

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. BISA GROUP sendiri bergerak dibidang Food & Beverage dengan setiap harinya mencatat transaksi penjualan yang sangat banyak. Hal ini berdampak pada penumpukan data – data customer menjadi sangat pesat dalam basis data. Jika data customer tersebut masih berjumlah sedikit masih memungkinkan bisa digunakan metode analisi dan interpretasi manual dengan kemampuan manusia. Monitoring tingkat kepuasan pelanggan bermanfaat untuk memberikan prioritas sebuah restoran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah agar segera diperbaiki pelayanannya, meningkatkan jumlah transaksi pelanggan serta meminimalkan kemungkinan pelanggan beralih ke restoran lainnya. Jika penentuan kepuasan pelanggan dilakukan secara tidak strategis, hal itu hanya akan memperburuk situasi perusahaan dan menyebabkan kerugian. Oleh karena itu, strategi yang cerdas dan terarah perlu diadopsi dalam usaha memperbaiki pelayanan.

Seputar penelitian sebelumnya seperti “Aplikasi Data Mining Dengan Menggunakan Algoritma Fuzzy C-Means dan Metode Recency Frequency Monetary (RFM) Untuk Pengelompokan Pelanggan pada PT Eka Cipta Rasa dan Aplikasi Data Mining Pengelompokan Pelanggan Travel Menggunakan FUZZY C-MEANS”, penelitian tersebut menghasilkan pengelompokan data pelanggan dengan tingkat potensi dan komponen data yang berbeda[1][2]. “Implementasi Algoritma Fuzzy C-Means untuk Mengkategorikan Tingkat Penjualan Produk pada Data Transaksi Swalayan dan Perbandingan Algoritma Fuzzy C-Means dan K-Medoids untuk Pengelompokan Data Penjualan pada 212 Mart” hasil penelitian ini adalah pengelompokan data penjualan produk atau barang yang dapat menentukan tingkat penjualan dari tingkat tertinggi sampai tingkat terendah[3][4]. “Implementasi Fuzzy C-Means Clustering dalam Pengelompokan UKM Di Kabupaten Rokan Hulu”, dan membuat aplikasi baru berbasis Web untuk mendata persebaran UKM yang dilengkapi dengan peta persebaran UKM[5].

PT. BISA GROUP sendiri yang berdiri pada tahun 2012 PT. BISA GROUP memiliki 4 brand ternama yang tersebar di kota Medan saat ini, seperti Sushi Tei,

Pepper Lunch, Paradise Dynasti, dan song fa dengan total 8 outlet. Tidak tertutup kemungkinan akan hadir beberapa brand ternama lainnya dalam waktu dekat. PT. BISA BROUP hadir untuk memberikan layanan dan kualitas makanan terbaik untuk masyarakat indonesia, khususnya masyarakat kota Medan. Pecinta kuliner di kota Medan akan semakin dimanjakan dengan ragam kuliner dan layanan berkelas dunia. agar perusahaan dapat mengambil keuntungan secara maksimal sekaligus meningkatkan jumlah transaksi penjualan. Sistem data mining dapat melakukan pengelompokkan data pelanggan pada perusahaan PT. BISA GROUP. Penerapan algoritma Fuzzy C-Means dapat membantu menganalisa data mengelompokkan data yang diperoleh dari respon pelanggan dapat menemukan pola karakteristik dan perilaku konsumen yang dapat dijadikan pengetahuan baru dalam proses identifikasi tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam mengurutkan kota berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dibutuhkan metode model fuzzy tahani.

Fuzzy C-Means sangat efektif dalam melakukan pengelompokkan tingkat kinerja karyawan dan juga tingkat kecanduan game online. Seperti dalam penelitian " Klasterisasi kinerja karyawan menggunakan algoritma fuzzy c-means dan Pengelompokan Tingkat Kecanduan Game Online Menggunakan Algoritma Fuzzy C-Means[6][7].

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan data mining menggunakan teknik Fuzzy C-Means untuk mengelompokkan tingkat kepuasan pelanggan di PT. BISA GROUP. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan untuk memahami dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan mereka, serta menambahkan kontribusi baru dalam bidang pengelompokkan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan Fuzzy C-Means.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diparparkan sesuai latar belakang masalah adalah sebagaiberiku :

1. Bagaimana cara menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap PT. BISA GROUP.
2. Bagaimana pengaruh perbedaan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

terhadap persepsi konsumen sushi tei, paradise dynasti dan sonf fa.

3. Bagaimana hasil pengelompokkan tingkat kepuasan pelanggan di PT. BISA GROUP dengan menggunakan metode Fuzzy C-Means.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih spesifik sesuai perumusan masalah tersebut maka batasan yang ditentukan adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuesioner pada PT. BISA GROUP
2. Atribut yang digunakan dalam kuesioner meliputi:
 - a. Pelayanan price (harga)
 - b. Pelayanan quality (kualitas)
 - c. Pelayanan availability (ketersediaan)
 - d. Dan pelayanan process (proses).
3. Studi kasus pada penelitian ini yaitu perusahaan PT.BISA GROUP
4. Berfokus pada kepuasan pelanggan di PT. BISA GROUP
5. Berfokus pada persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, dan kepuasankonsumen.

1.4 Tujuan Penelitian

- 1 Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan PT. BISA GROUP.
- 2 Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PT. BISA GROUP.
- 3 Menerapkan metode data mining Fuzzy C-Means untuk mengelompokkan tingkat kepuasan pelanggan PT. BISA GROUP.
- 4 Menguji dan mengevaluasi efektivitas metode Fuzzy C-Means dalam mengelompokkan tingkat kepuasan pelanggan PT. BISA GROUP.
- 5 Menyajikan hasil penelitian dalam bentuk laporan penelitian yang dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. BISA GROUP kepada pelanggannya.

Dengan tujuan penelitian tersebut, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kepuasan pelanggan PT.

BISA GROUP serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. BISA GROUP kepada pelanggannya.

1.4.1 Bagi Universitas Prima Indonesia

Penelitian ini bertujuan menjadi kontribusi bagi pengembangan teori dikampus untuk penelitian dimasa yang akan datang.

1.4.2 Bagi Mahasiswa

Untuk menganalisis persepsi konsumen pada kualitas pelayanan PT. BISA GROUP.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT. BISA GROUP dengan mengetahui kelompok pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang sama.
2. Menjadi pedoman bagi peneliti masa depan yang tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa.
3. Sebagai bahan referensi bagi perusahaan lain yang ingin menggunakan metode data mining dalam meningkatkan kualitas pelayanan. kualitas pelayanan, sehingga dapat menentukan langkah- langkah selanjutnya yang diambil.