

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemakaian internet dari tahun ke tahun meningkat secara pesat. Pada tahun 2020, peningkatan pengguna internet pun melonjak begitu cepat semenjak kemunculan coronavirus. Coronavirus merupakan penyakit yang dapat berpindah dari satu orang ke orang lainnya. Seseorang yang sudah tertular dapat ditandai dengan gangguan pernafasan, penyakit ini pertama kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, Cina. Dalam rangka menghentikan penyebaran, pemerintah Indonesia memberikan beberapa kebijakan *social distancing* seperti bekerja dan belajar dari rumah. Menurut Lembaga Survei Alvara Research Center, kehadiran penyakit coronavirus membuat pengguna internet meningkat cukup signifikan dan berdasarkan data survey yang diselenggarakan, salah satu kegiatan yang sering dilakukan di internet selama pandemi coronavirus adalah belanja *online*. Hasil survei yang dilakukan Alvara Research Center menunjukkan bahwa pengeluaran belanja masyarakat atas kebutuhan internet pada tahun 2020 bertambah 2 persen yaitu 8,1 persen, jika dibandingkan tahun lalu yang hanya sebesar 6,1 persen (Alvara, 2020).



(Sumber : Alvara Research Center, 2020)

Gambar 1. 1 Tiga dampak akibat coronavirus

Kebijakan pemerintah Indonesia untuk penerapan jaga jarak dan membatasi aktivitas di luar rumah mendorong masyarakat lebih cenderung untuk berbelanja secara online guna memenuhi beberapa kebutuhan seperti kebutuhan pangan yang tentunya menyebabkan kenaikan pemesanan *e-commerce* serta memberi peluang besar bagi *startup digital business* yang bergerak pada bidang pangan untuk menggunakan layanan

e-commerce. Menurut survei yang dilakukan *dailysocial.id* mengenai aplikasi belanja *online* terpopuler selama pandemi *coronavirus*, beberapa diantaranya ialah *Sayurbox*(31%) dan *Tanihub*(23%) yang masuk kedalam aplikasi populer yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan (bahan makanan atau sebagainya) sehari-hari. *Sayurbox* dan *Tanihub* adalah aplikasi *e-commerce* yang bergerak pada bidang pangan dengan memasarkan hasil pertanian seperti sayur dan buah kepada masyarakat yang dapat dibeli secara *online* dengan mengunduhnya lewat situs *google play* (*DailySocial.id*, 2020).

Google Play merupakan layanan konten digital, dimana kita dapat mengunduh aplikasi maupun produk *online* lainnya secara gratis atau berbayar. *Google Play* dikembangkan dan diluncurkan oleh *Google* pada 6 Maret 2012 (*Wikipedia*, 2020). Pada *Google play* terdapat fitur rating dan ulasan (*review*) yang berupa kritik, saran, dan penilaian lain dari para pengguna. ulasan dan rating yang didapat pada suatu aplikasi akan sangat berpengaruh terhadap calon pengguna karena sebelum mengunduh suatu aplikasi, calon pengguna biasanya akan melihat kolom ulasan pengguna aplikasi sebelumnya sebagai tolak ukur efektivitas suatu produk, dan opini-opini yang dituangkan tentunya juga akan mempengaruhi citra dari perusahaan.

Dari latar belakang yang diuraikan seiringan dengan peningkatan penggunaan *e-commerce* bidang pangan, peneliti merasa perlu untuk menganalisa lebih lanjut terhadap *review* atau ulasan pengguna *e-commerce* bidang pangan pada dua aplikasi yang dipilih yaitu *Sayurbox* dan aplikasi *Tanihub* untuk mengetahui bagaimana opini atau pendapat dari para penggunanya terhadap layanan yang diberikan oleh dua perusahaan tersebut. Salah satu cara untuk melakukan analisa berdasarkan opini pengguna adalah dengan memanfaatkan bidang *text mining* yaitu analisis sentimen yang dapat dipakai untuk melihat pembicaraan apa yang sering dibahas publik. Analisis sentimen biasanya digunakan untuk mengelompokkan tanggapan konsumen yang berupa positif, negatif, dan netral sehingga memudahkan tugas dari pemilik bisnis untuk meninjau beberapa kekurangan produk mereka, dan mengetahui *interest user* sehingga dapat meningkatkan *profit* perusahaan. Dalam melakukan analisis sentimen dibutuhkan juga sebuah metode klasifikasi dengan memanfaatkan algoritma *machine learning* sebagai prosedur klasifikasi. Salah satu algoritma yang berfungsi untuk melakukan pengklasifikasian setiap opini pada data ulasan menjadi suatu sentimen positif dan negatif ialah *Support Vector Machine* (SVM). Pemilihan metode SVM karena algoritma tersebut memiliki

akurasi tertinggi dalam hal pengklasifikasian data teks (Ditia, 2018). Untuk membantu pada proses algoritma tersebut diperlukan juga beberapa tahap seperti praproses data teks guna menyiapkan data menjadi data yang lebih bersih dan terstruktur.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan ditetapkan beberapa perumusan sebagai berikut :

