

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Di era pandemi ini, banyak upaya dari pemerintah dalam menangani pandemi tersebut. Salah satunya dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau biasa dikenal dengan PPKM. Dengan adanya pembatasan tersebut masyarakat dihibau untuk melakukan aktivitas terbatas diluar rumah guna menekan lonjakan kasus COVID-19. Selain itu pemerintah menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah meningkatnya virus COVID-19. Protokol kesehatan yang dimaksud adalah 5M seperti mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas, dan menggunakan masker.

Masker merupakan hal yang penting pada pandemi saat ini. Penggunaan masker menjadi salah satu kewajiban saat ingin keluar rumah. Oleh karena itu penjualan masker meningkat drastis. Namun dengan adanya PPKM, aktivitas jual beli secara konvensional mengalami hambatan karena pembatasan kegiatan tersebut. Masyarakat sekarang ini lebih banyak melakukan aktivitas jual beli secara *online*. Salah satu tempat untuk berbelanja secara *online* yang banyak digunakan yaitu pada *marketplace* Shopee. Penjualan produk masker pada *marketplace* Shopee mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Dengan banyaknya masker yang terjual di *marketplace* Shopee menimbulkan variasi penilaian ulasan produk yang berbeda-beda dari pembeli.

Pemberian ulasan pada produk masker menjadi salah satu indikator calon pembeli dalam memilih produk masker yang sesuai dan mengetahui kekurangan atau kelebihan dari produk tersebut. Ulasan pada produk juga berpengaruh bagi penjual dalam meningkatkan kualitas penjualannya di masa yang akan datang (Farki, Baihaqi, & Wibawa, 2016). Namun peningkatan jumlah ulasan suatu produk membuat calon pembeli kesulitan untuk memahami ulasan suatu produk dan akhirnya tidak dapat menarik kesimpulan yang tepat (A. D. Saputra, Adiwijaya, & M. S. Mubarak, 2017). Oleh sebab itu dibutuhkan analisis sentimen yang dapat membantu calon pembeli dalam mengambil keputusan berdasarkan ulasan atau opini dari pembeli lainnya.

Analisis sentimen merupakan bidang studi yang menganalisis opini, sentimen, evaluasi, sikap dan emosi dari seseorang terhadap suatu entitas seperti produk, jasa, individu, topik dan atribut dari suatu entitas (L. Zhang & B. Liu, 2016). Analisis sentimen dilakukan berdasarkan ulasan produk masker di *marketplace* Shopee yang digunakan untuk melihat pendapat atau opini pembeli lain terhadap produk tersebut apakah cenderung beropini negatif atau positif. Ulasan produk masker terdiri dari opini dalam bentuk teks dan penilaian dalam bentuk bintang dari 1 sampai 5.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian tentang analisis sentimen pada ulasan produk masker yang terdapat pada *marketplace* Shopee dengan menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) dan seleksi fitur *Chi Square* yang dimana dengan menerapkan seleksi fitur diharapkan dapat meningkatkan akurasi klasifikasi nantinya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis sentimen terhadap opini pembeli pada produk masker di *marketplace* Shopee.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang didapat:

1. Bagaimana penerapan klasifikasi dari algoritma *Support Vector Machine* dengan dan tanpa seleksi fitur *Chi Square* dalam klasifikasi sentimen pada ulasan produk masker?
2. Bagaimana pengaruh seleksi fitur *Chi Square* terhadap algoritma *Support Vector Machine* dalam klasifikasi sentimen pada ulasan produk masker?
3. Bagaimana tingkat akurasi dari algoritma *Support Vector Machine* dengan dan tanpa seleksi fitur dalam klasifikasi sentimen pada ulasan produk masker?

### 1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini didapat melalui proses *crawling/scraping* dari toko *online* *atmos.official* dengan nama produk “Masker KF94 Korea 4 ply impor *High Quality*” pada *marketplace* *Shopee*.
2. Data yang didapat berisikan nama pengguna, isi komentar dalam bahasa Indonesia dengan beberapa campuran bahasa Inggris, penilaian dalam bentuk bintang 1 sampai 5, varian warna yang dipesan, penilaian terhadap bahan, penilaian terhadap kualitas, penilaian terhadap harga, penilaian dalam bentuk label, jumlah *like* pada ulasan, tanggal pembelian, dan tanggal pengambilan data sebanyak 8.674 data.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan *Python*.
4. Proses klasifikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dan seleksi fitur *Chi Square*.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas tujuan penulis melakukan penelitian untuk mengklasifikasi sentimen negatif atau positif berdasarkan ulasan produk masker pada *marketplace* *Shopee* menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dengan dan tanpa seleksi fitur *Chi Square* dan mengetahui hasil pengukuran performa dari model yang telah dibuat.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Pembeli  
Dapat mempertimbangkan keputusan saat ingin membeli suatu produk masker dengan melihat sentimen berdasarkan ulasan produk tersebut.
2. Bagi Penjual  
Dapat mengetahui hasil dari analisis sentimen yang dilakukan peneliti terhadap produk masker yang dijual berdasarkan penilaian ulasan pembeli.

### 3. Bagi Peneliti

Mengetahui hasil dari penggunaan algoritma *Support Vector Machine* dengan dan tanpa seleksi fitur terhadap analisis sentimen pada ulasan produk masker baik dari tingkat akurasi maupun tingkat presisi dalam klasifikasi.

## 1.6. Luaran Yang Diharapkan

Pada penelitian ini diharapkan memiliki luaran yaitu berupa hasil dari klasifikasi sentimen negatif atau positif berdasarkan ulasan produk masker di *marketplace* Shopee dengan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* dengan dan tanpa seleksi fitur *Chi Square*.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dengan menggunakan metode tertentu sebagai berikut:

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II     TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori mendasar yang digunakan dalam pendukung penelitian ini.

### **BAB III    METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan langkah-langkah penelitian yang digunakan untuk pemecahan permasalahan penelitian dan mencapai tujuan penelitian.

### **BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian terhadap masalah terkait untuk mencapai hasil dan tujuan yang sesuai dengan yang diteliti.

## **BAB V      PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti serta memberikan saran berupa hal-hal yang dapat membantu pada penelitian berikutnya.