sperpart komputer. Kharisma Komputer juga menyediakan layanan perbaikan dan perawatan laptop serta penggantian komponen jika diperlukan. Selain itu, juga dapat membantu pelanggan dalam instalasi dan konfigurasi software yang dibutuhkan untuk laptop mereka. Dan dapat menjadi tempat yang tepat bagi orang yang ingin membeli laptop baru atau meng-upgrade laptop mereka. Beralamat di jalan A.R.Hakim No.10D, Kelurahan Kampung Pondok, Kecamatan Padang Selatan.Toko Kharisma Komputer berdiri sejak tahun 2008.

Gambaran umum toko :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab :

1. Pemilik

Bertugas sebagai pengambil keputusan semua kegiatan yang telah dilaksanakan dan pemilik juga sebagai kasir toko tersebut.

2. Bagian Penjualan

Bertugas melayani pelanggan dalam bertransaksi dan mengatur barang di rak toko.

3. Bagian Gudang

Mengelola barang masuk dan keluar dari gudang.

4. Bagian Servis

Melayani pelanggan dalam penerimaan servis, perbaikan servis.

5. Bagian Pengiriman

Melakukan packing dan mengirimkan barang pesanan kepada pelanggan.