

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Komputer adalah perangkat elektronik yang dipakai untuk mengolah data menurut prosedur yang telah dirumuskan. Komputer banyak digunakan untuk mengolah data sehingga menjadi keputusan yang dikenal dengan sistem pendukung keputusan.

PT. Adanusa Udhaya Utama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang interior dan penjualan *flooring*. *Flooring* adalah bagian dari fasilitas lantai yang memiliki ragam corak dan variasi bahan yang bermutu tinggi sehingga *customer* merasa puas ketika menggunakan produk yang dibeli. Kepuasan *customer* menjadi cerminan bahwa PT. Adanusa Udhaya Utama menjadi perusahaan yang unggul dalam kualitas produk *flooring*.

Masalah yang terjadi yaitu penilaian yang dilakukan selama ini tidak selalu tepat dan tidak tercatat dengan kriteria-kriteria yang jelas, hanya mengandalkan jumlah produk yang terjual untuk menyimpulkan kepuasan *customer*. Oleh karena itu perlunya sebuah penilaian yang tepat dan tercatat berdasarkan kriteria-kriteria penilaian kepuasan *customer* untuk mengetahui penilaian kepuasan *customer*.

Tujuan peneliti adalah membuat sistem komputer untuk membantu PT. Adanusa Udhaya Utama dalam pengambilan keputusan yaitu dengan sistem pendukung keputusan. Sistem pendukung keputusan merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data.

Sistem itu digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang semiterstruktur dan situasi yang tidak terstruktur, dimana tak seorang pun tahu secara pasti bagaimana keputusan itu seharusnya dibuat. Sistem pendukung keputusan biasanya dibangun untuk mendukung solusi atas suatu masalah atau mengevaluasi suatu peluang. (Azmi, 2020: 160). Akan tetapi untuk menggunakan sistem pendukung keputusan dibutuhkan metode yang dapat mengelola kriteria menjadi hasil keputusan yang baik.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jayati dan Wibowo (2017) mengenai Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Tenaga Non PNS Menggunakan *Fuzzy Simple Additive Weighting* (Studi Kasus: Kantor Disdukcapil Kota Semarang), Jayati dan Wibowo menggunakan metode *Fuzzy Simple Additive Weighting* untuk keputusan Penilaian Tenaga Non PNS.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muslihudin, dkk (2017) mengenai Pembuatan Model Penilaian Indeks Kinerja Dosen Menggunakan Metode *Fuzzy Simple Additive Weighting*, Muslihudin, dkk menggunakan metode *Fuzzy Simple Additive Weighting* untuk Penilaian Indeks Kinerja Dosen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Pakereng (2020) mengenai Analisis Perbandingan Metode TOPSIS dan SAW pada Penilaian Karyawan (Studi Kasus: PT Pura Barutama Unit Paper Mill 5, 6, 9), Saputra dan Pakereng menggunakan metode *Simple Additive Weighting* untuk Penilaian Karyawan sedangkan penelitian ini menggunakan metode *Simple Additive Weighting* untuk penilaian kepuasan customer terhadap produk *flooring*.

Solusi dari peneliti adalah dari beberapa penelitian terdahulu tersebut yang menggunakan metode FSAW dan SAW untuk berbagai jenis keputusan dan mendapatkan hasil yang baik maka peneliti menggunakan metode FSAW untuk penilaian kepuasan *customer* di PT. Adanusa Udhaya Utama. Akan tetapi dibutuhkan sebuah perbandingan metode untuk mengetahui bahwa metode yang digunakan dapat diterapkan untuk penilaian kepuasan *customer* terhadap produk *flooring*. Oleh karena itu peneliti membandingkan metode FSAW dengan metode SAW. Dengan adanya sistem pendukung keputusan yang membandingkan metode FSAW dengan SAW maka PT. Adanusa Udhaya Utama dapat dengan mudah menilai kepuasan *customer* terhadap produk *flooring*. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menyimpulkan judul **“Perbandingan Metode FSAW Dengan SAW Untuk Penilaian Kepuasan Customer Terhadap Produk Flooring (Studi Kasus: Adanusa Udhaya Utama)”**.

I.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas adalah sebagai berikut:

1. Penilaian yang dilakukan selama ini tidak selalu tepat dan tidak tercatat dengan kriteria-kriteria yang jelas, hanya mengandalkan jumlah produk yang terjual untuk menyimpulkan kepuasan *customer*.
2. Belum terdapat hasil Perbandingan FSAW dengan SAW Untuk Penilaian Kepuasan *Customer* Terhadap Produk *flooring*.

3. Belum ada aplikasi penilaian kepuasan *customer* terhadap *flooring* pada PT. Adanusa Udhaya Utama.

I.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana agar penilaian kepuasan *customer* selalu tepat dan tercatat dengan kriteria-kriteria yang jelas?
2. Bagaimana mendapatkan hasil perbandingan FSAW dengan SAW Untuk Penilaian Kepuasan *Customer* Terhadap Produk *flooring*?
3. Bagaimana menghasilkan aplikasi penilaian kepuasan *customer* terhadap *flooring* pada PT. Adanusa Udhaya Utama?

