

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dunia bisnis pada saat ini telah bersaing dengan sangat ketat tidak terkecuali penjualan ponsel. Banyak brand – brand ponsel besar dunia memproduksi ponsel dengan fitur, harga, dan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Pada akhir tahun 2010, jumlah pengguna seluler di Indonesia adalah 180 juta dan menurut Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI) pada akhir tahun 2011 meningkat pesat menjadi 240 juta pengguna, atau tumbuh 33%. Bila dirasio secara persentase pengguna seluler Indonesia terhadap jumlah penduduk pada tahun 2010 yang berjumlah 258 juta, maka didapat angka 70%. Artinya dari 10 jiwa, 7 di antaranya adalah pengguna seluler. Sementara dari 240 juta pengguna seluler, 95% di antaranya adalah pelanggan kartu prabayar.

Memperhatikan data statistik di atas, bisa disimpulkan peluang bisnis seluler sangat terbuka lebar dan memikat hati para pelaku bisnis sehingga para pelaku bisnis harus mampu berinovasi baik dari segi fitur maupun spesifikasi dan menyediakan layanan after sales atau yang biasa disebut customer care. Namun banyak brand - brand atau pelaku bisnis ponsel yang masuk di Indonesia kurang memiliki pelayanan yang baik untuk memuaskan hati pelanggan diantaranya yaitu : kemampuan dan jumlah teknisi yang kurang memadai, ketersediaan sparepart, dan tidak memiliki gedung

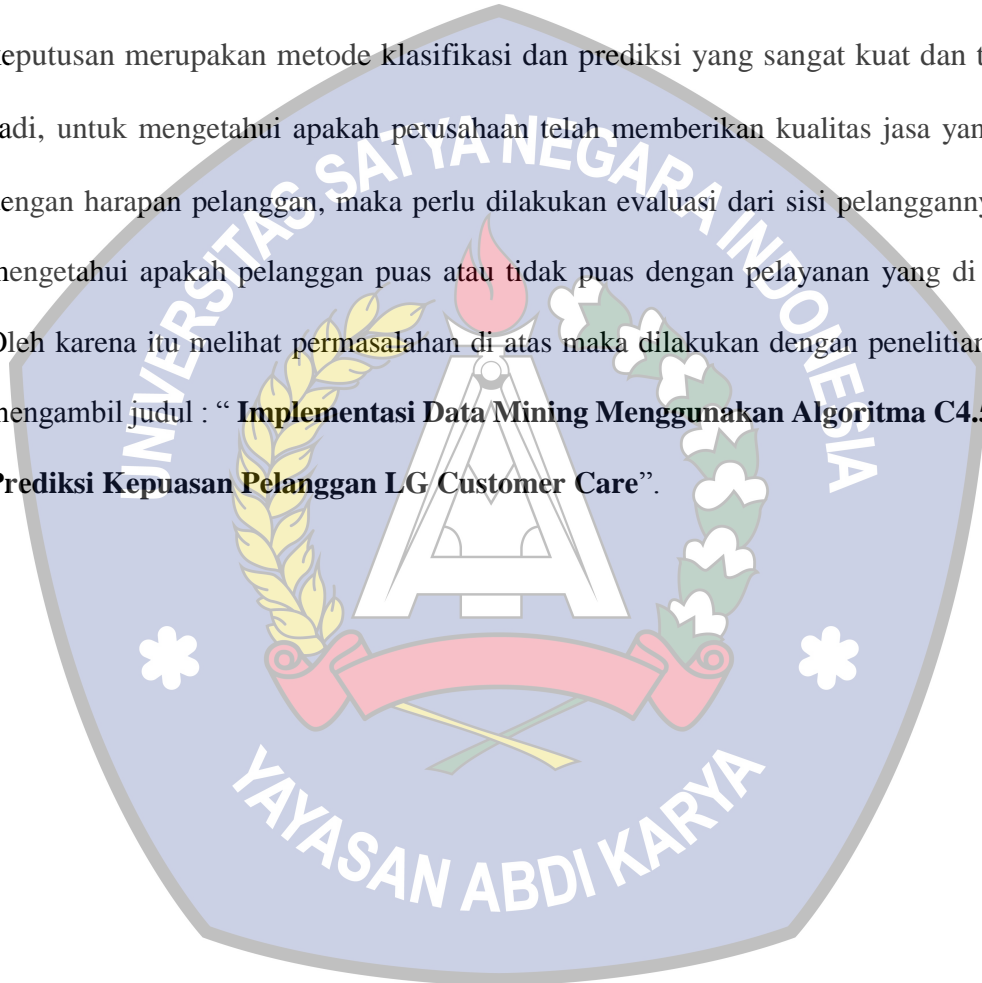
customer care sendiri melainkan kerjasama dengan pihak lain sehingga pelanggan meragukan kualitas after sale nya. Padahal ketersediaan customer care sangat penting untuk mengikat kepercayaan pelanggan terhadap brand tertentu. PT LG Electronic Indonesia perusahaan besar asal Korea Selatan yang berdiri di Indonesia pada tahun 1990 adalah salah satu pelaku bisnis dalam bidang ponsel yang selalu memberikan inovasi yang sesuai dengan perkembangan zaman. Dalam persaingan bisnis di bidang ponsel PT. LG Electronic Indonesia tidak hanya menawarkan spesifikasi atau kualitas yang baik tetapi juga menawarkan pelayanan yang baik salah satunya menyediakan gedung customer care milik sendiri.

Customer Care adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Lewis dan Booms berpendapat bahwa service quality adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan.

Sementara itu, data mining adalah proses pengambilan keputusan dari *volume* data yang besar yang disimpan dalam basis data, data *warehouse*, atau informasi yang disimpan dalam repository (Wu et al., 2008). Jadi data mining adalah proses pengekstrakan informasi dari kumpulan data yang besar. Pengekstrakan informasi dilakukan berdasarkan metode data mining yang akan digunakan. Ada beberapa metode serta algoritma data mining yang digunakan untuk mengekstrak informasi

antara lain: metode klasifikasi, metode asosiasi, metode *clustering*, metode prediksi, dan metode estimasi.

Algoritma C4.5 adalah salah satu algoritma dari metode klasifikasi algoritma C4.5 adalah algoritma yang digunakan untuk membuat pohon keputusan. Pohon keputusan merupakan metode klasifikasi dan prediksi yang sangat kuat dan terkenal. Jadi, untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi pelanggannya untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang di berikan. Oleh karena itu melihat permasalahan di atas maka dilakukan dengan penelitian dengan mengambil judul : “ **Implementasi Data Mining Menggunakan Algoritma C4.5 Dalam Prediksi Kepuasan Pelanggan LG Customer Care**”.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan adalah “Bagaimana mengimplementasikan data mining dalam penentuan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan customer care LG menggunakan algoritma C4.5 dalam menentukan kualitas pelayanan customer service untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan LG”

## **C. Batasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan pembatasan masalah pada pembahasan yang akan dibahas. Hal ini dikarenakan agar objek penelitian dapat terarah sesuai dengan yang dimaksudkan pada akhirnya tujuan dan manfaat dari penelitian ini dan tidak menyimpang dari yang diinginkan. Dimana pembatasan masalah tersebut ialah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di PT. LG Electronics Service Indonesia dan difokuskan pada departemen Training Center pada divisi Customer Service LG pada bulan Maret – Juni 2018.
2. Dataset yang penulis analisa ini difokuskan pada data kuisisioner yang dibagikan kepada 200 responden pelanggan LG wilayah Jakarta Selatan. Yaitu Di Jalan Panglima Polim Raya No 69 Kebayoran Baru Jakarta Selatan
3. Dataset yang penulis analisa ini difokuskan untuk menentukan kepuasan pelanggan dengan parameter yang digunakan meliputi harga, fasilitas, pelayanan dan loyalitas.

4. Pengembangan analisa ini akan dititik beratkan pada implementasi metode klasifikasi data mining dengan algoritma decision tree C4.5.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Menerapkan sistem algoritma C4.5 pada kepuasan pelanggan khususnya untuk produk Handphone PT. LG Electronics Service Indonesia

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Untuk Perusahaan yaitu untuk mendapatkan dan menghasilkan suatu sistem pelayanan dalam metode Data Mining Algoritma C4.5 bagi PT. LG Electronics Service Indonesia.
2. Untuk Penulis yaitu dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang diperoleh di perkuliahan Sistem Informasi, serta menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia bisnis khususnya dalam kepuasan pelanggan atas pelayanan yang didapatkan.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah hasil pembahasan yang akan dibahas dalam laporan ini, maka penulisan perlu disusun dan dibuat secara sistematis, adapun sistematika penulis sebagai berikut

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dibahas tentang tinjauan pustaka, teori dasar umum, teori dasar khusus, dan rangka penelitian.

## **BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dibahas tentang metode pengumpulan data, desain penelitian, analisa dan permasalahan, usulan pemecahan masalah, analisa aplikasi, metode analisis data dan kerangka berfikir.

## **BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Pada bab ini dibahas tentang perancangan sistem, diagram alur proses, usecase diagram dan lain-lain yang berkaitan dengan perancangan sistem digunakan sebagai media komunikasi antara sistem dan pengguna, memuat hasil penelitian dan implementasi rancangan yang sudah dibuat atau disusun.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dari pembahasan secara menyeluruh serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut.