

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
RINGKASAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Customer Relationship Management</i>	7
2.1.1 Definisi <i>Customer Relationship Management</i>	7
2.1.2 Fungsi Dan Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	8
2.1.3 <i>Customer Service</i>	8
2.2 <i>Artificial Intelligence (AI)</i>	9
2.2.1 Definisi <i>Artificial Intelligence</i>	9
2.2.2 Keuntungan <i>Artificial Intelligence</i>	9
2.3 Sistem Penalaran Berbasis Aturan (<i>Rule Base</i>)	10
2.3.1 Pelacakan Kedepan (<i>Forward Chaining</i>)	11
2.3.2 Pelacakan Kebelakang (<i>Backward Chaining</i>)	11
2.4 Case Base Reasoning	12
2.4.1 Fungsi Case Base Reasoning	12
2.4.2 Tahapan Case Base Reasoning	13
2.4.3 Struktur Kasus Case Base Reasoning	20
2.5 Tool Case Base Reasoning	21

2.6 Minyak Pelumas	23
2.6.1 Definisi Minyak Pelumas	23
2.6.2 Fungsi Minyak Pelumas	23
2.6.3 Karakteristik Minyak Pelumas	24
2.7 Penelitian Yang Relevan	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3 Sumber Data	27
3.4 Fasilitas Penelitian	27
3.5 Langkah Penelitian	28
3.6 Diagram Alir Penelitian	31
3.7 Diagram Alir Perancangan Prototype Aplikasi CBR	32
BAB IV PENGUMPULAN DATA	33
4.1 Sejarah Perusahaan	33
4.2 Struktur Organisasi	34
4.3 Data Komplain Pelanggan	37
BAB V PENGEMBANGAN APLIKASI	39
5.1 Desain	39
5.1.1 Perancangan Struktur Kasus	39
5.1.2 Pendefinisian Nilai Kemiripan (<i>Similarity</i>) dan Pembobotan	41
5.1.3 Pendefinisian <i>Rule</i> Adaptasi	43
5.2 Implementasi	44
5.3 Pengujian Aplikasi (<i>Testing</i>)	50
5.3.1 Uji Verifikasi	50
5.3.2 Uji Validasi	51
5.3.3 Uji Prototipe	54

BAB VI PENUTUP	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran	60

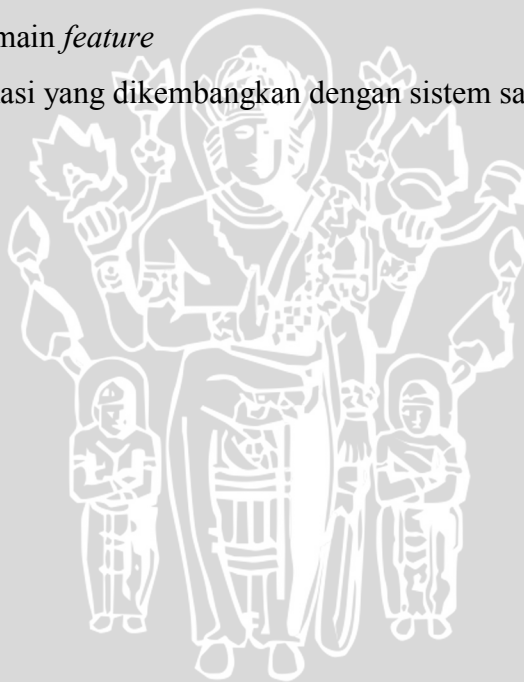
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Representasi kasus sederhana	15
Tabel 2.2 Perbandingan penelitian terdahulu yang relevan	26
Tabel 3.1 Kebutuhan data	29
Tabel 4.1 Keterangan struktur organisasi	34
Tabel 4.2 Data komplain pelanggan	37
Tabel 5.1 Struktur kasus	40
Tabel 5.2 Nilai kemiripan <i>feature</i> Jenis Pelumas	42
Tabel 5.3 Pembobotan pada <i>adjustment feature</i>	42
Tabel 5.4 <i>New case</i>	52
Tabel 5.5 Pencocokan domain <i>feature</i>	54
Tabel 5.6 Kelebihan aplikasi yang dikembangkan dengan sistem saat ini	56



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses <i>forward chaining</i>	11
Gambar 2.2 Proses <i>backward chaining</i>	12
Gambar 2.3 Tahapan dalam <i>case base reasoning</i>	13
Gambar 2.4 <i>Plotting</i> kasus	15
Gambar 2.5 Klaster pinjaman baik dan buruk	16
Gambar 2.6 Kasus baru pada grafik	16
Gambar 2.7 Metode <i>nearest neighbor</i>	16
Gambar 2.8 Metode <i>nearest neighbor</i> dengan pembobotan	18
Gambar 2.9 Struktur dari kasus	21
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 3.2 Diagram Alir Perancangan Prototype Aplikasi CBR	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	35
Gambar 5.1 <i>Interface tool esteem 1.4</i>	45
Gambar 5.2 <i>Case base definition editor</i>	45
Gambar 5.3 <i>Similarity definition editor</i>	46
Gambar 5.4 <i>Input case 1</i>	47
Gambar 5.5 <i>Input case 22</i>	47
Gambar 5.6 Tampilan <i>additional end user fuctionality</i>	48
Gambar 5.7 Pengaturan <i>interface</i>	49
Gambar 5.8 Tampilan <i>case editor</i> untuk input data	50
Gambar 5.9 <i>Selected case 1</i> sebelum adaptasi	51
Gambar 5.10 <i>Selected case 1</i> setelah adaptasi	51
Gambar 5.11 Tampilan <i>enter target case</i>	52
Gambar 5.12 Tampilan <i>retrieve case list</i>	53
Gambar 5.13 Tampilan <i>selected case</i>	53
Gambar 5.14 Tampilan untuk input kasus ke dalam database KOMPLAIN	55
Gambar 5.15 Tampilan <i>interface</i> untuk input kasus baru	55
Gambar 5.16 Tampilan hasil <i>retrieval</i> yang informatif	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Database Kasus Komplain Pelanggan	63
Lampiran 2. Pendefinisian Nilai Kemiripan	67
Lampiran 3. Pendefinisian <i>Rule</i> Proses Adaptasi	69
Lampiran 4. Perhitungan Nilai Kemiripan Hasil Testing	71
Lampiran 5. <i>User Manual</i> Aplikasi Penanganan Komplain Pelumas	74