I.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi hanya untuk penilaian kepuasan pelanggan terhadap produk *flooring*.
2. *Input* aplikasi ini berupa data kriteria dan sub kriteria kepuasan pelanggan terhadap produk *flooring*.
3. *Output* aplikasi ini berupa hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap produk *flooring*.
4. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman *HTML*, *PHP* dan menggunakan penyimpanan *database MySQL*.
5. Metode yang digunakan yaitu metode FSAW dan SAW.

I.5. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menilai kepuasan *customer* PT. Adanusa Udhaya Utama terhadap produk *flooring*.
2. Untuk mendapatkan hasil perbandingan FSAW dengan SAW Untuk Penilaian Kepuasan *Customer* Terhadap Produk *flooring*.
3. Untuk menghasilkan aplikasi penilaian kepuasan *customer* terhadap *flooring* pada PT. Adanusa Udhaya Utama.

I.6. Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Adanusa Udhaya Utama dapat dengan mudah mengetahui nilai kepuasan *customer*.
2. Mengetahui hasil perbandingan metode FSAW dengan SAW dalam penilaian kepuasan *customer* terhadap *flooring*.
3. Mendapatkan wawasan dalam pembuatan perangkat lunak sistem pendukung keputusan.

I.7. Metodologi Penelitian

Metode merupakan suatu cara yang sistematis untuk mengerjakan suatu permasalahan. Penelitian ini akan melalui beberapa tahapan. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

I.7.1. Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk melengkapi bahan penelitian:

1. Observasi Kelapangan (*Field Research*)

Pada tahapan ini peneliti melakukan observasi ke PT. Adanusa Udhaya Utama untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

2. Wawancara (*Interview*)

Pada tahapan ini peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Eni bagian Supervisor untuk mendapatkan keterangan mengenai penelitian ini.

3. Sampel (*Sampling*)

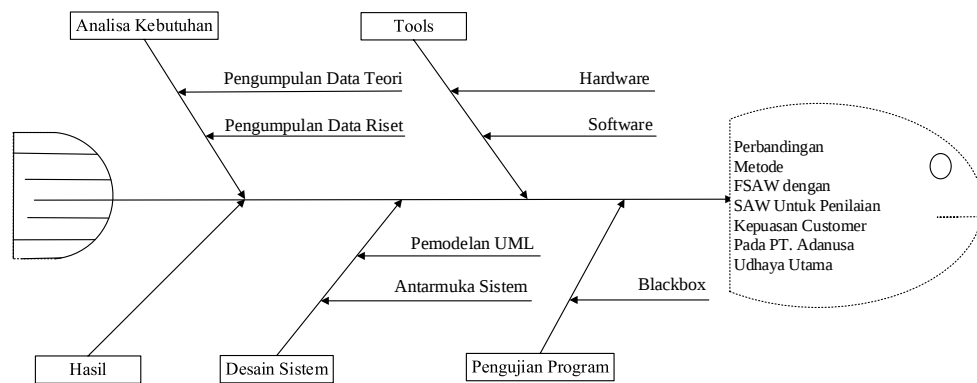
Pada tahapan ini peneliti mengutip beberapa sampel penelitian yang berguna untuk penelitian ini.

4. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Pada tahapan ini peneliti menggunakan jurnal sebagai referensi dan landasan teori pada penelitian ini.

I.7.2. Diagram *Fishbone* Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini dapat di modelkan pada diagram *fishbone* metode perancangan sistem. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar I.1. Diagram *Fishbone* Prosedur Perancangan

Keterangan:

1. Analisa Kebutuhan

Pada tahapan ini merupakan analisa terhadap kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang akan dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.

- a. Data Teori: Jurnal terkait penelitian.
- b. Data Riset: Data Wawancara, Produk Flooring, Kriteria dan Sub Kriteria.

2. Desain Sistem

Pada tahap ini dilakukan desain perangkat lunak menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. Tools

Dalam membuat skripsi ini yaitu perangkat keras (*Hardware*) dengan laptop dan perangkat lunak (*Software*) yaitu *appserv*, *web browser* dan *notepad++*.

4. Pengujian Program

Pengujian program menggunakan *localhost* dan pengujian teori menggunakan *blackbox testing*.

5. Hasil

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini yaitu aplikasi sistem pendukung keputusan penilaian kepuasan *customer* terhadap produk *flooring* yang sudah diimplementasikan menggunakan metode FSAW dengan SAW.

I.8. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang dihasilkan penelitian ini yaitu:

1. Membantu memudahkan perusahaan dalam penilaian kepuasan pada produk *flooring* terbaik untuk *customer*.
2. Sebagai implementasi metode FSAW dengan SAW untuk sistem pengambilan keputusan penilaian kepuasan produk *flooring* terbaik untuk *customer*.
3. Mengimplementasikan pengambilan sebuah keputusan kedalam sebuah sistem.

I.9. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada PT. Adanusa Udhaya Utama yang beralamat di JL. Cemara No. 11 Medan Estate, Telp. (061) 6611106.

I.10. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan teori dasar yang berhubungan dengan program yang dirancang serta bahasa pemrograman yang digunakan.

BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini mengemukakan analisa masalah program yang akan dirancang dan rancangan program yang digunakan pada penulisan Skripsi ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengemukakan tentang hasil implementasi sistem yang dirancang mencakup uji coba sistem, tampilan serta perangkat yang dibutuhkan. Analisa sistem dirancang untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan berbagai kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan uraian yang telah disimpulkan dan saran.