# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Teh Botol Sosro sebagai perusahaan yang mempelopori minuman teh dalam botol, PT. Sinar Sosro telah berhasil mengarahkan konsumen pasar agar mengkonsumsi Teh Botol Sosro dan membuat teh dalam kemasan diterima dengan baik dan positif di pasar Indonesia. Kebiasaan minum teh orang Indonesia menjadikan Teh Botol Sosro mempunyai pangsa pasar yang tinggi di Indonesia. Produk Teh Botol Sosro telah dikenal luas oleh masyarakat Indonesia dan telah menjadi salah satu industri besar di Indonesia. Keunggulan produk Teh Botol Sosro juga telah dikenal banyak orang dan telah menjadi merek yang terpercaya di Indonesia serta memiliki jalur distribusi yang luas.

Provinsi Gorontalo merupakan salah satu daerah pemasaran yang diperhitungkan oleh PT. Sinar Sosro dalam pemasaran di Indonesia bagian timur dengan mendirikan cabang pendistribusian produk sosro, beralamat Jalan Setia Budi.Cabang PT. Sinar Sosro di Provinsi Gorontalo terus mengalami peningkatan dalam permintaan produk sosro. Untuk meghadapi persaingan dengan produk lain PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo menerapkan satu buah promosi penjualan dengan cara menyediakan produk sosro dengan menjadi pelanggan penjualan semua produk PT. Sinar Sosro, setiap agen akan diseleksi untuk menjadi pelanggan dan setiap pelanggan akan mendapatkan alat penjualan berupa mesin pendingin minuman (kulkas) dan promo potongan harga.

Untuk menjalankan bisnisnya, Data PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo memperhatikan kualitas produknya dan lokasi outlet pelanggan yang strategis agar mampu bersaing dengan kompetitor bisnis yang lain. Perluasan wilayah kependudukan yang terus meluas membuat Data PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo membangun banyak cabang (*Multi Outlet*) demi memenuhi kepuasan pelanggan.

Data PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo sampai dengan pertengahan tahun 2016 jumlah agen di seluruh Kota Gorontalo berjumlah 671 pelanggan, dari tahun ke tahun yang mengajukan penawaran menjadi pelanggan mengalami peningkatan. Berikut ini data jumlah pemohon yang mengajukan permohonan menjadi pelanggan penjualan produk sosro dari tahun 2014 sampai pertengahan 2016 :

Tabel 1.1. Pelanggan PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Tahun** | **Jumlah Pemohon** | **Jumlah Pemohon yang lolos** |
| 1 | 2014 | 510 | 150 |
| 2 | 2015 | 624 | 260 |
| 3 | Agustus 2016 | 687 | 261 |

Sumber : PT. Sinar Sosro, 2016

Dalam menentukan outlet pelanggan penjualan produk sosro tidaklah mudah, maka

dari itu diperlukan sebuah sistem untuk menentukan outlet pelanggan penjualan produk sosro tersebut karena tidak semua yang mengajukan permohonan untuk menjadi pelanggan penjualan produk sosro diterima, untuk menjadi pelanggan penjualan produk sosro ada beberapa kriteria dan tahapan yang di tentukan oleh PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo. Berikut ini kriteria yang ditetapkan oleh PT. Sinar Sosro Cabang Gorontalo : 1). Memiliki Ruangan Penyimpanan Produk yang Cukup Luas, 2). SDK/Sumber Daya Kenderaan, 3).Jarak Dari Lokasi Pendistribusian, 4). Memiliki Modal Awal untuk Mengadakan Stok Awal, 5). Pendapatan per Bulan, 6). Lokasi Strategis.