1. Bagaimana presentase dukungan (sentimen positif), dan keluhan (sentimen negatif) yang diberikan pengguna terhadap layanan yang diberikan *e-commerce* Sayurbox dan Tanihub berdasarkan *review* pada situs *Google Play* ?
2. Bagaimana perbandingan *e-commerce* Sayurbox dan Tanihub jika dilihat dari opini pengguna layanan?
3. Berapa nilai akurasi, presisi, recall penggunaan algoritma SVM dalam klasifikasi datateks mengenai *review* pengguna layanan Sayurbox dan Tanihub pada situs *Google Play* ?

1.3. Ruang Lingkup

Berikut merupakan ruang lingkup dalam melakukan penelitian :

1. Data yang digunakan untuk proses klasifikasi hanya data *review Google Play* dengan rentang dari Februari 2020 hingga Januari 2021 dari dua aplikasi yaitu sayurbox dan tanihub. Penarikan dilakukan pada bulan Februari 2021 dengan teknik inspeksi dan scraping.
2. Ulasan yang berhasil ditarik memuat bahasa Indonesia dengan beberapa campuran Bahasa Inggris. Ulasan berbahasa Inggris diubah ke dalam bahasa Indonesia dalam tahap praproses yaitu tahap translation.
3. Pembagian data yang digunakan yaitu 80% training banding 20% testing. Data training digunakan untuk tahap klasifikasi, dan data testing digunakan untuk tahap evaluasi.
4. Klasifikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dengan bantuan ekstraksi fitur TF IDF.
5. Evaluasi yang dilakukan menggunakan 3 perhitungan yaitu akurasi, presisi, dan recall.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk Melakukan ekstraksi data yang berupa dukungan (sentimen positif), dan keluhan (sentimen negatif) pengguna terhadap layanan yang diberikan *e-commerce* Sayurbox dan Tanihub berdasarkan *review* pada situs *Google Play*.
2. Mengetahui performa algoritma SVM dalam proses klasifikasi terhadap *review* pengguna layanan kedua *e-commerce* yang dipilih yaitu Sayurbox dan Tanihub dengan memanfaatkan perhitungan akurasi, presisi, dan recall.
3. Mengetahui informasi penting dan berguna dalam pengklasifikasian yang telah dilakukan.

1.5. Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan adalah berupa informasi persentase dari sentimen positif dan negatif, serta hasil dari penerapan metode *Support Vector Machine (SVM)* terhadap ulasan pengguna aplikasi Sayurbox dan Tanihub. Informasi yang didapatkan nantinya bisa dijadikan bahan saran rekomendasi terkait pengambilan keputusan dalam pelayanan.

1.6. Manfaat

Penelitian ini bermanfaat bagi :

1. IPTEK, yaitu meningkatkan pengetahuan mengenai salah satu aplikasi *text mining* yaitu analisis sentimen dengan metode algoritma *Support Vector Machine (SVM)*.
2. Untuk mengetahui gambaran opini serta seberapa banyak dukungan dan keluhan pengguna mengenai layanan yang diberikan Sayurbox dan Tanihub yang dituangkan dalam situs *Google Play*.
3. Pengklasifikasian yang dilakukan akan membantu pihak yang memiliki kepentingan dalam mengetahui persepsi sentimen pengguna *e-commerce* Sayurbox dan Tanihub yang bisa digunakan menjadi bahan saran dalam peningkatan pelayanan.

3.1. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini berisi mengenai gambaran tentang setiap bab penulisan yang akan menjelaskan mengenai hubungan tiap bab satu sama lain. Berikut sistematika penulisan dalam penulisan tugas akhir yang berjumlah tiga bab :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, ruang lingkup, tujuan, luaran, manfaat penelitian, serta yang terakhir adalah sistematika pada penulisan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai penjelasan beberapa teori dasar, serta studi pustaka yang berkaitan dalam penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tahapan dan metode yang nantinya akan digunakan dalam penyusunan dokumentasi tugas akhir.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas mengenai tahapan dan metode yang nantinya akan digunakan dalam penyusunan dokumentasi tugas akhir.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini membahas mengenai tahapan dan metode yang nantinya akan digunakan dalam penyusunan dokumentasi tugas akhir.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN