

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dimulai dari model, perancang busana, tren mode, dan elemen-elemen tambahan yang dibutuhkan masyarakat luas, industri fesyen Indonesia kini berkembang dengan sangat baik. Selain itu, dengan pangsa 61,13% dari pendapatan global untuk ekspor barang unik, sektor fesyen merupakan salah satu bisnis artistik yang memiliki peluang terbesar untuk mengekspor barang kreatif. Jumlah pekerjaan di sektor fesyen, yang mempekerjakan 4,13 juta orang atau 4,22% dari tenaga kerja di negara ini, merupakan perbandingan yang menguntungkan. Uang yang dibutuhkan untuk pengembangan ekonomi suatu daerah secara signifikan dipengaruhi oleh keberadaan industri yang berhubungan dengan mode.

Sektor pakaian juga dapat menciptakan dan memperluas lapangan kerja, berkontribusi pada pengurangan pengangguran, dan meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja di sektor ini. Kebangkitan bisnis mode telah membuat dialog di masyarakat luas terus berlanjut tentang masalah mode terbaru di masa perubahan seperti saat ini, di mana gaya hidup praktis menjadi kebutuhan, terutama di kota-kota besar. Para wanita modis tidak terpengaruh oleh banyaknya label internasional yang mahal; sebaliknya, hal ini justru mendorong mereka untuk berusaha lebih keras lagi untuk mengalahkan satu sama lain dalam hal kecantikan. Bahkan sekarang, banyak orang yang akan menghabiskan banyak uang untuk meningkatkan penampilan mereka. Saat ini penampilan adalah pola yang harus diikuti, terutama

untuk remaja tertentu, tetapi beberapa remaja dan teman sebayanya dapat mengikuti perkembangan mode yang selalu berubah. Untuk alasan ini, beberapa orang mencoba mencari cara untuk tampil trendi dan chic setiap saat, namun untuk mewujudkan gaya hidup yang sesuai dengan jati dirinya dengan modal yang minim, setiap orang harus mencari cara terbaik untuk mencapainya sesuai dengan kemampuan masing-masing.

Sebagian orang beranggapan bahwa pakaian keren adalah gaya hidup mereka, namun ada juga orang yang tidak bisa mewujudkan gaya hidup tersebut, karena harga baju yang sudah cukup mahal, sehingga sebagian orang juga tertarik untuk membeli dengan harga murah. Namun tetap diperbarui untuk memenuhi gaya Anda. Dalam dunia fashion, selain baju baru, membeli baju murah juga bisa dilakukan, tetapi juga dengan membeli baju bekas. Namun tidak banyak orang yang melakukan *thrift shopping* karena barangnya murah dan masih memungkinkan untuk mendapatkan barang yang bagus. Kebanyakan orang biasanya membeli barang-barang fashion di sana juga. Selain harga yang terjangkau, saat berbelanja di *Thrift* kita mencari barang atau baju yang unik dan berbeda dari tempat lain. Umumnya orang yang ingin tampil beda dari fashion kekinian akan membeli barang-barang unik tersebut.

Penelitian ini dilakukan di toko *svf collection thrift* di kota Batam, Kepulauan Riau. Toko ini telah beroperasi selama sekitar satu tahun sekarang. Penjualan dilakukan secara online di media sosial Facebook secara langsung (siaran langsung). Toko ini menjual berbagai macam pakaian seperti kaos, celana, kemeja, dress dan juga blazer. Permasalahan toko fashion ini adalah kurangnya stok barang

yang menarik pelanggan, karena toko tersebut membeli barang per ball (karungan), karena tidak semua ball memiliki model baju yang sama, begitu pula toko ini tidak melayani pesanan pembelian (sistem pre-order) karena item dalam ball tersedia dalam berbagai jenis (model). Toko ini belum melakukan pengiriman ke luar Batam karena pajak yang tinggi.

