

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Anindya & Mindhayani (2021) roda perekonomian di masa pandemi mengalami penurunan yang sangat drastis. Usaha Kecil dan Menengah (UKM) diciptakan untuk menjadi lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Menurut Alfian & Sumarni (2020) UKM dilambangkan sebagai kekuatan dalam membangun ekonomi disebuah negara karena UKM memiliki peran yang sangat penting bagi kewirausahawan sebagai penggerak dalam hal inisiatif dan inovasi. Menurut Agtriani & Prabawani (2020) ada beberapa jenis UKM yaitu usaha dagang, manufaktur dan jasa. Salah satu UKM dalam bidang jasa yaitu *laundry*.

Menurut Priadi & Utomo (2021) *laundry* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Jasa yang ditawarkan berupa pencucian pakaian menggunakan beberapa metode khusus. Usaha *laundry* sangat berperan penting dalam membangun perekonomian setempat, dengan menyediakan lapangan pekerjaan seperti H2O Laundry. H2O Laundry merupakan usaha dalam bidang jasa berupa jasa cuci dan setrika pakaian yang telah berdiri sejak tahun 2007. Saat ini H2O Laundry telah memiliki 4 cabang yang tersebar di sekitaran kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) Bantul, Yogyakarta. Pelayanan terhadap pelanggan merupakan permasalahan yang kini dihadapi oleh H2O Laundry. Menurut Anindya &

Mindhayani (2021), kualitas dalam segi memenuhi kebutuhan pelanggan harus ditingkatkan agar mampu bertahan dalam dunia bisnis. Mutu pelayanan yang tinggi juga merupakan salah satu kunci sukses dalam persaingan bisnis.

Prioritas perusahaan terhadap mutu yang baik mampu mewujudkan keunggulan dalam bersaing, sedangkan perusahaan dapat mengalami masalah jika gagal dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena mutu pelayanan suatu hal yang terkait pada kepuasan pelanggan. Menurut Sasongko (2021) Komponen yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan merupakan bagian dari kepuasan pelanggan. Selama ini H2O Laundry belum pernah melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan H2O Laundry dibutuhkan metode berupa algoritma yang mampu mendapatkan akurasi yang baik, Algoritma *Support Vector Machine* (SVM) menjadi metode pada penelitian dalam permasalahan memprediksi sesuatu dengan mendapatkan tingkat akurasi yang tinggi seperti pada penelitian yang berjudul “Implementasi Algoritme *Support Vector Machine* (SVM) untuk Prediksi Ketepatan Waktu Kelulusan Mahasiswa” yang menghasilkan tingkat akurasi sebesar 80.55% atau penelitian yang berjudul “Implementasi Data Mining Menggunakan Model SVM untuk Prediksi Kepuasan Pengunjung Taman Tabebuya” yang menghasilkan tingkat akurasi sebesar 86.00%. Oleh karena itu, dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan H2O Laundry dibutuhkan metode berupa algoritma SVM. Dengan dilakukannya hal tersebut dapat menjadi

pertimbangan dalam mengembangkan dan memperbaiki kepuasan pelanggan pada jasa yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah belum adanya penerapan metode *Support Vector Machine* (SVM) untuk prediksi kepuasan pelanggan di H2O Laundry.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menerapkan metode *Support Vector Machine* (SVM) untuk memprediksi kepuasan pelanggan H2O Laundry.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi kepuasan pelanggan H2O Laundry yang diperoleh setelah mengimplementasikan Algoritma *Support Vector Machine* (SVM).
- 2) Menerapkan Algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk menghasilkan prediksi kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi pengusaha laundry

Meningkatkan kemampuan pengusaha untuk mempertimbangkan dalam mengambil keputusan dan memperbaiki kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat bagi pelanggan

Memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan.

1.4.3 Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Menjadi sumber tambahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti kaitannya dengan *Support Vector Machine* (SVM).

1.5 Struktur Penulisan

Sistematika dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I BERISI PENDAHULUAN.

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta struktur penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir.

BAB II BERISI TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.

Pada bab ini peneliti akan menguraikan penelitian-penelitian terdahulu, serta berbagai teori dan segala hal yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB III BERISI METODE PENELITIAN.

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang alur dan metode penelitian, serta alat yang digunakan untuk menyusun perancangan sistem, baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak.

BAB IV BERISI HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan seluruh hasil pengujian dan penelitian serta analisis dan pembahasan mengenai penelitian yang telah diimplementasikan.

BAB V BERISI KESIMPULAN DAN SARAN.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tersebut. Peneliti juga akan menuliskan saran untuk pihak-pihak terkait, serta kata penutup. Pada bagian akhir, peneliti akan menyertakan daftar pustaka dan sejumlah lampiran yang relevan seperti gambar, tabel, skema, screenshot program aplikasi dan lain sebagainya.