

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring menyebarnya perkembangan era industri 4.0, teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang mengikuti perubahan zaman. Tingkat mobilitas masyarakat dalam kegiatan sehari-hari menjadi semakin meningkat. Dengan tingkat mobilitas yang tinggi ini, masyarakat mulai membiasakan diri dengan gaya hidup yang serba instan dalam memenuhi kebutuhan hidup. Hal ini membuat berbagai penyedia layanan bermunculan untuk membantu masyarakat.

E-commerce menjadi salah satu layanan yang paling mempengaruhi mobilitas masyarakat di era industri 4.0 ini. E-commerce menjadi sarana jual beli barang atau jasa yang menjadi penghubung antara perusahaan, konsumen dan komunitas dengan transaksi elektronik. E-commerce bisa berupa B2B (*business to business*), B2C (*business to consumer*), C2B (*consumer to business*), dan C2C (*consumer to consumer*). Selain mempercepat dan mempermudah proses jual beli, e-commerce juga bisa mengurangi biaya operasional baik dari sisi penjual maupun pembeli. (Shabur Miftah Maulana et al., 2015)

Dengan adanya e-commerce, masyarakat mulai beralih dari belanja secara langsung ke belanja secara online. Selain lebih mudah, belanja online juga dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Selain itu, pilihan barang yang tersedia secara online juga beragam. Pembeli dapat melakukan pencarian barang hanya dengan mengetik nama atau jenis barang yang pembeli inginkan. Dibanding dengan belanja secara langsung, belanja online juga relatif lebih murah.

Saat ini di Indonesia, telah ada berbagai macam penyedia layanan e-commerce. Shopee adalah salah satu dari sekian banyak layanan e-commerce yang ada di Indonesia. Berdasarkan data dari website *iprice.co.id*, shopee menjadi situs e-commerce paling banyak diakses sejak tahun 2017 sampai dengan 2019. Shopee juga sempat menjadi aplikasi e-commerce yang paling banyak diunduh di *PlayStore*, diikuti dengan Tokopedia dan Lazada. (*iprice.co.id*, 20 Desember 2020)

Banyaknya promo menjadi salah satu alasan Shopee banyak diminati masyarakat. Shopee menyediakan berbagai macam promo, mulai dari diskon produk, voucher *cashback*, voucher gratis ongkos kirim dan masih banyak lagi. Hal ini tentunya menarik minat pembeli untuk melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi Shopee.

Dengan banyaknya pengguna aplikasi Shopee, tentunya tidak semua pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi tersebut. Terlebih lagi, Shopee bukan satu-satunya penyedia layanan e-commerce yang ada. Hal ini membuat Shopee membutuhkan analisis terhadap kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, data mining diperlukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Shopee.

Data mining adalah suatu proses mencari suatu pola dari suatu data yang berjumlah banyak. Sumber data yang digunakan tersebut dapat berbentuk database, data warehouse ataupun data lain yang dialirkan secara dinamis. Data mining terbagi menjadi beberapa metode, salah satunya adalah klasifikasi. Klasifikasi adalah teknik data mining dengan membuat model untuk memprediksi suatu fungsi yang bernilai kontinu atau nilai tertentu dalam kelas nya. (Han et al., 2012)

Harry Dhika et al., (2016) melakukan penelitian klasifikasi dengan algoritma Decision Tree C4.5 untuk menganalisis kepuasan konsumen. Penelitian ini melibatkan 300 data konsumen restoran cepat saji di kota bogor dengan pembagian kelas: sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil yang dilaporkan pada penelitian ini berupa tingkat akurasi sebesar 91% dengan nilai presisi sebesar 92.21% untuk prediksi puas dan 90.91% untuk prediksi tidak puas.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Senna Hendrian (2018). Pada penelitian ini, peneliti melakukan klasifikasi menggunakan algoritma Decision Tree C4.5 untuk memprediksi siswa yang akan memperoleh dana pendidikan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari SMA Bina Bangsa Mandiri Bogor. Hasil yang dilaporkan pada penelitian ini berupa tingkat akurasi sebesar 98.80% dengan nilai presisi sebesar 98.02%.

Dengan melihat hasil dari penelitian terdahulu, tingkat akurasi dan presisi yang dihasilkan dengan algoritma Decision Tree C4.5 tergolong tinggi. Algoritma

Decision Tree C4.5 juga dapat digunakan untuk menentukan variabel apa yang paling berpengaruh pada data yang akan digunakan. Pada penelitian ini, untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi shopee akan menggunakan algoritma Decision Tree C4.5 untuk proses klasifikasinya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat ditentukan sebuah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana performa dari klasifikasi Decision Tree C4.5 terhadap tingkat kepuasan pengguna Shopee?
2. Fitur apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui performa dari klasifikasi Decision Tree C4.5 terhadap kepuasan pengguna Shopee.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Shopee

Dapat menjadi sebuah masukan yang akan membantu proses pengambilan keputusan dalam menyusun strategi pengembangan layanan. Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai proses evaluasi untuk memperbaiki kekurangan yang ada.

2. Bagi penulis

Membantu menambah wawasan dalam mengklasifikasi sebuah opini dengan menggunakan metode Decision Tree C4.5.

## **1.5 Batasan Masalah/Ruang Lingkup**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data penelitian ini diambil melalui kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden.
2. Data penelitian ini diambil dari tanggal 6 November 2020 sampai dengan 31 Januari 2021.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan berupa gambaran secara terperinci mengenai tiap bab pada penulisan yang menjelaskan kesinambungan tiap bab satu sama lain yang akan dijelaskan sebagai berikut.

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab 2 Tinjauan Pustaka berisi tentang teori-teori mendasar, referensi jurnal, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab 3 Metodologi Penelitian berisi tentang kerangka pikir, alur metode dalam memproses penelitian ini, serta segala metode yang terdapat dalam penelitian ini.

### **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV berisi tentang penjelasan mengenai proses pengolahan data dan pembuatan model untuk sistem, lalu pembahasan tentang analisis hasil pengujian dari data yang sudah diolah pada penelitian ini.

### **BAB 5 : PENUTUP**

Pada Bab V Penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil dari penelitian yang dilakukan pada bab 4 (empat) dan juga saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**