

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi sangat membantu manusia dalam mengatasi berbagai masalah, terutama dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem, baik fisik maupun non-fisik, yang saling terhubung dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Dengan adanya sistem dapat mempermudah dan membantu manusia dalam menemukan dan mengolah sebuah informasi (Selay et al., 2023).

Kemajuan teknologi informasi telah menjadi pilar utama yang mengubah cara perusahaan mengelola bisnis mereka. Pada era dimana informasi menjadi lebih mudah diakses dan tersebar, teknologi informasi telah memainkan peran 2 sentral dalam membentuk strategi, operasional, dan interaksi perusahaan dengan pelanggan serta mitra bisnis. Teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi proses, mengumpulkan dan menganalisis data dengan lebih cepat dan akurat, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Transformasi digital telah mengubah paradigma bisnis dari yang sebelumnya terpusat pada proses manual menjadi yang lebih terotomatisasi, cepat, dan terhubung secara digitalisasi (Prabowo, dkk, 2023).

Salah satu implementasi penting adalah Sistem Penunjang Keputusan (*Choice Back System/DSS*), yang dapat membantu pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat. DSS memanfaatkan information, show, dan teknologi

analitik untuk memberikan rekomendasi berdasarkan berbagai kriteria yang telah ditentukan. Dalam konteks percetakan, DSS dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti melihat penilaian yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak percetakan, atau mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan adanya DSS, perusahaan dapat meningkatkan kualitas keputusan, mengurangi inclination, dan memastikan pengelolaan sumber daya yang lebih ideal.

SPK atau Sistem Penunjang Keputusan adalah sistem yang membantu dalam pengambilan keputusan yang mana dalam suatu masalah terdapat pemecahan solusi yang sulit dicari karena kriteria dan hasil yang hampir mendekati sehingga perlu adanya alat bantu yang dapat mencari solusi yang ada sehingga masalah yang dihadapi dapat cepat terselesaikan. SPK pada dasarnya merupakan alat bantu komputer berbasis perhitungan yang membantu setiap permasalahan dalam suatu baik perusahaan ataupun organisasi dan hal lain secara efisien dan efektif karena SPK menggunakan analisis yang dapat menganalisa suatu data menurut metode yang ada. (Norman Ardian et al., 2022).

Metode WASPAS (Weighted Agregated Sum Product Assesment) merupakan salah satu metode MCDM (Multi Criteria Decision Making). Metode WASPAS semakin banyak digunakan, karena fitur-fitur seperti atribut kompensasi, serta tahap yang lebih pendek, tahapan pada WASPAS adalah Matriks keputusan yang dinormalisasi, Kepentingan relatif aditif, Kepentingan relatif multiplikatif, Kriteria gabungan bersama. Metode WASPAS semakin banyak digunakan, karena fitur-fitur seperti atribut kompensasi, serta tahap yang lebih pendek, tahapan pada WASPAS adalah Matriks keputusan yang dinormalisasi, Kepentingan relatif aditif,

Kepentingan relatif multiplikatif, Kriteria gabungan bersama . Metode Weighted Aggregated Sum Product Assessment (WASPAS) merupakan metode gabungan yang terdiri dari metode SAW dan metode WP. (Badri Rangkuty et al., 2024)

Percetakan adalah suatu penyajian materi atau pesan secara persuasif kepada masyarakat melalui media massa yang bertujuan untuk mempromosikan produk yang akan dijual oleh perusahaan. Pada dasarnya Advertising adalah jasa Periklanan yang berguna untuk mengekspresikan peluang sekaligus mendramatisasi produk yang akan dijual oleh sebuah Perusahaan. (Ichsan Siregar dkk, 2024)

Percetakan Hero Advertising dalam pengambilan keputusan untuk menentukan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dan Jasa Cetak terdapat beberapa kriteria yang dimana Kriteria- kriteria tersebut yang berperan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan adanya Sistem Pendukung Keputusan menentukan Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dan Jasa Cetak menggunakan metode WASPAS. Adanya sistem tersebut diharapkan Percetakan Hero Advertising agar dapat lebih setulus hati untuk melayani customernya. Hasil program ini menunjukkan bahwa sistem yang dibangun dapat membantu percetakan Hero Advertising dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan cetak dengan cepat dan tepat. Terciptanya kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan memberikan manfaat antara lain menjadikan hubungan antara percetakan dengan pelanggan menjadi lebih harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang dimana dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi percetakan.