Permasalahan yang ada pada PT. Sinar Sosro cabang Gorontalo adalah proses penentuan pelanggan produk sosro mengalami kesulitan karena banyaknya pelanggan yang mendaftar. Sedangkan jumlah pelanggan disesuaikan dengan stok dan batas kemampuan karyawan yang ada. Proses penentuan pelanggan masih bersifat manual sehingga masih banyak kendala yang dapati. Kendala tersebut antara lain yaitu proses masih membutuhkan waktu yang lama dalam penyeleksian dan pemilihan pelanggan belum sepenuhnya benar karena belum adanya sistem yang memadai. Untuk itu, maka dibutuhkan sebuah sistem penentuan tempat penjualan untuk menjadi pelanggan penjualan produk sosro sehingga mempermudah proses penjualan produk sosro. Sistem yang dapat membantu hal tersebut adalah sistem pendukung keputusan dan menerapkan sistem pendukung keputusan dalam penentuan agen produk sosro. SPK ini menampilkan hasil perengkingan, sehingga mempermudah PT Sinar Sosro Cabang Gorontalo dalam proses penentuan pelanggan produk sosro .

Sistem Pendukung Keputusan adalah bagian dari sistem informasi berbasis komputer termasuk sistem berbasis pengetahuan (manajemen pengetahuan) yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sistem Pendukung Keputusan bertujuan untuk membantu pengambilan keputusan untuk melengkapi informasi dari data yang telah diolah secara relevan dan diperlukan untuk membuat keputusan tentang suatu masalah dengan lebih cepat dan akurat sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga.

AHP (Analitical Hierarchy Proses) merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam memecahkan permasalahan yang bersifat multikriteria. Sehingga Metode yang tepat untuk penentuan pelanggan adalah AHP dengan menggunakan bahasa pemprograman PHP (Hypertext Prepocessor). Dimana metode AHP mengolah berbagai kriteria - kriteria penentuan pelanggan produk sosro dengan bobot nilai tertentu dan bahasa pemprogram PHP yang bersifat sederhana dan open source. Sehingga penentuan pelanggan produk sosro baru tersebut efektif dan akurat.

**Penggunaan metode** AHP **ini diharapkan penilaiannya akan lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dan bobot yang sudah ditentukan oleh pihak PT Sinar Sosro cabang Gorontalo sehingga akan mendapatkan hasil yang lebih akurat terhadap penentuan pelanggan.** Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis mengangkat penelitian ini dengan judul: **“Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro Menggunakan AHP *(Analitical Hierarchy Proses)* *”.***

## Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka identifikasi permasalahan adalah :

1. Sulitnya menentukan pelanggan penjualan produk Sosro .
2. Banyaknya pemohon untuk menjadi pelanggan produk Sosro.
3. Belum adanya sistem komputerisasi untuk pengambilan keputusan pada penentuan pelanggan produk Sosro.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana cara merancang sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode AHP *(Analitical Hierarchy Proses)* pada Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro?
2. Bagaimana implementasi metode AHP *(Analitical Hierarchy Proses)* yang diaplikasikan kedalam sistem dapat digunakan dan memberikan solusi pengambilan keputusan pemilihan Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk merancang aplikasi sistem pendukung keputusan menggunakan metode AHP *(Analitical Hierarchy Proses)* dalam Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro.
2. Untuk mengetahui hasil sistem pendukung keputusan Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro menggunakan metode AHP *(Analitical Hierarchy Proses)* yang nantinya dapat digunakan oleh PT. Sinar Sosro Cabang Gorontalo.

**1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian perancangan sistem pendukung keputusan ini adalah :

1. Pengembangan Ilmu

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang komputer pada umumnya dan Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro Menggunakan AHP *(Analitical Hierarchy Proses)* khususnya.

1. Praktisi

Sebagai bahan masukan (*input source*) bagi semua pihak yang berkepentingan ataupun unsur-unsur yang terlibat dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Pelanggan Penjualan Produk Sosro Menggunakan AHP *(Analitical Hierarchy Proses)*.

1. Peneliti

Sebagai bahan masukan bagi peneliti berikutnya yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang masalah tersebut dalam sistem yang lebih luas dan lebih kompleks, ataupun untuk menyempurnakannya.