

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu jenis interaksi yang dilakukan antara pemerintah dan masyarakatnya, dimana masyarakat rela membayar pajak, dan mempercayakan pajak tersebut kepada pemerintah guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik di masa pandemi ini mengharuskan kualitas pelayanan masyarakat harus tetap dipertahankan. Pemerintah harus mengupayakan untuk terus memberikan pelayanan terbaik sekaligus tetap melaksanakan himbauan protokol kesehatan untuk keselamatan bersama, baik pemberi maupun penerima layanan, dengan menerapkan social dan physical distancing. (Rohman & Larasati, 2020)

Salah satu pelayanan publik yang sering digunakan yaitu pembayaran pajak kendaraan. Hampir seluruh keluarga di Indonesia memiliki minimal 1 kendaraan bermotor di rumahnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar (sepeda motor, mobil penumpang, bus, dan truk) di seluruh Indonesia lebih dari 136 juta unit pada tahun 2020 dan jumlah tersebut meningkat sekitar 5% setiap tahunnya. Lalu di daerah Jawa Barat sendiri jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar sebanyak lebih dari 16 juta unit pada tahun 2020. Berdasarkan data tersebut, seiring meningkatnya jumlah kendaraan di Indonesia khususnya di daerah Jawa Barat dan teknologi informasi yang semakin meningkat pesat, pemerintah Jawa Barat membuat inovasi pada layanan publik untuk mengatasi meningkatnya pembayaran pajak kendaraan. Pemerintah daerah Jawa Barat membuat terobosan mulai dari Samsat *Drive Thru*, Samsat *outlet*, samsat keliling dan yang terbaru mengeluarkan aplikasi Samsat *Mobile* Jawa Barat (Sambara) untuk mempercepat pelayanan publik terutama pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat.

Aplikasi SAMBARA yang dirilis pada tanggal 2 Januari 2018 ini telah diunduh lebih dari 1 juta pengguna, aplikasi ini menawarkan beberapa layanan seperti, melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online, mengetahui lokasi

pelayanan samsat di daerah sekitar, hingga jadwal samsat keliling dan samsat gendong. Dari banyaknya pengguna yang telah mengunduh aplikasi ini, terdapat beberapa pengguna yang merasa tidak puas terhadap kinerja aplikasi SAMBARA, hal ini dapat dilihat pada ulasan aplikasi SAMBARA di playstore. Ulasan pengguna yang berisikan feedback setelah memakai aplikasi, dan rating dapat dijadikan acuan untuk menganalisis, memahami kebutuhan dan keluhan yang dialami pengguna guna meningkatkan kinerja aplikasi dengan menggunakan analisis sentimen.

Analisis sentimen yaitu cara untuk mengolah opini atau sentimen seseorang yang dituangkan kedalam kata-kata sehingga orang lain bisa mendapatkan informasi dari sentimen yang terkandung didalamnya. (Luthfiana dkk, 2020). Analisis sentimen merupakan suatu cara untuk mengkategorikan suatu kata, baik yang terkandung didalam pendapat, kalimat, ataupun di dalam dokumen, sehingga kata tersebut dapat mengartikan apakah kata yang ada pada pendapat, kalimat ataupun dokumen tersebut bernilai negatif atau bernilai positif (Kisworini & Setiawan, 2020). Dengan analisis sentimen nantinya ulasan komentar aplikasi SAMBARA akan diklasifikasikan, apakah tergolong sentimen positif atau negatif dengan menggunakan metode klasifikasi.

Dalam penelitian Nisa dkk, (2019) dalam jurnal berjudul Analisis sentimen menggunakan *Naive Bayes Classifier* dengan *Chi-Square Feature Selection* terhadap penyedia layanan telekomunikasi. Penelitian ini menghasilkan akurasi sebesar 84.4% dan *f1-score* sebesar 82% tanpa menggunakan seleksi fitur dan mengalami peningkatan akurasi pada saat menggunakan seleksi fitur *Chi-Square* sebesar 85.5% dan nilai *f1-score* sebesar 84%.

