



Hak cipta dimiliki IBI KIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran sistem informasi dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia sudah berkembang dan mencapai tahap kemajuan yang cukup pesat, dikarenakan dengan sistem informasi dalam dunia bisnis yaitu dapat memberikan kajian informasi yang cepat, akurat, dan tersedia dimanapun dibutuhkan, contohnya dengan adanya perkembangan bisnis *marketplace* yang terus berkembang. Saat ini, bisa dikatakan merupakan era keemasan *marketplace* di Indonesia, di mana penjual dan pembeli melakukan transaksi melalui *platform marketplace*. Apalagi saat pandemi seperti ini, semuanya hanya butuh klik dan transaksi akan terjadi. *Marketplace* sendiri merupakan konsep dari *e-commerce* yang dibuat layaknya pasar-pasar tradisional pada umumnya, dimana dalam satu pasar banyak penjual dan pembeli yang masuk kedalam wadah *marketplace* bisa mencari barang apa saja yang tersedia dijual di *marketplace* tersebut. Secara tidak langsung, *marketplace* berperan sebagai pihak yang mempertemukan antara penjual dan pembeli secara daring melalui website maupun aplikasi. Adapun penyebab dari konsep *marketplace* mengalami perkembangan yang pesat, diantaranya biaya yang lebih hemat, jangkauan produk semakin luas, *traffic* pengguna yang meningkat, serta menawarkan kemudahan untuk penjual dan pembeli. Maka, persaingan dari para penyedia layanan *marketplace* untuk menarik calon konsumen semakin ketat. Maka dari itu setiap penyedia layanan *marketplace* perlu untuk menjaga kepuasan penggunanya agar terus menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan objek penelitian yaitu Tokopedia dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasinya sebagai variabel penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tokopedia adalah sebuah *platform e-commerce* berkonsep *marketplace* yang memungkinkan penjual untuk membuka tokonya dan melakukan penjualan dengan mudah tanpa harus memiliki atau menyewa toko. Dengan mengedepankan keamanan transaksi, Tokopedia menawarkan sebuah pengalaman jual beli secara daring yang aman, mudah dan nyaman. Tokopedia merupakan salah satu perusahaan *marketplace* yang terus mengalami perkembangan dan digunakan oleh banyak pengguna. Akan tetapi, terdapat kecenderungan atau potensi berpindahnya pengguna Tokopedia untuk menggunakan layanan dari perusahaan *marketplace* lainnya yang menyediakan layanan yang serupa. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian kepuasan pelanggan melalui penilaian pengguna terkait dengan kepuasan penggunaan aplikasi. Dengan tujuan, perusahaan dapat mengevaluasi kualitas dan mengoptimalkan layanan yang telah diberikan Tokopedia kepada pengguna. Adapun masalah yang dihadapi oleh peneliti adalah kurangnya penerapan algoritma dalam perhitungan untuk memperoleh suatu hasil Analisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia, kurangnya acuan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia, kurangnya analisis dan pengolahan data tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia, tidak adanya analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia menggunakan metode algoritma C4.5.

Dalam penelitian ini hasil *survey* kepuasan pengguna akan dianalisis dengan menggunakan metode algoritma C4.5 yang merupakan metode klasifikasi pohon keputusan yang mudah dipahami dan diinterpretasikan, selain itu algoritma C4.5 memiliki tingkat akurasi yang tinggi dibandingkan algoritma klasifikasi lainnya, dan juga merupakan algoritma yang efisien untuk menangani atribut bertipe diskret dan numerik.



Dengan demikian, penulis membuat penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Keuasan Pengguna Aplikasi Marketplace Tokopedia Menggunakan Algoritma C4.5**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian pada latar belakang yang telah dibahas maka dapat diambil suatu identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Belum adanya kriteria penilaian untuk melihat tingkat keuasan pengguna aplikasi terhadap aplikasi Tokopedia.
- b. Kurangnya analisis dan pengolahan data tingkat keuasan pengguna aplikasi terhadap aplikasi Tokopedia.
- c. Tidak adanya analisis tingkat keuasan pengguna aplikasi menggunakan metode C4.5.

C. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah agar tidak menyimpang dari maksud dan tujuan yang sebenarnya, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini, batasan masalahnya sebagai berikut:

- a. Belum adanya kriteria penilaian untuk melihat tingkat keuasan pengguna aplikasi terhadap aplikasi Tokopedia.
- b. Kurangnya analisis dan pengolahan data tingkat keuasan pengguna aplikasi terhadap aplikasi Tokopedia.
- c. Tidak adanya analisis tingkat keuasan pengguna aplikasi menggunakan metode C4.5.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah melihat tingkat keuasan pengguna aplikasi Tokopedia dengan menggunakan metode C4.5 serta akurasi



algoritma menggunakan metode C4.5 untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia di kalangan masyarakat umum.

E. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan pada penulisan penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan Tokopedia

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu pihak perusahaan memberikan masukan untuk khususnya meningkatkan nilai kepuasan pengguna aplikasi dan kualitas aplikasi.

2. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu penulis bisa menambah pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pengguna aplikasi *marketplace* dilihat dari faktor perolehan informasi dan pengetahuan, pelayanan aplikasi perusahaan, khususnya sebagai sarana untuk penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh pada saat perkuliahan dan sebagai syarat penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

3. Bagi Masyarakat dan Kalangan Umum

Diharapkan penelitian ini dapat membantu menyelesaikan masalah yang sesuai dengan permasalahan di dalam penelitian ini. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan bagi masyarakat umum.