

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang (kurir) dan merupakan salah satu yang terbesar di Indonesia. PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) telah berdiri sejak tahun 1970. PT Titipan Kilat (TIKI) kini telah memiliki sekitar 500 gerai di seluruh Indonesia. Bisnis jasa pengiriman titipan kilat tengah berkembang seiring dengan menjamurnya *bisnis online*. Pelaku jual beli *online* tidak sedikit yang menggunakan jasa titipan kilat untuk mengirimkan barangnya kepada customernya yang jauh jaraknya di luar kota ataupun luar pulau bahkan luar negeri.

Dengan gerai yang banyak dan tersebar di seluruh Indonesia maka menghasilkan data pengiriman yang banyak. Akan tetapi data pengiriman titipan yang telah dicatat dari hasil pengiriman titipan yang telah terkumpul selama ini hanya dijadikan sebagai laporan pengiriman titipan saja, dan tentunya ini menyebabkan data pengiriman titipan yang ada semakin banyak sesuai data yang masuk perharinya. Karena data pengiriman titipan yang ada hanya dimanfaatkan sebagai laporan, setelah data pengiriman titipan tidak digunakan maka hanya akan menjadi tumpukan data yang tidak terpakai dan akhirnya tidak tahu apa yang dilakukan dengan data pengiriman titipan lama tersebut, sehingga data pengiriman hanya disimpan sebagai arsip.

Dengan melakukan *mining*, diharapkan dapat digali suatu potensi yang lebih dari sekedar informasi data pengiriman titipan saja tetapi juga dapat menganalisis pasar misalnya untuk mengetahui *customer* dari daerah mana saja yang paling dominan, tujuan mana saja yang paling banyak pengirimannya, layanan apa saja yang paling banyak diminati *customer*, dan bulan-bulan apa saja yang paling banyak intensitas pengirimannya. Sehingga dengan demikian dapat dianalisis pasar yang sudah ada ataupun menemukan peluang-peluang yang baru serta menemukan rencana strategis untuk meningkatkan keuntungan. Selain itu dapat digunakan untuk menjadi sarana dalam proses pengambilan keputusan dan untuk meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan *customer* misalnya untuk membuka gerai baru agar lebih dekat kepada *customer* serta untuk menjaga kepuasan serta loyalitas *customer* (Yulianton, 2008).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode *decision tree* algoritma C5.0. Setelah diolah dengan *data mining* diharapkan dapat menemukan rencana strategis bagi perusahaan dan dapat menentukan kebijaksanaan yang berguna bagi perusahaan di masa mendatang. Dipilihnya metode *decision tree* karena (Suprayogo, 2011) :

1. Mudah untuk diinterpretasikan.
2. Memiliki ketelitian yang lebih baik.
3. Dapat menemukan hubungan tak terduga dari suatu data.
4. Dapat menggunakan data pasti/mutlak atau data kontinu.

5. Mengakomodasi data yang hilang.

Dengan pertimbangan itu diputuskan untuk menggunakan metode *decision tree* dalam pembuatan *data mining* di PT. Citra Van Titipan Kilat.

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang tersebut adalah :

1. Bagaimana mengklasifikasikan data pengiriman titipan dengan menggunakan metode *decision tree*.
2. Bagaimana menghasilkan rencana strategis perusahaan berdasarkan interpretasi hasil *data mining* di PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

## **3. Batasan Masalah**

Untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dalam penyusunan penelitian ini maka peneliti memberikan batasan masalah, yaitu:

1. Penerapan *data mining* hanya pada data transaksi pengiriman titipan saja.
2. Dalam penelitian ini difokuskan pada teknik klasifikasi.

## **4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan *data mining* untuk :

1. Mengklasifikasi data pengiriman titipan sehingga dapat menemukan peluang peluang bisnis yang baru.
2. Menghasilkan rencana strategis perusahaan berdasarkan interpretasi hasil *data mining* di PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

### **3. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1) Bagi perusahaan

Agar perusahaan dapat berkembang dengan menemukan peluang peluang bisnis yang baru untuk meningkatkan keuntungan serta dapat digunakan menjadi sarana dalam proses pengambilan keputusan yang berguna bagi perusahaan di masa yang akan datang.

2) Bagi peneliti

Manfaat yang didapat bagi peneliti adalah dapat mengembangkan ilmu yang didapat dari perkuliahan serta ilmu dan pengetahuan baru yang tidak didapat dari perkuliahan.

3) Bagi Konsumen

Agar konsumen dapat memilih layanan service pengiriman titipan sesuai dengan kebutuhan.

### **4. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan skripsi yang memuat uraian secara garis besar isi skripsi adalah:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, perancangan dan pembuatan sistem.

## BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan gambaran obyek penelitian, analisis semua permasalahan, perancangan sistem baik secara umum maupun spesifik.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan dari hasil-hasil tahapan penelitian, mulai dari analisis, hasil testing dan implementasinya.

## BAB V PENUTUP

Menguraikan kesimpulan dari penelitian dan saran-saran sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.