

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada masa sekarang, paradigma bisnis berubah. Orang telah bergeser kepada konsep *e-commerce*, dimana penjualan dilakukan secara *online*. Pada situs-situs penjualan salah satunya yaitu *Shopee* yang menyediakan rekaman catatan penjualan secara otomatis dan merekam minat dan kepuasan pelanggan secara ditempat disaat itu juga ketika transaksi terjadi. *Shopee* yang merupakan *e-commerce* di Indonesia. Penelitian ini memilih sebuah situs penjualan yang besar yaitu *Shopee* yang memiliki sebuah *Shopee mall* dimana didalamnya banyak orang berjualan yang diberi keluasaan untuk membangun tokonya sendiri dengan produk yang beraneka ragam, salah satunya yaitu *handphone* dengan merk *Evercros*.

Dengan banyaknya transaksi yang terjadi di *Shopee*, sulit untuk seseorang mengerti minat terhadap suatu produk yaitu *HP Evercros*. Di masa lalu, untuk mengetahui dan mempelajari minat orang terhadap suatu produk, orang-orang melakukan survei dengan cara manual. Survei dilakukan dengan wawancara secara orang ke orang berhadap-hadapan. Data hasil survei itu kemudian digunakan orang untuk mempelajari dinamika kebutuhan pelanggan. Hasil pemahaman akan data kesukaan pelanggan ini digunakan untuk kepentingan meningkatkan kualitas produk di masa depan.

Pemahaman dan survei seperti ini memberikan keterbatasan yaitu bahwa jangkauan geografis yang terbatas menyebabkan orang tidak dapat

mewawancarai semua pelanggan, juga bahwa keterbatasan dana untuk melakukan survei manual juga menghalangi tercapainya maksud riset pasar. Orang hanya dapat melakukan suatu analisis statistik yang hanya mengambil bagian kecil dari populasi pelanggan (sampel) lalu melakukan perumuman hasil analisa kepada seluruh populasi.

Dari sifat *online* ini, sebagai gantinya orang dapat mengumpulkan data secara lebih rinci tanpa harus melakukan survei secara manual, salah satu caranya yaitu dengan *datamining*. *Datamining* merupakan suatu cara, teknik atau metode pengolahan data untuk menemukan pola yang tersembunyi dari data tersebut. Hasil dari pengolahan data dengan metode *datamining* ini dapat digunakan untuk mengambil keputusan di masa depan. (Sulianta, 2010). Orang juga dapat melakukan analisis dengan menggunakan *datamining* dikarenakan sampel data yang diperoleh dapat sangat besar bahkan dapat mencapai seluruh populasi dimana komputer memiliki kemampuan untuk menghitung semuanya menggunakan algoritma *datamining* tanpa harus memilih menggunakan analisis statistik yang diperuntukkan untuk jumlah sampel yang tidak mencapai populasi. Penelitian ini memilih menggunakan algoritma k-means yang sederhana dan cepat untuk melakukan analisis secara *datamining* terhadap data-data penjualan secara *online*.

Kepuasan terhadap produk itu direpresentasikan oleh jumlah bintang yang diberikan oleh pelanggan kepada penjual online. Berdasarkan jumlah bintang yang diberikan pelanggan ketika terjadi transaksi, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai “jumlah bintang yang diberikan oleh pelanggan ketika terjadi transaksi atau mengunjungi toko *online*”.

Berdasarkan gambaran tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dalam usaha ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para pelanggan untuk sebuah toko *online* yang diklasifikasi dengan membangun suatu sistem berbasis web, yang berjudul “**SISTEM KLASIFIKASI BERBASIS WEB UNTUK PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENJUALAN DI TOKO ONLINE SHOPEE MENGGUNAKAN ALGORITMA K-MEANS**”.

#### **B. Perumusan Masalah**

Bagaimana membangun suatu sistem pengelompokan atau klasifikasi berbasis *web* untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan toko *online shopee* dengan menggunakan algoritma K-Means?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem *web base* guna melakukan pengelompokan secara otomatis untuk pendataan kepuasan pelanggan terhadap proses penjualan *online* pada toko *online shopee* dengan menggunakan algoritma K-Means.

#### **D. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya bahasan mengenai *datamining*, maka pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, antara lain sebagai berikut:

1. Sistem ini dibangun berbasis *web* dan bersifat prototipe, dapat digunakan secara riil maupun tidak.
2. Sistem berbasis klasifikasi dengan menggunakan algoritma perhitungan K-Means.
3. Sistem ini hanya berfokus pada pengelompokan atau klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap proses penjualan HP Evercros dengan *range* harga Rp. 800.000 – Rp. 1.400.000 yang ada pada lapak di toko *online shopee*. Fokus penelitian yaitu pada toko Neofone, Mulia Cell, Cellular Mas dan SKW Phone dari *Shopee Mall*
4. Tingkat kepuasan pelanggan adalah didefinisikan sebagai “jumlah bintang” yang diberikan oleh pelanggan ketika berbelanja di toko online *Shopee*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan dibangunnya sebuah sistem klasifikasi yang bersifat otomatis, diharapkan agar nantinya dapat memudahkan para pembuka lapak yang ingin melakukan penjualan di toko *online shopee* untuk dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat memberikan rasa kepuasan (direpresentasikan oleh jumlah bintang yang diberikan pelanggan) yang baik bagi para pelanggan sehingga dapat meningkatkan penjualan barang yang ada di lapaknya itu sendiri dalam naungan toko *online shopee*.

## F. Metode Penelitian

Beberapa metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap pengumpulan data, dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan (data pelanggan, data lapak toko di toko *online shopee*, data penjualan, data barang, dan data penilaian).
2. Tahap pengembangan sistem, dengan menggunakan metode *waterfall*, dimana prosesnya diawali dari tahap identifikasi kebutuhan hingga tahap implementasi sistem.