Sebagai acuan langkah dalam membangun sebuah sistem, terdapat beberapa jurnal penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi. Adapun jurnal terkait yang digunakan yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yudhi Eka Putra Karo - karo (2019), dengan judul “Decision Support System Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan dan Jasa Cetak Pada Percetakan Munthe Computer Menggunakan Metode Waspas”. Hasil dari Penelitian tersebut memberi kesimpulan bahwa Untuk menganalisa Sistem Pendukung Keputusan dalam kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dan Cetak Pada Percetakan Munthe Computer, analisa dilakukan dengan cara melihat secara langsung setiap permasalahan yang terjadi untuk mengambil sampel kriteria agar keputusan dapat di lakukan dengan cepat dan tepat. Dengan menerapkan metode WASPAS dalam kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dan cetak, maka dilakukan proses secara bertahap untuk kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dan cetak yang nantinya menghasilkan perengkingan yang akan diterima oleh Pimpinan.. Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan pada penggunaan metode *Weight Aggregated Sum Product Assesment (waspas)* dan beberapa kriteria penilaian. Sedangkan perbedaannya terletak pada penilaian pelayanan, kriteria, lokasi, objek, dan tahun penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Ahdiyasya, Saiful Nur Arif, Elfitriani (2020), dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kelayakan Pelanggan Untuk Mendapatkan Potongan Harga Pada PT. Asia Raya Foundry Menggunakan Metode Weighted Aggregated Sum Product Assesment (WASPAS)”. Hasil dari Penelitian tersebut memberi kesimpulan bahwa implementasi pengaruh sistem pendukung keputusan terhadap penyelesaian masalah dalam menentukan kelayakan pelanggan untuk mendapatkan potongan harga pada PT. Asia Raya Foundry diselesaikan dengan baik menggunakan metode WASPAS . Hal ini ditandai dengan semakin mudahnya prosedur penentuan dan hasil yang di dapat dengan memanfaatkan sistem tersebut. Menerapkan metode Weighted Aggregated Sum Product Assesment dapat diterapkan dalam pemecahan masalah menentukan kelayakan pelanggan untuk mendapatkan potongan harga pada PT. Asia Raya Foundry. Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan pada penggunaan metode *Weight Aggregated Sum Product Assesment (waspas)* dan beberapa kriteria penilaian. Sedangkan perbedaannya terletak pada penilaian masalah, kriteria, lokasi, objek, kasus objek, tahun penelitian dan hasil penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dibuat suatu sistem yang mampu membantu perusahaan untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan, maka dirancang suatu sistem yang di tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“SUPPORT SYSTEM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PELAYANAN CETAK PERCETAKAN HERO ADVERTISING MENGGUNAKAN METODE WASPAS DENGAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan uraian hal-hal yang menyebabkan perlunya dilakukan penelitian terhadap sesuatu masalah atau problematika yang muncul. Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana perhitungan penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi jasa cetak dan pelayanan pada Hero Advertising?
2. Bagaimana merancang sebuah sistem pendukung keputusan berbasis web dengan menerapkan metode *Weight Aggregated Sum Product Assesment (waspas)*, sehingga dapat membantu pihak Hero Advertising dalam menyelesaikan suatu masalah dalam kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pemanfaatan dari sistem pendukung Keputusan yang dibuat dalam pengambilan keputusan menentukan kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi jasa cetak dan pelayanan?

### 1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat mengemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Adanya sistem pendukung keputusan diharapkan dapat membantu pihak Hero Advertising lebih alternatif dalam melihat kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi jasa cetak dan pelayanan yang diberikan di Hero Advertising .
2. Adanya sistem pendukung keputusan yang dirancang dengan menggunakan metode *Weight Aggregated Sum Product Assesment (waspas)* diharapkan dapat diimplementasikan dalam pemograman PHP dan database MySQL untuk menentukan kepuasan pelanggan berdasarkan jasa cetak dan pelayanan yang diberikan pihak Hero Advertising.
3. Adanya sistem pendukung keputusan yang berbasis web dengan menerapkan metode *Weight Aggregated Sum Product Assesment (waspas)* ini diharapkan mempermudah dalam pengambilan keputusan dalam melihat kepuasan pelanggan berdasarkan jasa cetak dan pelayanan yang diberikan di Hero Advertising.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian perlu diterapkan batasan-batasan terhadap sistem yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dari hasil laporan penelitian. Adapun batasan masalah penelitian diambil antara lain :

1. Ruang lingkup permasalahan hanya memuat tentang penentuan kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi jasa cetak dan pelayanan yang diberikan di Hero Advertising.
2. Kriteria yang digunakan sebagai dasar penelitian ditentukan oleh Hero Advertising.
3. Perancangan sistem pendukung keputusan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan pembahasan mengenai rumusan dalam kalimat penelitian yang menunjukkan hasil-hasil yang didapatkan setelah proses penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sebuah sistem pendukung keputusan untuk penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi jasa cetak dan pelayanan yang diberikan di Hero Advertising.
2. Menghasilkan sebuah sistem pendukung keputusan berbasis web dalam melihat kepuasan pelanggan berdasarkan jasa cetak dan pelayanan yang

diberikan di Hero Advertising dengan mengimplementasikan metode *Weight Aggregated Sum Product Assesment (waspas)*.

3. Mempermudah pimpinan Hero Advertising dalam pengambilan keputusan dengan lebih cepat dan tepat tentang penilaian kepuasan pelanggan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian tentu mengharapkan tujuan dan manfaat yang diinginkan, Berdasarkan permasalahan yang ada pada Hero Advertising, maka dapat dikemukakan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi instansi

Diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Hero Advertising dalam melihat kepuasan pelanggan dan pelanggan terbaik.
2. Manfaat bagi peneliti
  - a. Peneliti dapat membuat sebuah perangkat lunak (Software) yang dapat membantu pihak Hero Advertising untuk melihat kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan yang diberikan.
  - b. Peneliti dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan strata satu (S1), Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

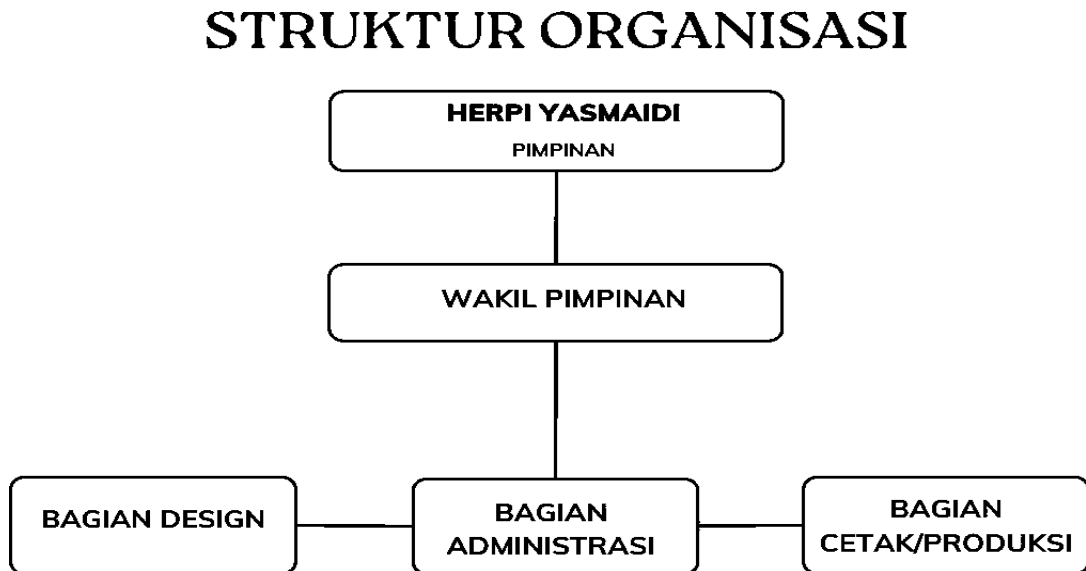
## **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Gambaran umum perusahaan penulis mendapatkan data melalui metode obeservasi, wawancara, dan studi literatur. Dari hasil tersebut penulis mendapatkan data primer. Pada bagian ini penulis akan memaparkan tentang instansi yang terkait yang merupakan objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta tugas dan fungsi.

