

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era serba digital seperti saat ini dapat dikatakan pertumbuhannya semakin cepat dan pesat. Berbagai inovasi atau ide gagasan terbaru teknologi terbaru semakin berkembang yang diciptakan agar mempermudah kegiatan sehari-hari, seperti membantu menyelesaikan kegiatan sehari-hari dan mengakses segala bentuk informasi yang disajikan. Keberlangsungan internet merupakan faktor pendukung utama dalam pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadikan dunia tanpa batas sehingga berdampak kepada kondisi perubahan sosial yang berlangsung secara cepat. *New media* memiliki arti sebagai suatu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang maju bersifat terbaru dan terkoneksi secara digital, dengan memanfaatkan berbagai fungsi serta fitur pada internet, membuat aliran data berpindah dengan cepat kepada khalayak luas, hal ini dimanfaatkan oleh perusahaan untuk perkembangan bisnis ke arah *online* (digital), salah satunya adalah PT. XYZ yang bergerak dibidang farmasi seperti Apotek.

Apotek adalah sebuah sarana pelayanan pada kefarmasian, juga merupakan wadah dilakukannya suatu praktik kefarmasian oleh seorang apoteker (Narendra, P., M., Skaryadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P., 2017).

Aplikasi yang digunakan oleh suatu perusahaan perlu dilakukan analisis untuk mengetahui opini masyarakat dalam rangka menggali informasi untuk memperbaiki aplikasi guna mempermudah user menggunakan aplikasi tersebut. *Sentiment Analysis* adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi tentang opini terhadap aplikasi tersebut.

Sentiment Analysis adalah metode yang berfungsi untuk mengekstrak data opini, memahami dan mengolah data tekstual yang dilakukan secara otomatis untuk melihat sentimen yang ada dalam sebuah pendapat atau opini (Sari, V., F., & Wibowo, A., 2019). untuk mengetahui sentiment masyarakat terhadap suatu aplikasi atau website yang di

implementasikan pada sebuah apotek dapat dilakukan *Sentiment Analysis*. Berbagai metode yang dapat digunakan dalam *Sentiment Analysis* seperti SVM, Naïve Bayes dan lain-lain.

Naive Bayes adalah metode klasifikasi probabilistik secara sederhana dengan berdasar pada teorema Bayes, di mana klasifikasi dilakukan dengan melatih kumpulan data secara efisien. Naive Bayes menyatakan bahwa nilai atribut masukan di kelas tertentu tidak tergantung pada nilai atribut lainnya. Teorema Bayes diusulkan oleh Thomas Bayes (seorang ilmuwan Inggris), yang melakukan prediksi peluang pada masa mendatang berdasarkan data-data sebelumnya, maka nama Teorema Bayes (Nawangsih, I. & Setyaningsih, A., 2020.).

Penelitian ini menggunakan metode Naïve Bayes untuk melakukan klasifikasi tentang opini terhadap aplikasi tersebut dalam melakukan *Sentiment Analysis*. Hal ini dikarenakan opini- opini masyarakat dapat dikumpulkan dari ulasan- ulasan yang ada didalam Google Play Store. Tahapan dalam penelitian ini terdiri dari melakukan proses *Sentiment Analysis* menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier*. Dimana untuk pengambilan data menggunakan teknik scraping data, kemudian dilanjutkan dengan *Pre-Processing* data, selanjutnya dilakukan pembobotan TF-IDF, dilanjutkan lagi dengan melakukan klasifikasi menggunakan *Naive Bayes Classifier*, kemudian dilakukan Prediksi pada sentimen yang ada dan yang terakhir adalah dilakukan evaluasi serta visualisasi hasil untuk dapat digunakan oleh perusahaan kefarmasian tersebut untuk perbaikan aplikasi yang digunakan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengambil judul “***Sentiment Analysis Ulasan Pengguna Aplikasi Pada PT. XYZ Dalam Bidang Farmasi Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier*** “.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal dan pengertian yang sudah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana melakukan klasifikasi terhadap opini pengguna pada aplikasi PT. XYZ yang bergerak dibidang farmasi?
2. Bagaimana menerapkan metode naïve bayes classifier dalam melakukan klasifikasi mengenai data ulasan pengguna aplikasi PT. XYZ yang bergerak dibidang farmasi yang ada pada Google Play?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, Tujuan dari penelitian tugas akhir ini antara lain:

1. Melakukan klasifikasi dengan menggunakan metode naïve bayes untuk menghasilkan *Sentiment Analysis* pada ulasan pengguna sebagai informasi untuk memperbaiki aplikasi PT. XYZ yang bergerak dibidang farmasi.
2. Mengetahui akurasi yang ada pada penerapan algoritma *naive bayes classifier* dalam melakukan klasifikasi tanggapan pengguna aplikasi kimia farma mobile.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, Tujuan dari penelitian tugas akhir ini antara lain:

1. Dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai tanggapan pengguna aplikasi PT. XYZ yang bergerak dibidang farmasi yang berupa ulasan pada situs google play.
2. Untuk memberikan informasi bagi PT. XYZ yang bergerak dibidang farmasi sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan layanan pada aplikasi.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan terdapat beberapa ruang lingkup penelitian antara lain:

1. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data yang berasal dari ulasan pengguna pada situs *Google Play Store* dengan menggunakan teknik yaitu *web scraping* menggunakan python.
2. Ulasan diambil hanya menggunakan bahasa indonesia
3. Metode dalam melakukan klasifikasi hanya menggunakan algoritma *naive bayes*

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika penulisan yang ada pada penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab Pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang penulisan penelitian,

rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup dari penelitian ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Dalam bab Landasan Teori, dikaji teori-teori yang mendasari dan mendukung ide dari penelitian ini yaitu *Sentiment Analysis*, Apotek, *Data Mining*, *Preprocessing*, Pembobotan kata, dan yang terakhir adalah *naive bayes classifier*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab Metodologi Penelitian ini dilakukan penguraian sampel data penelitian, jenis dan sumber data, variabel penelitian, metode analisis data dan tahapan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalam bab 4 ini berisikan mengenai proses dalam melakukan *Sentiment Analysis* tersebut.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan serta saran dari proses *Sentiment Analysis* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN