

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat luas. Tidak hanya digunakan diruangan publik untuk kepentingan pekerjaan, internet juga dibutuhkan dirumah. Banyak kebutuhan personal dirumah yang dilakukan melalui internet salah satunya yaitu menggunakan internet untuk menonton video atau streaming atau memiliki smart TV dirumah atau bahkan bisa berwirausaha dirumah. Dengan sangat dibutuhkannya internet pada saat ini maka penyedia internet dirumah pun semakin dicari.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang kebutuhan internetnya tinggi maka banyak bermunculan penyedia layanan internet diantaranya MyRepublic, Biznet Home, IndiHome, MNC Play Media, dan Firstmedia. Dengan kualitas kecepatan yang cukup tinggi dan dilihat dari jumlah pelanggan terbanyak dari masing-masing perusahaan menjadikan MNC Play media banyak diminati oleh pengguna layanan internet rumah.

Dengan semakin banyaknya penyedia layanan internet, maka kompetensi untuk menguasai pasar semakin ketat. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pengguna agar berlangganan layanan ini, serta mengembangkan usaha agar tetap eksis dalam bisnis jasa tersebut, maka MNC Play Media perlu mengetahui dan memperhatikan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Berbicara mengenai

layanan berarti berbicara mengenai kepuasan atau ketidakpuasan yang ditimbulkan dari layanan tersebut. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi dengan baik atau belum, maka perlu dilakukannya prediksi kepuasan pelanggan terhadap layanan jaringan internet secara langsung terhadap MNC Play Media.

Untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap jaringan internet di MNC Play Media menggunakan Algoritma Neural Network dengan metode Backpropagation, Algoritma Neural Network adalah salah satu algoritma yang memberikan hitungan secara heuristic untuk memprediksi suatu kejadian yang belum pasti terjadi di dalam permasalahan yang ada.

Dengan berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis mengangkat judul **“PREDIKSI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN JARINGAN INTERNET PADA PROVIDER MNC PLAY MEDIA MENGGUNAKAN ALGORITMA NEURAL NETWORK DENGAN METODE BACKPROPAGATION”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan, yaitu: “Bagaimana mengatasi kualitas layanan jaringan internet pada provider MNC Play Media menggunakan algoritma neural network dengan metode backpropagation yang lebih akurat dan baik?.”

C. Batasan masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuesioner hasil kepuasan pelanggan disekitar jalan mas prada dan jalan nikel permata hijau Jakarta selatan pada periode Mei-Juni 2018 sebanyak 30 pelanggan.
2. Penelitian ini menggunakan algoritma *neural network* dengan metode *backpropagation* untuk memprediksi jaringan internet MNC Play Media kedepannya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Melihat kepuasan pelanggan pada provider MNC Play Media
- b. Menerapkan algoritma *neural network* - *backpropagation* untuk memprediksi kualitas jaringan MNC Play Media kedepannya terhadap pengguna atau pelanggan.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat menjadi acuan pada para pelanggan yang ingin memakai provider ini dirumah.
- b. Dapat memberikan gambaran dan pemahaman tentang bagaimana penerapan algoritma *neural network-propagation* dalam studi kasus kepuasan pelanggan *provider* MNC Play Media.

E. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan berdasarkan bukti-bukti dari buku, jurnal dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang tempat dan objek penelitian, analisis kebutuhan, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan kerangka berfikir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses penelitian, hasil yang diperoleh serta penjelasan – penjelasan mengenai penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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