### **1.7.1 Sejarah Hero Advertising**

Hero Advertising merupakan sebuah perusahaan yang didirikan oleh bapak Herpi Yasmaidi pada tahun 1994 yang bergerak di bidang jasa percetakan perusahaan yang berlokasi di Jalan Jl. Sisingamangaraja No.77, Simpang Haru, Padang .Dilokasi itu bapak Herpi Yasmaidi menjalankan usahanya sampai tahun 2014, lalu pada tahun 2014 hero advertising ini berpindah Lokasi ke Jl. Kp. Lalang No.Kel, Ps. Ambacang, Kec. Kuranji, Kota Padang, dan disitu hero advertising berjalan sampai tahun 2019, berikutnya ditahun 2019 hero advertising berpindah tempat ke Jl. manggis Belimbing Blok H Padang dan dilokasi itulah usaha Hero Advertising menjalankan usahanya sampai sekarang. Diawali dengan niat dan pengalaman di bidang percetakan Bapak Herpi Yasmaidi memulai merintis usahanya. Beliau memilih usaha percetakan karena keadaan bisnis percetakan khususnya di Kota Padang pada saat itu belum banyak. Hero Advertising ini melayani jasa percetakan seperti : brosur, kop surat, amplop, neon box, spanduk, banner, merek, kanopi, teralis , perlengkapan administrasi dan promosi lainnya.

### 1.7.2 Struktur organisasi objek penelitian



**Gambar 1.1 Struktur organisasi HERO ADVERTISING**

Sumber: Hero Advertising

Adapun perincian tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi yang terdapat di Hero Advertising adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Perusahaan. Posisi pimpinan perusahaan tentunya diduduki oleh pendiri perusahaan yaitu Bapak Herpi Yasmaidi. Beliau bertanggung jawab terhadap semua aktivitas usaha yang terjadi. Pimpinan memiliki wewenang untuk menentukan kebijakan-kebijakan perusahaan. Selain itu pimpinan bertugas untuk mencari pelanggan potensial sehingga menggunakan jasa Hero Advertising.
2. Wakil pimpinan. Posisi wakil pimpinan diduduki oleh anak dari pendiri perusahaan yaitu Heris fanro. Beliau bertugas untuk membantu

pimpinan dalam melakukan proses bisnis perusahaan. Wakil pimpinan bertanggung jawab kepada pimpinan perusahaan mengenai laporan keuangan Perusahaan.

3. Bagian administrasi. Bagian administrasi diduduki oleh satu orang karyawan, bagian ini bertugas melayani dan menerima pesanan cetakan dari konsumen dan sekaligus membuat daftar list pesanan.
4. Bagian Desain. Bagian ini diduduki oleh anak dari pimpinan yaitu Heris Barera yang bertugas dalam proses desain pesanan. Setelah tahap desain selesai maka harus segera dilanjutkan ke proses produksi selanjutnya.
5. Bagian Cetak. Bagian cetak diduduki oleh tiga orang karyawan yaitu bapak darmawan, bapak yos, dan bapak zul. Bertugas untuk mencetak barang yang sudah didesain sebelumnya pada bagian desain.

### **1.7.3 Visi, Misi, dan Profil Hero Advertising**

Visi adalah gambaran besar, tujuan utama dan cita-cita suatu perusahaan, instansi atau organisasi di masa depan. Sedangkan misi merupakan penjabaran atau langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai/newujudkan visi tersebut. Adapun visi dan misi Hero Advertising sebagai berikut :

#### **1. Visi Hero Advertising**

Menjadi mitra percetakan terpercaya di kota Padang dan menjadi mitra percetakan yang professional, kreatif dan smart.

## 2. Misi Hero Advertising

Misi merupakan penjabaran apa yang akan dilakukan untuk mencapai atau mewujudkan visi. Adapun misi yang akan diwujudkan oleh Hero Advertising sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik.
- b. Menjaga dan meningkatkan hubungan komunikasi dan menjalin kemitraan dengan segala pihak demi tercapainya kerja sama yang baik dan saling menguntungkan.
- c. Melayani pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan produk inovatif serta layanan tepat mutu, waktu dan harga.

## 3. Profil Hero Advertising

Profil adalah sebuah gambaran secara singkat tentang seseorang, organisasi, lembaga, atau wilayah tertentu. Berikut profil dari Hero Advertising sebagai berikut :

### COMPANY PROFIL

Nama perusahaan	: Hero Advertising
Alamat perusahaan	: Jl. manggis Belimbing Blok H kota Padang
Telepon	: +62 81363051484
Kepala Hero Advertising	: Herpi Yasmaidi
Jumlah Pegawai	: 6 karyawan