

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah negara komersial yang berkembang dalam perdagangan barang. Kita mendapatkan banyak manfaat dari bantuan teknologi di era teknologi saat ini. Teknologi banyak digunakan di berbagai bidang, termasuk kehidupan sehari-hari, pendidikan, ilmu kedokteran, transportasi, dan pencarian informasi. Selain itu, banyak sekali teknologi yang saat ini digunakan dalam kegiatan bisnis. Kegiatan transaksi yang terdiri dari pembelian dan penjualan barang serta penyediaan jasa memanfaatkan dukungan teknologi.

Teknologi mempunyai peranan besar dalam masyarakat modern, terutama dalam hal transaksi. Orang tidak lagi harus mengeluarkan banyak uang untuk pemasaran guna menjual barang-barang mereka. Teknologi modern telah memungkinkan inisiatif pemasaran melampaui batasan regional dan menargetkan seluruh wilayah Indonesia serta negara-negara lain. *E-Commerce* menjadi wadah konsumen dalam menjual dan memberi berbagai produk secara elektronik perantara transaksi bisnis. Perdagangan elektronik (*e-commerce*) menjadi bisnis yang menjanjikan seiring dengan perkembangan internet dan perangkat mobile [1]. Ada banyak platform yang memberikan kemudahan untuk membeli barang-barang kebutuhan sehari-hari tanpa harus bepergian jauh dari rumah atau menghabiskan banyak waktu di sana. Berdasarkan sumber *Statista Market Insights*, pengguna *e-commerce* di tanah air diproyeksi terus meningkat dimana pada tahun 2018 pengguna *e-commerce* berjumlah 93,42 juta, kemudian semakin meningkat dari tahun ke tahun hingga 2023 berjumlah 196,47 juta pengguna dan pada tahun 2027 diprediksi mencapai 244,67 juta pengguna. *Marketplace* online ternama di Indonesia antara lain Shopee, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Blibli, dan sejumlah lainnya.

Penerapan SAW dalam Sistem Penunjang Keputusan dapat membantu pemilihan platform *e-commerce*. Metode ini memungkinkan pengguna untuk

menentukan bobot relatif dari masing-masing kriteria sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Selanjutnya, SAW memberikan peringkat pada setiap alternatif *e-commerce* berdasarkan bobot tersebut, sehingga membantu pengguna untuk mengidentifikasi platform yang paling sesuai dengan tujuan mereka. Dengan cara ini, Sistem Penunjang Keputusan metode SAW dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam memastikan bahwa keputusan pemilihan *e-commerce* didasarkan pada pertimbangan berbasis data.

Tujuan dari penelitian ini adalah dapat menggunakan perangkat lunak untuk menerapkan metode SAW dan melakukan perhitungan secara manual. Selain itu untuk memilih *e-commerce* yang terbaik agar meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan memberikan pengguna alat yang efektif untuk memilih platform *e-commerce* yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka, diharapkan pengguna akan mendapatkan pengalaman belanja online yang lebih baik.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode SAW pada Sistem Penunjang Keputusan dapat memilih *e-commerce* yang terbaik?
2. Bagaimana membantu pengguna yang ingin melakukan belanja online dalam memilih platform *e-commerce* mana yang sebaiknya digunakan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berikut batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kriteria penilaian yang terbatas seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas layanan pengguna, harga pengiriman, kecepatan pengiriman, dan diskon yang diberikan.
2. Bobot pada setiap kriteria ditentukan dari jurnal beserta analisis dari peneliti.
3. Berfokus pada penerapan metode SAW pada Sistem Penunjang Keputusan sebagai referensi pengguna untuk membantu memilih *e-commerce* yang

ingin digunakan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya adalah mengimplementasikan proses SAW dalam sistem penunjang keputusan dengan melakukan perankingan atau pengurutan alternatif berdasarkan kriteria yang ada dan membuat Sistem Penunjang Keputusan berdasarkan hasil dari perhitungan yang akan memberikan pengguna informasi yang objektif untuk membantu mereka dalam mengambil keputusan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna dalam memilih platform *e-commerce* yang lebih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka agar mengurangi risiko pengguna memilih platform yang tidak cocok dan meningkatkan kepuasan dalam berbelanja online. Platform *e-commerce* yang mendapat umpan balik positif dari penelitian ini dapat menggunakan informasi ini untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka dan dasar-dasar teori yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN, berisi gambaran umum penelitian, alur penelitian, alat dan bahan yang digunakan seperti data-data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini merupakan tahapan implementasi dari perancangan sistem yang sudah dibuat dan melakukan pengujian terhadap sistem yang sudah dibuat.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian.