

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan berbagai kegiatan dimasa modern, penggunaan teknologi sangat penting untuk melakukan berbagai tugas. *Smartphone* adalah salah satu teknologi di era digital. Indonesia adalah salah satu negara yang pertumbuhan e-commercenya paling cepat. Belanja online telah menjadi kebiasaan bagi sebagian masyarakat. Sebagian *e-commerce* yang terdapat di Indonesia yaitu ; bukalapak, blibli, matahari mall, tokopedia, lazada, dan lain sebagainya (Hariyanto & Trisunarno, 2020). Penggunaan internet pada teknologi digital menjadi penyebab dari berkembangnya beberapa *market place* dengan sangat cepat. Saat ini beberapa toko *online* bisa dengan mudah kita akses menggunakan web atau aplikasi. Mudahnya berbelanja dengan menggunakan gadget atau *smartphone* menyebabkan belanja *online* banyak diminati oleh masyarakat dibandingkan dengan melakukan belanja secara *offline*. Pelanggan tidak lagi tiba ke gerai dengan cara langsung, namun mereka hanya mengunjungi web pada jaringan internet yang dituju serta memastikan benda atau pelayanan yang mereka butuhkan. Tidak hanya itu, *online shopping* bermaksud buat menaikkan kemauan beli pelanggan yang disupport oleh teknologi canggih, alhasil atensi pelanggan bisa dimenangkan dari segi layanan serta kesiapan barang yang diinginkan (Mulyati & Gesitera, 2020). Kebutuhan akan jasa pengiriman barang untuk memenuhi berbagai kebutuhan *online shopping* meningkat dengan cepat. Berbagai jenis layanan pengiriman barang membantu masyarakat dan penjual.

Anteraja adalah salah satu jasa pelayanan logistik di Indonesia yang berdiri sejak 2019. Anteraja tumbuh menjadi pilihan jasa pelayanan logistik di Indonesia. Anteraja mempunyai aplikasi yang dapat melakukan penjadwalan pengiriman dengan berbagai pilihan pengiriman yaitu *same day*, *next day*, *regular*, dan juga pengiriman *cargo*, pengecekan resi barang, cek tarif pengiriman barang, dan lain sebagainya (Afandi *et al.*, 2022). Aplikasi anteraja dapat diperoleh dengan cara *download* melalui *google play store* dan juga dapat di *download* melalui *appstore*. Bersumber pada *google play store* pada bulan januari 2023, aplikasi ini telah di

*download* sebanyak 1 juta lebih dan memiliki rating aplikasi sebesar 2,7 serta telah mendapatkan lebih dari 69 ribu ulasan pengguna aplikasi. *Review* konsumen mengandung 2 bagian, ialah angka rating serta pendapat dengan cara tektual. Angka rating memperlihatkan penilaian keseluruhan pengalaman konsumen memakai rasio numerik, tetapi pendapat tektual dapat menceritakan lebih dalam.

Pembahasan di *google play store* lumayan banyak serta tidak tertata. Alhasil, dibutuhkan sesuatu metode buat mengenali gimana ulasan konsumen kepada aplikasi tersebut (Fransiska & Gufroni, 2020). Analisis sentimen dapat digunakan untuk berbagai pandangan, seperti perkiraan harga saham, rumor politik, kebahagiaan terhadap produk atau layanan, dan analisis nama baik. (Arsi & Waluyo, 2021). Analisis sentimen tidak hanya mengumpulkan data tentang bacaan, tetapi juga dapat mengevaluasi apakah pendapat seseorang tentang topik yang dibahas dalam bacaan dianggap positif atau negatif. Untuk mengkaji dan menganalisa hal tersebut, dibutuhkan suatu cara serta analisa untuk mengklasifikasikan pendapat konsumen dengan analisa sentimen dalam data ulasan yang dimana proses ini akan dilakukan dengan menggunakan SVM.

Berdasarkan pada hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Herlinawati *et al.*, 2020), pada proses analisis sentimen komentar atau ulasan dalam aplikasi *zoom* di dalam *google play store*. Tingkat akurasi yang diperoleh menggunakan metode SVM lebih besar ialah sebesar 81,22% sedangkan menggunakan metode *naïve bayes* mendapatkan tingkat akurasi 74,37%. Menurut penelitian lain mengenai analisis sentimen aplikasi TripAdvisor di *google play store* yang dilakukan oleh (Ndapamuri *et al.*, 2023), metode *support vector machine* ini menghasilkan akurasi yang lebih tinggi daripada metode *naïve bayes* dan K-NN, dengan perolehan akurasi sebesar 89,8% dibandingkan dengan K-NN mendapatkan akurasi 89,02% dan *Naïve bayes* mendapatkan akurasi 88,65%. Ini menunjukkan bahwa metode *support vector machine* lebih baik daripada metode *naïve bayes* dan K-NN.

*Support Vector Machine* (SVM) adalah salah satu dari banyak metode yang dapat digunakan untuk melakukan klasifikasi teks. SVM memiliki rancangan yang lebih lengkap serta jelas dengan cara matematis dibandingkan dengan metode klasifikasi yang lain (Zy & Hadikristanto, 2023). Algoritma SVM dapat

mengklasifikasikan data dengan menemukan *hyperplane* yang paling baik untuk memisahkan data. Ini membuat hasil yang dihasilkan oleh algoritma SVM cukup akurat dan stabil (Yohannes *et al.*, 2020). Untuk mengklasifikasikan bacaan, *support vector machine* adalah metode pembelajaran mesin yang baik untuk membedakan dua kelas yang berbeda. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan menggunakan metode *support vector machine* dalam klasifikasi analisis sentimen ulasan *google play store* aplikasi anteraja. Dalam penelitian sebelumnya tentang klasifikasi teks oleh (Wijaya *et al.*, 2022) kernel linear menunjukkan nilai performa terbaik dengan pembagian skenario (80:20), dengan akurasi 89,43%, presisi 94,93%, dan recall 87,20%. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kernel linear dari algoritma SVM untuk proses klasifikasi.

Analisis sentimen biasanya digunakan untuk menilai suatu produk untuk meningkatkan kualitas produk di masa depan. Data *review* yang digunakan dapat berupa saran atau keluhan terhadap aplikasi (Kulsum *et al.*, 2022). Dalam hal ini, analisis sentimen dapat diterapkan pada ulasan aplikasi anteraja yang tersedia di *google play store*. Dalam penelitian lebih dahulu yang dilakukan oleh (Afandi *et al.*, 2022) dalam penelitian tersebut, peneliti melakukan penelitian opini masyarakat terhadap pelayanan jasa ekspedisi anteraja dalam twitter @anteraja\_id, dengan menggunakan metode naïve bayes dan mendapatkan tingkat akurasi 85,06%, hasil yang diperoleh tersebut bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan jasa ekspedisi anteraja. Namun, berbanding terbalik ketika di *google play store*, karena dalam *google play store* sendiri mempunyai rating yang cukup kurang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh jasa ekspedisi ini dengan menggunakan data review yang tersedia di *google play store*. Data ini dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan popularitas, kualitas jasa, dan memperbaiki kekurangan dan penilaian ke arah yang lebih baik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan analisis sentimen dengan menggunakan metode *support vector machine* pada ulasan aplikasi anteraja di *google play store*?

### 1.3 Batasan Masalah

Bersumber pada skema yang telah diuraikan, batasan permasalahan pada penelitian ini merupakan sebagai berikut.

1. Sistem yang dibuat menggunakan metode *text mining* sebagai pengolahan data teks hasil dari *scrapping* data di *google play store* aplikasi anjeraja.
2. Tidak membahas secara detail terkait tampilan, bahasa pemrograman yang digunakan, dan keamanan aplikasi.
3. Menggunakan metode *support vector machine* dengan *kernel linear* untuk analisis sentimen aplikasi Anjeraja
4. Hasil akhir dari penelitian ialah analisis sentimen positif dan negatif dari metode *support vector machine* sebagai pengklasifikasian data di *google play store*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan analisis sentimen dengan menggunakan metode *support vector machine* pada ulasan aplikasi anjeraja di *google play store*.

### 1.5 Manfaat

Bersumber pada tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Peneliti berkeinginan hasil penelitian ini bisa membagikan manfaat, baik sebagai teoritis ataupun praktis.

#### 1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Mengharapkan dapat membantu pihak-pihak yang ingin menganalisa ulasan pengguna di *google play store* serta mengetahui performa dari algoritma *support vector machine* sebagai pengklasifikasian berdasarkan ulasan.
2. Mampu untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana konsep kerja dari metode *support vector machine* yang di usulkan.

#### 1.5.2 Manfaat praktis

1. Untuk masyarakat, mengetahui sentimen dari suatu kalimat apakah bersifat positif dan negatif untuk diaplikasikan pada analisis reputasi perusahaan.
2. Untuk mahasiswa, sebagai sumber rujukan pada kegiatan belajar mengajar serta meningkatkan pengetahuan pada penelitian selanjutnya.
3. Untuk penulis, menambahkan pengalaman, wawasan dan pengetahuan untuk peneliti guna mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.