# BAB I

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang Masalah

Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk di Jakarta maka semakin padat juga jalan raya yang ada , sehingga menjadikan kendaraan umum sebagai sebuah kebutuhan dan alternative transportasi yang baik khususnya untuk penduduk DKI Jakarta. Pada saat ini semakin meningkatnya pula kesadaran pemerintah akan pentingnya transportasi umum terutama Transjakarta membuat transportasi ini menjadi elemen penting di dalam kehidupan sehari hari masyarakat.

Kemudian penggunaan transportasi umum ini diharapkan dapat mengurangi emisi gas dan juga mengurangi kemacetan lalu lintas yang berada di daerah Jakarta, namun, masih banyak keluhan keluhan masyarakat yang sulit disampaikan kepada Pt Transportasi Jakarta selaku perusahaan pengelola, sehingga menjadi sulitnya perusahaan pengelola dalam mengevaluasi kepuasan konsumen Transjakarta. Hal ini dapat berdampak pada enggannya masyarakat Jakarta dalam menggunakan transportasi umum ini, yang akan berdampak buruk di masa mendatang. Kemudian jika pengguna yang ingin melakukan pengaduan kepada pengelola Transjakarta, harus menggunakan *call center* yang dimana banyak orang yang masih enggan menggunakan *call center* karena dinilai tidak praktis dan merepotkan. Hal ini mengakibatkan sulitnya perusahaan dalam mendapatkan data kepuasan konsumen yang diberikan oleh Transjakarta.

Data mining merupakan teknik yang digunakan untuk mengolah data dalam jumlah yang besar dan data hasil olahan tersebut dapat digunakan untuk dianalisa lebih lanjut. Dengan banyaknya teknik analisis data mining yang ada sering kali akan membingungkan perusahaan pengelola dalam menentukan teknik analisis yang tepat ,sehingga pengelola akan mengalami kesulitan dalam menentukan tingkat kualitas layanan yang dapat ditingkatkan lagi layanannya ataupun menentukan kepuasan layanan yang paling baik. Dalam proses pembuatan pengukuran evaluasi konsumen ini, penulis menggunakan pendekatan metode c4.5. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Data Mining Untuk Mengevaluasi Kepuasan Konsumen Transjakarta Menggunakan Metode Algoritma c4.5.

## Ruang Lingkup Penelitian

### **Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah di atas , maka dapat diambil satu identifikasi masalaha dari penelitian ini adalah:

1. Sulitnya pihak Pt Transportasi Jakarta dalam mengevaluasi kepuasan konsumen yang diberikan oleh Transjakarta.
2. Sulitnya Pt Transportasi Jakarta sebagai pengelola dalam menentukan kepuasan layanan yang paling baik.
3. Penggunaan *call center* yang kurang efektif dalam mengumpulkan data.
4. Sulitnya menentukan tingkat kualitas layanan yang dapat ditingkatkan lagi layanannya.

### **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:

1. Sulitnya pihak Pt Transportasi Jakarta dalam mengevaluasi kepuasan konsumen yang diberikan oleh Transjakarta.
2. Sulitnya Pt Transportasi Jakarta sebagai pengelola dalam menentukan kepuasan layanan yang paling baik.
3. Sulitnya menentukan tingkat kualitas layanan yang dapat ditingkatkan lagi layanannya.

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah untuk melakukan mengevaluasi kinerja Transjakarta dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap transportasi Transjakarta menggunakan algoritma c4.5

## Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian yang diharapkan pada penulisan penelitian ini adalah:

1. Bagi Transjakarta:

Sebagai alat bantu dalam melakukan evaluasi transportasi umum di Transjakarta agar memiliki standar yang baik

1. Bagi Masyarakat :

Membantu menyalurkan pendapat masyarakat sehingga kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan Transjakarta.

1. Bagi Penulis :

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu penulis dalam meningkatkan kemampuan membuat penelitian, menambah pengetahuan yang berhubungan dengan data mining dan juga sebagai sarana menyalurkan ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan