

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika perkembangan ekonomi akan berpengaruh pada perubahan pola konsumsi dan perilaku masyarakat, ketika ia cenderung memiliki pola konsumtif dan kurang kritis menghadapi membanjirnya produk di pasar dalam negeri, maka akan lemah posisi tawarnya dan sulit untuk memperjuangkan hak-hak nya.

Kondisi ini menuntut perbaikan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dimana tidak cukup dilakukan oleh pemerintah saja, melainkan juga harus dilakukan oleh dunia usaha dan diikuti dengan peningkatan peran masyarakat secara mandiri (*masyarakat madani / civil society*).

Dilihat dari sudut perlindungan konsumen, kondisi inilah yang ideal dimana terdapat iklim hubungan yang setara dan adil antara konsumen dan pelaku usaha dalam peraturan dan penegakan hukum oleh pemerintah. Tentu konsumen yang cerdas akan menuntut pelaku usaha untuk semakin bertanggung jawab dalam memproduksi dan memasarkan produknya.

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Demikian bunyi pasal 45 ayat 1 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK adalah Badan Publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif di bidang perlindungan konsumen.

Sejak awal berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah melaksanakan proses penyelesaian sengketa konsumen, memeriksa pengajuan dan pembuatan putusan menggunakan instrumen manual serta melaporkan hasil

putusan dilakukan oleh para petugas sering mengalami keterlambatan serta mengelompokkan data pengaduan konsumen yang masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka diperlukan suatu alat bantu aplikasi yang digunakan untuk proses mengelompokkan data pengaduan yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Alat bantu yang dapat membantu untuk mengklasifikasi data pengaduan tersebut adalah teknologi machine learning menggunakan metode K-NN (K-Nearest Neighbors). Penelitian ini, melakukan penerapan suatu model machine learning yang digunakan untuk klasifikasi seleksi pengaduan perkara sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan model machine learning dengan metode K-NN dapat dimanfaatkan sebagai klasifikasi seleksi pengaduan perkara di BPSK Kota Banjarmasin?
2. Seberapa akurat penerapan metode K-NN dalam mengklasifikasi seleksi pengaduan perkara sengketa konsumen di BPSK Kota Banjarmasin?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penerapan model machine learning yang dibuat adalah untuk klasifikasi seleksi pengaduan perkara sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin.
2. Data kasus konsumen yang digunakan adalah data kasus konsumen yang ada di BPSK Kota Banjarmasin.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan model machine learning untuk klasifikasi seleksi pengaduan perkara sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin.
2. Menerapkan metode K-NN (K-Nearest Neighbors) untuk klasifikasi seleksi pengaduan perkara sengketa, agar menghasilkan alternatif keputusan yang akurat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada panitera dan tim majelis bpsk dalam melakukan klasifikasi seleksi pengaduan perkara sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika penulisan dibagi ke dalam beberapa tahapan, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini meliputi pembahasan masalah secara umum meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bagian ini memuat tentang studi literatur penelitian terdahulu yang terkait dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan landasan teori yang berfungsi sebagai sumber atau alat dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan teori machine learning dan metode-metode yang diterapkan dalam machine learning.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini merupakan penjabaran dari metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode berorientasi proses. Dijelaskan pula simbol-simbol yang akan digunakan untuk memodelkan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Pada bagian ini akan dikupas secara mendalam hal-hal yang akan menjawab apa yang sudah dirumuskan dalam rumusan masalah.

BAB V PENUTUP, Pada bagian berisi kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian dan juga intisari dari BAB IV. Saran atas

kesimpulan serta rekomendasi pengembangan sistem penulis utarakan pada subbab saran.

