

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Banyak sekali pelaku bisnis yang secara aktif berusaha meningkatkan omzetnya di dunia bisnis saat ini. Banyak sekali perusahaan di bidang ini yang bergerak di industri yang sama, misalnya saja yang menjual alat tulis kantor, yang berarti tingkat persaingan di sektor ini sangat tinggi, karena banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Prasetyaningrum & Susanti, (2023) menunjukkan banyaknya pelaku usaha yang menawarkan berbagai penawaran promosi, hadiah, atau produk dengan harga murah. Tidak ada gunanya jika perusahaan belum memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Skenario seperti ini terjadi ketika pelanggan menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka yang sebenarnya berbeda dengan ekspektasi yang mereka miliki saat melakukan pembelian. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan adalah keadaan kepuasan. Ada berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan, sedangkan pelanggan yang tidak puas akan berhenti menggunakan layanan karena sudah terbukti berhasil. Dalam jangka panjang, hal ini akan mengakibatkan hilangnya pelanggan bagi pelaku usaha. Ada kebutuhan bagi bisnis untuk menciptakan strategi yang akan membantu mereka mengembangkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai pendapat pelanggan mengenai suatu proses pembelian atau konsumsi yang sesuai dengan harapan atau

keinginannya. Sudah menjadi aturan umum bahwa tingkat kepuasan pelanggan bervariasi dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya. Kadang-kadang, akan ada situasi di mana pelanggan ditawari begitu banyak promosi atau kemudahan sehingga mereka tidak puas, dan ada juga saat di mana pelanggan cukup puas dengan syarat dan keadaan sederhana yang ditawarkan. Di atas segalanya, kepuasan pelanggan adalah yang paling penting. Memberikan pelanggan kami layanan terbaik adalah prioritas utama, diperlukan dukungan dari beberapa elemen lainnya juga. Oleh karena itu, ditemukan bahwa jumlah pelanggan yang tinggi sangat penting bagi keberhasilan suatu bisnis dalam bersaing dengan pelaku pasar lainnya (Febriyanto *et al.*, 2018).

Bagian utama dari bisnis Edukits Batam Center adalah penyediaan perlengkapan kantor dan perlengkapan sekolah seperti alat tulis, buku, piala, alat olahraga, dan lain sebagainya. Edukits Batam Centre beralamat di Komp. Rezeki Graha Mas, Blok A No. 14 sampai dengan 16, Batam Centre. Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan jika ingin meningkatkan penjualan dan menjadi lebih sukses. Sejumlah indikator dipilih Dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan pelanggan, maka dilakukan penelitian guna mengukur kualitas produk dan layanan, serta aksesibilitas dan harganya. Ketika terdapat tingkat kualitas yang tinggi pada produk yang digunakan pelanggan, mereka akan puas dengan hasil evaluasinya Ketika suatu produk diperoleh dengan melakukan pengorbanan, konsumen yang rasional selalu menuntut produk tersebut berkualitas tinggi. Tidak dapat dipungkiri bahwa ketika konsumen mempersepsikan suatu produk mempunyai kualitas yang tinggi, maka mereka

akan menganggap produk tersebut mempunyai nilai lebih. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang baik atau harapannya terpenuhi, maka mereka pasti memiliki rasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Selain membeli kembali produk yang sama, pelanggan yang puas kemungkinan besar akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Dalam kebanyakan kasus, pelanggan yang puas lebih cenderung menggambarkan perasaan mereka terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.

Agar hasil evaluasi mereka mencapai hasil yang memuaskan, produk yang digunakan pelanggan harus menunjukkan kualitasnya. Konsumen yang rasional akan selalu menuntut produk yang berkualitas tinggi untuk mengimbangi pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Banyak kasus dimana kualitas produk yang baik akan membuat konsumen percaya bahwa ada nilai tambah pada produk tersebut. Berdasarkan Wijaya (2018) desain yang bagus, keunggulan dibandingkan kompetitor, daya tarik fisik, dan keaslian merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas produk. Memiliki pelayanan yang baik atau menerima apa yang diharapkan oleh pelanggan akan menimbulkan perasaan puas pada pelanggan. Ketika pelanggan puas dengan suatu produk, ada kemungkinan besar mereka akan membelinya lagi dalam waktu dekat. Persepsi produk suatu perusahaan cenderung dipengaruhi oleh persepsi kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan. Ismanto (2020) Sebagai bagian dari identifikasi karakteristik yang digunakan pelanggan untuk menunjukkan kualitas layanan, telah diidentifikasi lima kelompok, yaitu bukti fisik, pelaporan, respons, jaminan, dan empati.

Selain memiliki lokasi yang baik, pelanggan cenderung memilih perusahaan yang mudah ditemukan dan lokasinya strategis, karena bisnis tersebut cenderung lebih berpeluang sukses. Akibat persaingan yang ketat dan produsen yang semakin terlibat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka perusahaan harus mampu memposisikan diri pada posisi yang ideal agar tetap kompetitif. Diantara indikator lokasi yang diidentifikasi oleh Purnawati *et al.*, (2016) indikator utamanya adalah letak toko yang strategis di pinggir jalan utama, memberikan kondisi lingkungan yang nyaman, dan mudah dijangkau melalui jalan utama. Nilai yang lebih tinggi bagi pelanggan akan timbul apabila produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sama namun dengan harga yang terjangkau. Biaya suatu produk atau layanan biasanya merupakan sumber kepuasan yang penting bagi pelanggan yang sensitif. Mereka akan mendapatkan nilai yang tinggi untuk uang mereka jika harganya rendah. Menurut Kotler & Amstrong (2018) indikator harga meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan kesesuaian harga dengan harga.