Penelitian lain terkait peningkatan penggunaan seleksi fitur *Chi Square* telah dilakukan oleh Pratama dkk, (2021) dalam jurnal berjudul Analisis sentimen media sosial twitter dengan algoritma *K-Nearest Neighbor* dan seleksi fitur *Chi-Square* (Kasus *Omnibus Law* Cipta Kerja), menunjukkan bahwa penggunaan fitur seleksi *Chi Square* dapat meningkatkan akurasi sebesar 81.4%.

Dari beberapa jurnal yang telah disebutkan dapat diketahui bahwa algoritma *Naive bayes* dan penggunaan fitur seleksi *Chi Square* cukup handal dalam

melakukan proses klasifikasi pada analisis sentimen. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Menggunakan algoritma *Naive bayes Classifier* dengan seleksi fitur *Chi Square*, untuk mengetahui apakah dengan adanya aplikasi SAMBARA ini dapat membantu pelayanan masyarakat khususnya pembayaran pajak di Jawa Barat atau masih harus dievaluasi lagi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Sambara dengan metode *Naive Bayes Classifier* dan seleksi fitur *Chi Square*?
2. Bagaimana hasil kinerja metode *Naive Bayes Classifier* dengan seleksi fitur *Chi Square* dalam klasifikasi sentimen aplikasi Sambara?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis mengidentifikasi tujuan sebagai berikut:

1. Mengklasifikasi ulasan pengguna aplikasi Sambara menggunakan metode *Naive Bayes Classifier* dan seleksi fitur *Chi Square*.
2. Mengukur hasil kinerja metode *Naive Bayes Classifier* dengan seleksi fitur *Chi Square* dalam proses klasifikasi sentimen aplikasi Sambara.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa baik performa algoritma *Naive Bayes Classifier* dan seleksi fitur *Chi Square* dalam mengklasifikasikan ulasan pada aplikasi SAMBARA.

2. Penelitian ini dapat dikembangkan kembali dan digunakan sebagai bahan referensi penelitian dalam penggunaan algoritma *Naive Bayes Classifier* dan seleksi fitur *Chi Square* dalam analisis sentimen ulasan aplikasi di *Google Play Store*.
3. Penelitian ini sebagai bahan informasi dan pertimbangan pengembang aplikasi dalam melakukan evaluasi terhadap aplikasi, agar dapat memberikan efek yang baik kepada masyarakat.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Berikut adalah ruang lingkup dalam penelitian ini:

1. Data yang diambil berasal dari *Google Play Store*.
2. Data yang digunakan terdiri dari ulasan komentar pengguna aplikasi SAMBARA berbahasa Indonesia pada tanggal 20 April hingga 31 Desember 2021 dengan versi aplikasi 4.0.7.
3. Data sentimen diklasifikasikan ke dalam dua kelas yaitu *positif* dan *negatif*.
4. Algoritma yang digunakan untuk penelitian ini adalah algoritma *Naive Bayes Classifier* dan seleksi fitur *Chi Square*.

### **1.6 Luaran yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan berupa hasil klasifikasi sentimen dan hasil kinerja terhadap ulasan pengguna aplikasi Samsat *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) di *Google Play Store* serta akurasi dari metode *Naive Bayes* serta seleksi fitur *Chi Square* dalam klasifikasi.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan skripsi ini disusun dalam beberapa bab yang masing-masing bab menjabarkan beberapa pokok pembahasan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang diambil, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, luaran yang diharapkan serta sistematika penulisan dalam proposal ini.

## **BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan kajian teoritis mengenai konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **BAB III     METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang perancangan dari metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.

## **BAB IV     HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah dari proses yang dilakukan dalam penelitian terhadap masalah yang diangkat untuk mencapai hasil dan tujuan yang ingin diteliti.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**