

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara pada zaman ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang menyediakan jasa penerbangan dari berbagai rute domestik maupun internasional. Banyak konsumen memakai transportasi udara karena bisa menempuh jarak suatu tempat yang jauh secara efektif, efisien, cepat, dan nyaman. Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial berperan penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang dapat ditunjukkan dengan peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diketahui dari pertumbuhan konsumen maskapai penerbangan.

Pada dasarnya konsumen menggunakan jasa transportasi udara dengan tujuan untuk liburan, kepentingan dunia bisnis, kepentingan pekerjaan, dan urusan lainnya. Beberapa maskapai penerbangan semakin bersaing untuk menarik konsumen sebanyak – banyaknya dengan menawarkan tarif yang sangat murah dan point tambahan apabila konsumen melakukan pemesanan. Namun terkadang, dengan tarif yang murah itu maskapai justru menurunkan kualitas pelayanan. Dalam penyelenggara penerbangan banyak hak – hak penumpang yang tidak terpenuhi seperti kasus kecelakaan yang menyebabkan korban jiwa seperti kecelakaan Lion Air JT 610, banyaknya kasus kehilangan bagasi, dan juga keterlambatan penerbangan. Pemerintah sudah melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui Ratifikasi *Conventions for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* atau disebut Konvensi Aturan Tertentu Tentang Angkutan Udara Internasional (Ferdian 2020)

Konsumen yang menjadi target utama keberhasilan dari maskapai penerbangan. Konsumen akan menilai baik atau tidaknya suatu layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan. Jika konsumen diberikan layanan yang terbaik, tidak dipungkiri jika konsumen akan menjadi loyal. Secara tidak langsung konsumen yang loyal tersebut akan merekomendasikan layanan tersebut ke orang lain melalui social media, mulut ke mulut, dan lainnya. Hal ini bisa diartikan

sebagai kesetiaan konsumen. Kesetiaan konsumen merupakan komitmen seseorang terhadap suatu merk, toko, perusahaan berdasarkan sifat yang positif pembelian dalam jangka panjang (Triwanda 2020)

Penelitian terdahulu pernah dilakukan oleh Agung Wijayanto pada tahun 2020 tentang Analisis Kepuasan Konsumen atau Penumpang Maskapai Penerbangan dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes* yang menghasilkan akurasi 81,46%. Lalu pernah dilakukan penelitian tentang Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid transit oleh Anggita Safitri pada tahun 2019 dengan menggunakan metode *Decision Tree* dan menghasilkan akurasi 92,5%. Dari hasil studi pustaka dan masalah yang ditemui peneliti telah melakukan penelitian dengan judul Pengembangan Model Klasifikasi Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan XYZ Menggunakan Algoritma *Decision Tree*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui tingkat akurasi yang dihasilkan metode *Decision tree* untuk memprediksi kepuasan konsumen pada layanan penerbangan ?
2. Apa saja faktor - faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen layanan penerbangan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan suatu model klasifikasi konsumen terhadap maskapai penerbangan.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari *Kaggle.com* dengan judul *Airlines Customer Satisfaction* sebanyak 129880 data. (Sayantan Jana, 2019)

2. Proses pembagian data menjadi data latih dan data uji menggunakan metode *Holdout Estimation*.
3. Metode yang akan diterapkan pada model klasifikasi kepuasan konsumen maskapai penerbangan adalah *Decision Tree*.

1.5 Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan adalah mengetahui faktor apa saja yang penting untuk mempengaruhi kepuasan konsumen maskapai penerbangan.

1.6 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Memberikan informasi tentang prediksi analisis kepuasan konsumen dalam layanan penerbangan
2. Memberikan informasi terhadap performa metode *Decision Tree* dalam memberi prediksi kepuasan konsumen terhadap layanan penerbangan

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian disusun berdasarkan aturan penulisan yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori- teori mendasar yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang akan digunakan dalam menyelesaikan masalah sehingga penelitian ini dapat mencapai tujuan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tahapan-tahapan proses yang akan dilakukan dalam penelitian terhadap masalah terkait untuk mencapai hasil dan tujuan tertentu sesuai dengan yang diteliti.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang diteliti, dan saran yang dapat diterapkan untuk peneliti berikutnya untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang daftar referensi yang bisa digunakan dalam penyusunan proposal ini. Semua literatur yang digunakan dalam penyusunan skripsi dicantumkan pada halaman ini.

LAMPIRAN

Halaman Lampiran, berisikan tentang data dan hasil olahan yang mendukung dalam penyusunan skripsi.