

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini banyak sekali toko *Online* atau *marketplace* yang dimiliki oleh perorangan/perusahaan yang khusus melayani pembeli atau pelanggan yang ingin melihat dan membeli produk melalui internet. Salah satu contohnya adalah Toko *Online* Jusuf Store, sebuah perusahaan kecil yang memproduksi kemasan box makanan dan melakukan penjualan secara *offline* dan *online* melalui berbagai platform aplikasi *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia.

Toko *Online* dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus diarahkan dan di perbaiki dalam menjalankan pekerjaannya. Adapun permasalahan yang ada di toko *Online* jusuf store. Dari data yang didapatkan bahwa 2 dari 3 Admin dalam 2 sampai 4 bulan terakhir selalu menerima keluhan dari pelanggan tentang barang yang diterima dalam kondisi barang reject, barang salah kirim, barang kondisi basah, pelayanan yang tidak memuaskan dan keterlambatan barang[1].

Oleh karena itu peneliti menerapkan metode data mining untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di Toko *Online* Jusuf Store. Melalui data mining dengan pertimbangan bahwa konsumen menjadi salah satu faktor utama yang sangat diperhatikan sehingga diperlukan dukungan dari beberapa unsur lain agar memberikan layanan yang maksimal kepada konsumen. Yaitu menggunakan kuesioner *Online* dengan memberikan beberapa pertanyaan dengan opsi jawaban untuk dipilih oleh konsumen dengan menggunakan berbagai indikator yaitu, kualitas produk, feedback, harga dan pengiriman barang.

Metode data mining akan dibuat menggunakan algoritma C4.5 untuk menentukan pola kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode pohon keputusan algoritma C4.5. Hasil yang didapat akan di klasifikasi dengan menggunakan algoritma C4.5 digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan[2].

Dari hasil penelitian sebelumnya mengenai “Penerapan Algoritma C4.5 Untuk Kepuasan Pelanggan Toko *Online* Parfume Chantik” Hasil dari menyebarluaskan kuisioner untuk melakukan penelitian, ketika pelanggan datang pada tahun 2020 sampai 2021 terkumpul 85 data record sampel dan di anggap sudah mewakili populasi pelanggan atau konsumen dari beberapa produk di toko *online* chantik perfume dengan jumlah 591 pelanggan. diselesaikan dengan menggunakan teknik data mining algoritma C4.5 dengan akurasi ditingkat 71%, dengan penelitian ini dapat mengetahui kualitas kepuasan pelanggan terhadap pelaku bisnis toko *online* perfume chantik[3].

Pada penelitian sebelumnya mengenai “Analisis tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi tiktok shop dengan metode algoritma C4.5” Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan algoritma C4.5 dan kuisioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Tiktok Shop untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kepada pelanggan. Setelah melakukan pembagian kuisioner kepada pelanggan, variabel harga, kualitas barang, waktu pengiriman, dan respon diidentifikasi sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan aplikasi Tiktok Shop. Penggunaan algoritma C4.5 menghasilkan 11 (sebelas) model aturan atau rules mengenai tingkat kepuasan pelayanan aplikasi Tiktok Shop, dengan tingkat nilai akurasi sebesar 87,27%. Hasil pengujian dengan RapidMiner

menunjukkan keberhasilan dalam menemukan pohon keputusan pada kasus tingkat kepuasan aplikasi Tiktok Shop."[4].

Pada penelitian sebelumnya mengenai "Penerapan Data Mining untuk Menganalisis Kepuasan Peserta Program indonesia Bisa Baca Quran menggunakan Algoritma Decision Tree (C4.5) berbasis Web" bahwa dari hasil data mining yang diketahui bahwa variabel metode yang paling berpengaruh membuat para peserta puas. Dari 48 data testing, di get 43 orang suka dan 5 orang tidak suka. Berdasarkan validasi yang dilakukan untuk menganalisis kepuasan peserta program Indonesia Bisa Baca Quran menggunakan metode klasifikasi dan algoritma C4.5 dengan *confusion matrix* menghasilkan akurasi sebesar 93.75%, presisi sebesar 100%, dan *Recall* sebesar 93,02%[5].

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan penelitian tersebut maka peneliti berkeinginan untuk membuat pendekatan data mining dengan algoritma C4.5 untuk menentukan pola kepuasan konsumen yang dapat membuat strategi ke depannya lebih baik untuk mempertahankan konsumen atau pun menambah jumlah konsumen. Dengan demikian peneliti mencoba membahas dan membuat laporan skripsi dengan mengangkat judul "**Klasifikasi Tingkat Kepuasan Konsumen Berbasis Website Pada Toko Online Jusuf Store dengan Algoritma C4.5**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian sebagai berikut, peneliti menyimpulkan adanya permasalahan sebagai berikut:

1. Belum adanya pengolahan hasil survei kepuasan konsumen pada Toko *Online Jusuf Store*.

2. Belum adanya metode dalam pengukur tingkat kepuasan konsumen sebagai media untuk evaluasi pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah utama penelitian yaitu :

1. Bagaimana cara melakukan pengolahan hasil survey kepuasan konsumen menggunakan algoritma C4.5 pada Toko *Online* Jusuf Store?
2. Bagaimana menentukan evaluasi pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan algoritma C4.5?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menerapkan proses data mining dengan menggunakan algoritma C4.5 pada hasil survei kepuasan konsumen dalam mengukur dan mengklasifikasikan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Toko *Online* Jusuf Store.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan suatu yang signifikan dari sebuah penelitian yang bisa dimanfaatkan dan digunakan setelah penelitian. Manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil dari Klasifikasi kepuasan konsumen menggunakan metode data mining algoritma C4.5.
2. Digunakan untuk acuan materi dalam dunia pendidikan sebagai ilmu pengetahuan dan informasi tentang klasifikasi kepuasan konsumen dengan metode data mining algoritma C4.5.

1.6 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terstruktur dan tidak melewati dari pokok permasalahan maka peneliti membatasi penelitian ini diantaranya:

1. Data hasil survei kuesioner *online* yang digunakan yaitu pada periode 27 Juni 2023 hingga 27 Juli 2023 dan berjumlah 514 data.
2. Variabel indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitas produk, *feedback*, harga, dan pengiriman barang.

1.7 Sistematika Tugas Akhir

Tulisan merupakan suatu gambaran dari susunan tulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan rinci sehingga dapat tersaji gambaran yang utuh. Dalam penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bagian pada sistem penelitiannya, berikut adalah sistematika penelitian dari penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dalam penelitian dan secara garis besar berisi tentang Klasifikasi Algoritma C4.5 yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai objek penelitian, kerangka penelitian, metodologi pengumpulan data, metode analisis data, dan data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil dari berbagai perhitungan-perhitungan dan juga pembahasan dan analisa perhitungan dijelaskan pada bab ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga saran untuk penelitian selanjutnya yang akan dilakukan.