Untuk meningkatkan penjualan, penulis tertarik untuk menganalisis data penjualan toko *svf collection thrift* tentang kepuasan pelanggan dan mengetahui seberapa bagus toko tersebut dalam hal pelayanan, membeli barang berkualitas dan harga murah, serta bagaimana cara melakukannya. cara yang dapat dilakukan ialah menggunakan algoritma C.45. Algoritma ini menggunakan metode data mining untuk melakukan prosedur pengumpulan data mengenai pilihan-pilihan sebelumnya. Model pohon keputusan dibangun dengan menggunakan data ini sebagai fondasi. Hasil yang sama dari penelitian sebelumnya telah dibuat (Desyanti 2018) mengevaluasi seberapa senang pelanggan dalam operasional di Hotel Great Zuri Dumai dengan menggunakan algoritma C4.5. Saat melakukan studi dengan menggunakan metode C.45, temuan menunjukkan bahwa jika bantuan, keramahan, kenyamanan, dan fasilitas semuanya sangat menyenangkan, pelanggan juga akan sangat senang. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti memilih judul untuk skripsi dalam bentuk yaitu **“PENERAPAN ALGORITMA C.45 DALAM MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA PENJUALAN FASHION TRIFT”**

1.2. Identifikasi Masalah

Peneliti membuat identifikasi setelah menemukan permasalahan dan merumuskan masalah, setelah melakukan observasi di lapangan menemukan beberapa masalah yang dialami toko *fashion thrift* ini yang akan dibahas dalam penelitian ini mengenai identifikasi masalah mengenai :

1. Toko masih kesulitan dalam pengadaan barang yang diminati oleh pelanggan karena stok pengadaan yang terbatas
2. Toko belum menemukan cara untuk mengetahui sejauh mana toko sudah bagus dalam segi pelayanan ,pengadaan ,kualitas barang dan harga yang diberikan.

1.3 Batasan masalah

Untuk memastikan bahwa kajian ini mencapai tujuan yang jelas, adapun batasan yang dibuat dalam kajian ini yakni:

1. Analisa Data yang dilakukan diambil dari di Toko *Syf Collection Thrift* yang berlokasi di Perumahan Taman Anugrah Cluster Alamanda Blok AD no 12 a, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau.
2. Teknik yang digunakan dalam kajian ini adalah algoritma C4.5 Untuk mengecek hasilnya, tim peneliti menggunakan software Weka.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pelanggan dalam teknik penambangan data untuk menghasilkan knowledge baru dengan menggunakan klasifikasi algoritma C4.5?

2. Bagaimana pohon keputusan yang di dapatkan dari akurasi nilai gain tertinggi yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dapat disampaikan dalam penelitian yang dilakukan yakni:

1. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan dalam teknik penambangan data untuk menghasilkan *knowledge* baru dengan menggunakan klasifikasi algoritma C4.5 Akurasi algoritma menggunakan C4.5 untuk prediksi kepuasan pelanggan.
2. Untuk melihat hasil pohon keputusan yang di dapatkan dari akurasi nilai gain tertinggi yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dalam hal manfaat teoritis, penelitian ini memiliki beberapa dampak penting:

1. Menyumbangkan pengetahuan baru terkait dengan algoritma C4.5 dan penerapannya.
2. Menjadi referensi berharga bagi peneliti masa depan yang tertarik pada topik yang sama.

1.6.2 Manfaat Praktis

Berikut ini adalah beberapa aplikasi yang terkait dengan investigasi ini:

1. Memberikan informasi yang berguna kepada penulis tentang bagaimana menerapkan data mining menggunakan pendekatan C4.5 untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan.
2. Untuk keperluan perguruan tinggi Para peneliti di Universitas Putera Batam akan dapat menggunakan penelitian ini sebagai sumber daya lain saat melakukan studi mengenai algoritma C4.5.
3. Untuk pebisnis *fashion thrift* Memberikan informasi terkait dengan kepuasan pelanggan, dan bisa meningkatkan lagi pelayanan dan produktivitas bisnis *fashion thrif*