

# **SISTEM PENENTUAN RESPON JAWABAN BERDASARKAN GEJALA KELUHAN PELANGGAN *SERVICE* TELEVISI CRT MENGGUNAKAN METODE *COSINE MEASURE***

*Muhammad Adlan Haris<sup>1</sup>, Wiwik Suharo, M.Kom<sup>2</sup>*

*Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah  
Jember*

*E-mail : [Muhammadadlanharis7@gmail.com](mailto:Muhammadadlanharis7@gmail.com)*

## **ABSTRAK**

*Saat ini televisi menjadi barang yang tidak asing lagi bagi kalangan masyarakat. Bahkan bisa dikatakan televisi merupakan salah satu kebutuhan sekunder bagi masyarakat. Televisi merupakan barang elektronik yang rentan terjadi kerusakan, biasanya kerusakan tersebut akibat dari umur televisi itu sendiri, maka peran seorang teknisi untuk memperbaiki kerusakan semakin dibutuhkan. Pada umumnya teknisi yang ada saat ini masih melakukan pekerjaannya secara konvensional dengan cara mengira-ngira terutama untuk mendeteksi kerusakan pada televisi itu sendiri. Untuk menunjang hal tersebut dibuatlah suatu sistem yang mampu memprediksi kerusakan televisi dengan menggunakan pendekatan cosine measure. Cosine measure merupakan metode pengukuran kemiripan antara vektor semakin besar sudut dokumen yang dihitung semakin kecil pula hasil kemiripan yang diperoleh begitupun sebaliknya. Penggunaan sistem ini mampu memberikan kemudahan kepada teknisi untuk mengetahui kerusakan televisi sejak dini, serta memberikan keputusan atau solusi yang dapat membantu teknisi mengatasi kerusakan televisi secara lebih efektif dan efisien.*

**Kata Kunci :** *Sistem penentuan respon , Cosine Measure , Service Televisi.*

# **DETERMINATION OF RESPONSE SYSTEM BASED QUERY ANSWER TO COMPLAINT CUSTOMER SERVICE USING TELEVISION CRT METHOD COSINE MEASURE**

*Muhammad Adlan Haris<sup>1</sup>, Wiwik Suharo, M.Kom<sup>2</sup>*

*Department of Informatics Faculty of Engineering University of Muhammadiyah  
Jember*

*E-mail : [Muhammadadlanharis7@gmail.com](mailto:Muhammadadlanharis7@gmail.com)*

## **ABSTRACT**

*This time the television into goods that are not familiar to the community. One could even say that television is one of the secondary needs for the community. Television is an electronic goods susceptible to damage, the damage is usually the result of the age of television itself, the role of a technician to repair the damage increasingly needed. In general, a technician who is currently still doing his job in a conventional manner to estimate primarily to detect damage to the television itself. To support this they invented a system capable of predicting damage to the television using the cosine measure approach. Cosine measure is a method of measuring the similarity between the larger vector angle calculated documents that the less the similarity of the results obtained and vice versa. Use of this system is able to provide convenience to the technician to determine damage to the television early on, and issue a decision or solution that can help engineers overcome the damage television more effectively and efficiently.*

*Keywords: System determination of response, Cosine Measure, Service Television*