

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa ini teknologi informasi meliputi teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk memproses dan menyebarkan informasi baik bersifat finansial maupun non finansial. Investasi di bidang teknologi informasi membutuhkan dana yang besar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Besarnya dana yang dikeluarkan tersebut mengharuskan organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Pemanfaatan teknologi informasi secara efektif dapat dilakukan jika tiap individu dalam organisasi dapat memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik. Penjelasan mengenai faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi informasi dengan melakukan kajian secara teoritis. Berdasarkan kajian teori dan telah terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi diperoleh enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi yaitu: faktor sosial, faktor effect, faktor kompleksitas, kesesuaian tugas, faktor konsekuensi jangka panjang dan faktor kondisi yang memfasilitasi.(Rahmawati,2018)

Demi efisiensi dan efektifitas pengambilan keputusan yang tepat sangat diperlukan, selama ini proses penilaian menentukan jabatan mandor tetap belum melalui sistem komputerisasi yang terintegrasi dengan database khusus, sehingga kesulitan dalam menelusuri data hasil seleksi para kandidat, kesulitan dalam

menyajikan data hasil seleksi para kandidat, kesulitan dalam mengambil keputusan menentukan pemenang undian, kesulitan dalam pemberkasan untuk bahan evaluasi berikutnya. Dengan permasalahan tersebut maka, perlu adanya solusi yang dapat menangani hal tersebut yaitu dengan membuat suatu Sistem Pendukung Keputusan (Decision Support System), (Hidayat, 2015).

Dengan seiring perkembangan zaman pada saat sekarang ini pengolahan data pendataan pelanggan pada telkom wintel sumbar masih belum maksimal, sehingga pendataan pelanggan terbaik dalam penggunaan sepeedy pada telkom sumbar masih mengambang. Sehingga sering terjadi kesalahan dalam pemilihan pelanggan untuk menerima undian. Maka dari itu untuk mengatasi kesenjangan dalam pemilihan pelanggan yang layak mendapatkan undian oleh pihak Telkom Witel Sumbar maka diusulkanlah sebuah sistem penunjang keputusan dengan menggunakan metode MFEP sebagai sarana penunjang untuk pengambilan keputusan, (Elvi, 2017)

Sistem Pendukung Keputusan merupakan sistem informasi yang interaktif untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi semiter sktruktur dan situasi yang tidak terstruktur seperti ini. Dengan adanya sistem pendukung keputusan dapat membantu pihak instansi selaku pengambil keputusan untuk memilih. Sistem pendukung keputusan yang saat ini berkembang ada bermacam-macam, salah satunya metode *Multi Factor Evaluation Process*. Pengambilan keputusan menggunakan metode *Multi Factor Evaluation Process* dilakukan secara subyektif dan intuitif dengan menimbang beberapa faktor yang berpengaruh terhadap alternatif, (Amalia, 2017).

Salah satu metode yang dapat membantu pihak perusahaan dalam melakukan penilaian dan menentukan pelanggan yang terbaik dibutuhkan metode untuk melakukan perankingan pelanggan yang berdasarkan penilaian kinerja, salah satunya adalah metode *Multi Factor Evaluation Process* (MFEP) merupakan model pengambilan keputusan yang menggunakan pendekatan kolektif dari proses pengambilan keputusannya. Model *Multi Factor Evaluation Process* (MFEP) ini relatif cukup sulit digunakan dan membutuhkan waktu yang relatif lama apabila perhitungannya dilakukan secara manual karena sebagian besar masalah yang harus dipecahkan dengan model MFEP merupakan masalah-masalah yang kompleks dimana aspek atau faktor yang diambil cukup banyak. Oleh karena itu untuk mempermudah dalam penggunaan model MFEP ini, akan dibuat suatu sistem pendukung keputusan yang diterapkan dalam suatu sistem informasi dalam bentuk aplikasi komputer dengan model *Multi Factor Evaluation Process* (MFEP). (Maulidza, 2018).

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Multi factor Evaluation Process* (MFEP). Mengingat uraian latar belakang tersebut, maka judul yang dapat diambil dalam pembuatan skripsi ini ialah **.”SISTEM PENUNJANG KEPUTUSAN PEMILIHAN PELANGGAN INDIHOME YANG LAYAK MENDAPATKAN UNDIAN PADA TELKOM WITEL SUMBAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE MULTIFACTOR EVALUATION PROSES DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN JAVA DAN DATABASE MYSQL”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang timbul yaitu:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat menjadi alat bantu untuk membantu pengambilan keputusan dalam pemilihan pelanggan indihome yang layak mendapatkan undian dapat sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan?
2. Bagaimana merancang sistem pendukung keputusan untuk proses pemilihan pelanggan indihome yang layak mendapatkan undian menggunakan metode MFEP?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diharapkan Hipotesis nya adalah :

1. Diharapkan dengan membangun sistem pendukung keputusan yang dapat menjadi alat bantu untuk membantu pengambilan keputusan dalam pemilihan pelanggan indihome yang layak mendapatkan undian dapat sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.
2. Diharapkan dengan merancang sistem pendukung keputusan untuk proses pemilihan pelanggan indihome yang layak mendapatkan undian menggunakan metode MFEP dapat membantu dalam proses penilaian dengan baik.

1.4 Batasan Masalah

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis memberi batasan-batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, batasan tersebut adalah:

1. Sistem pendukung keputusan ini menggunakan Java Dan Database MySQL untuk mendesain programnya.
2. Pembuatan sistem dari sistem manual menjadi sistem terkomputerisasi dengan menggunakan bahasa pemrograman Java dan database Mysql.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalah hal ini adalah :

1. Membantu pihak Telkom Witel Sumbar untuk proses pemilihan pelanggan indihome yang layak mendapatkan undian dengan menerapkan metode MFEP.
2. Menerapkan aplikasi sistem penunjang keputusan pemilihan pelanggan indihome yang layak mendapatkan undian pada Telkom Witel Sumbar dengan menggunakan bahasa pemrograman java dan database MySQL.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memberi batasan-batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, batasan tersebut adalah :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam hak ini penulis melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data secara langsung dengan cara menyajikan pertanyaan-pertanyaan dan mengumpulkan formulir yang ada.