Secara khusus, algoritma C4.5 berfungsi sebagai pohon keputusan terstruktur yang mengumpulkan data yang telah diubah dan membuat pohon keputusan yang berisi aturan keputusan, sehingga hasil data tersebut dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Index Kepuasan Pelanggan Edukits BTC Dengan Menggunakan Algoritma C45**”. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, peneliti berharap temuan penelitian ini

dapat memberikan kesempatan kepada Edukits Batam Center untuk merumuskan strategi pemasaran yang tepat berdasarkan hasil data mining yang dilakukan oleh peneliti.

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, beberapa permasalahan yang diidentifikasi oleh penelitian ini berdasarkan informasi yang diberikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Terdapat permasalahan yang dialami oleh pimpinan atau pengelola Edukits Batam Center pada saat dilakukan analisis data kepuasan pelanggan.
2. Manajemen Edukits Batam Center telah menerima beberapa keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan dalam operasional sehari-hari yang berhubungan langsung dengan konsumen.
3. Perlu disadari bahwa tidak ada sistem atau metode khusus yang digunakan untuk menampung keluhan pelanggan terhadap kinerja pengelolaan Edukits Batam Center.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan di atas dan dengan mempertimbangkan tujuan untuk meminimalkan risiko meluasnya permasalahan dan agar dapat mencapai hasil yang diinginkan, penulis memutuskan untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam esai ini sebagai berikut:

1. Untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan pada Edukits Batam Center yang berlokasi di Komplek Rezeki Graha Mas Blok A No. 14 - 16 Batam Centre Kec. Kota Batam Kota Batam,
2. Dalam 3 bulan terakhir tahun 2023, antara bulan September hingga November, Edukits Batam Center mengumpulkan data survey kepuasan pelanggan selama 3 bulan terakhir.
3. Untuk menentukan pohon keputusan yang diperlukan dalam pengambilan keputusan pada penelitian ini digunakan algoritma C4.5, kemudian pohon keputusan tersebut diuji dengan menggunakan software WEKA versi 3.9.6 untuk mengetahui perlu atau tidaknya pencarian data secara manual dengan Microsoft Excel untuk mengidentifikasi informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang diberikan pada latar belakang, maka dapat dikatakan bahwa permasalahan yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan Edukits Batam Center, bagaimana peran data mining khususnya teknik klasifikasi dengan Algoritma C4.5?
2. Adakah pola yang dapat diidentifikasi dengan menggunakan algoritma C4.5 dalam menentukan kepuasan pelanggan di Edukits Batam Center dengan menggunakan teknik klasifikasi ini?

3. Untuk mengetahui bagaimana penentuan kepuasan pelanggan di Edukits Batam Center dengan menggunakan teknik klasifikasi Algoritma C4.5, solusi apa yang dapat dilakukan untuk menerapkan teknik klasifikasi Algoritma C4.5?
4. Apakah tindakan kedepannya dapat ditentukan berdasarkan hasil proses penelitian yang dilakukan di Edukits Batam Center mengenai kepuasan pelanggan?

1.5. Tujuan Penelitian

Sebagaimana jawaban permasalahan tersebut telah dikemukakan di atas, maka penelitian penulis mencakup beberapa tujuan berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Melakukan studi kasus di Edukits Center Batam yang menerapkan teknik data mining khususnya teknik klasifikasi menggunakan algoritma seperti Algoritma C4.5 untuk menilai kepuasan pelanggan.
2. Dengan menggunakan Data Mining untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Edukits Batam Center, dilakukan pengujian terhadap teknik klasifikasi dan Algoritma C4.5 serta Algoritma C4.5 itu sendiri.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di Edukits Batam Center, algoritma C4.5 diuji dengan menggunakan software WEKA Data Mining versi 3.9.6 untuk mengetahui keefektifan algoritma.
4. Ditentukan bahwa Algoritma C4.5 merupakan pilihan yang paling tepat dalam pengujian dan analisa penerapan teknik klasifikasi Data

Mining di Edukits Batam Center guna mengetahui kepuasan pelanggan.

1.6. Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah agar peneliti dapat memberikan kepada pembaca beberapa manfaat yang dapat dikategorikan sebagai manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu dengan mengidentifikasi bagaimana hasil penelitian dapat membantu pembaca.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Karena landasan teorinya, penelitian ini berpotensi bermanfaat bagi kebutuhan toko dan bermanfaat bagi pelanggan toko. Ada beberapa manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini, yang akan dijelaskan secara rinci di bawah ini.

1. Pembaca dan peneliti dapat memperoleh manfaat dari informasi ini karena memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan.
2. Sebagai referensi bagi para peneliti yang ingin menggunakan metode Algoritma C4.5 untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitiannya sebagai cara menentukan strategi pemasaran berdasarkan Algoritma C4.5.

1.6.2. Manfaat Praktis

Oleh karena itu, penjelasan penulis tampak terfokus pada manfaat praktis yang akan diperoleh penulis dan pihak lain dari penerapan ini, seperti mahasiswa dan Edukits Batam Center.

1. Memberikan lebih banyak informasi dan pengetahuan kepada siswa lain dapat membantu mereka mempraktikkan apa yang telah mereka

pelajari di perguruan tinggi dengan cara yang lebih aman, dengan memberikan mereka lebih banyak informasi.

2. Guna mengembangkan ilmu pengetahuan, proses ini dapat bermanfaat sekaligus memberikan pengalaman yang dapat digunakan untuk proyek penelitian di masa depan.
3. Dengan bantuan penelitian ini, Edukits Batam Center akan mampu mengambil keputusan yang lebih baik mengenai kepuasan pelanggan sebagai dasar peningkatan penjualan dengan menggunakan hasil penelitian ini.