

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

E-Commerce, atau perdagangan elektronik, adalah proses membeli dan menjual barang atau jasa melalui internet. E-commerce mencakup berbagai aktivitas, mulai dari pemasaran, penjualan, pengiriman, hingga layanan pelanggan, yang semuanya dilakukan secara online. E-commerce telah menjadi salah satu pilar utama dalam perekonomian. Keberadaannya tidak hanya merubah cara konsumen berbelanja, tetapi juga mempengaruhi strategi bisnis, modal operasi, dan bahkan regulasi pemerintah.

Menurut hasil studi *google, Temasek, dan bain & company* yang dipublikasikan dalam laporan bertajuk “e-Conomy SEA 2021”, selama pandemi COVID-19, sektor e-commerce telah mencatatkan pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan laporan bertajuk *outlook economy digital* yang dirilis oleh *Bain Analysis*, menunjukkan bahwa sektor e-commerce mengalami pertumbuhan terbesar mencapai 52 persen, yang menjadikan sector ini sebagai salah satu sektor ekonomi dengan pertumbuhan terbesar selama pandemi, mengungguli sektor lain seperti media online (48 persen), makanan dan transportasi (36 persen), serta travel online (29 persen) (CNN Indonesia, 2022).

Salah satu perusahaan e-commerce yang bersaing antaranya adalah Sayurbox, yang merupakan sebuah platform digital e-commerce yang memiliki focus pada produk sayuran dan buah – buahan. Didirikan pada tahun 2016, Sayurbox didirikan dengan tujuan untuk memangkas mata rantai yang panjang antara produsen dengan konsumen sehingga mereka dapat meningkatkan kesejahteraan petani dan prosen lokal (Binus, 2021).

Sepert perusahaan *e-commerce* lainnya, selain dapat berbelanja melalui situs website, Sayurbox menyediakan aplikasi mobile yang dapat diunduh diberbagai macam platform distribusi aplikasi, salah satunya *Google Play Store*, yang merupakan platform distribusi aplikasi yang paling banyak digunakan saat ini. *Goole Play Store* tidak hanya memfasilitasi pengguna dalam menemukan dan mengunduh aplikasi yang mereka butuhkan, tetapi juga memberikan wadah untuk

berbagai pengalaman pengguna ataupun umpan balik tentang aplikasi yang mereka gunakan melalui ulasan.

Analisis sentimen merupakan suatu pendekatan yang berfungsi untuk memahami persepsi masyarakat terhadap suatu objek maupun fenomena. Dalam kasus ini. Analisis sentimen dapat memberikan wawasan yang bermanfaat terkait pandangan pengguna terhadap layanan aplikasi Sayurbox, dan memahami apa yang disukai atau tidak disukai oleh pengguna, serta dapat mengidentifikasi potensi perbaikan yang diperlukan. Penyelesaian masalah klasifikasi sentimen seringkali melibatkan penggunaan metode algoritma *Naïve Bayes Classifier*.

Metode *Naive Bayes Classifier* adalah salah satu metode algoritma yang cukup sering digunakan dan efektif untuk melakukan analisis sentimen (Ghozali et al. 2023). Metode *Naive Bayes* sendiri sering digunakan dalam berbagai hal, terutama dalam klasifikasi *teks*, seperti spam *filter* dalam *email*, analisis sentimen, serta dalam pengenalan pola dan data mining, dan khususnya dengan penggunaan data yang relatif besar dan efektif dalam mengklasifikasikan data ke dalam beberapa kelas berdasarkan informasi atribut yang ada. Metode ini didasarkan pada prinsip probabilitas dan digunakan untuk mengklasifikasikan ulasan atau teks menjadi kategori sentimen positif atau negatif

Maka dari itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul: “Analisis Sentimen Terhadap Aplikasi Berdasarkan Ulasan Digoogole Playstore Menggunakan Naïve Bayes Classifier”. Diharapkan penelitian ini mampu menghasilkan visualisasi data terkait tingkat kepuasan pengguna, terutama terkait dengan barang, layanan, pengiriman, dan lainnya, serta mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, diharapkan dapat mendukung peningkatan jumlah pengguna, serta memperkuat posisi Sayurbox dalam persaingan di pasar e-commerce yang cukup kompetitif saat ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat diperoleh kesimpulan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pandangan pengguna terhadap aplikasi Sayurbox berdasarkan ulasan pengguna *di google play store*?

2. Bagaimana penerapan metode algoritma *Naïve Bayes Classifier* dalam menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Sayurbox?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sentimen Aplikasi Sayurbox Berdasarkan Ulasan Google Playstore menggunakan naïve bayes memberikan dampak sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh pemahaman terkait sebuah persepsi pengguna google playstore terhadap aplikasi Sayurbox berdasarkan ulasan digoogle play store.
2. Mendapatkan hasil dari penerapan teknik *Naïve Bayes Classifier* dalam mengklasifikasi ulasan pada situs google play store untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan apa saja dalam penggunaan aplikasi Sayurbox

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan dapat mengidentifikasi manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil dalam penelitian ini akan memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana masyarakat menilai aplikasi Sayurbox.
2. Manfaat penelitian ini memberikan kesimpulan yang berpotensi untuk meningkatkan pengalaman pertumbuhan pengguna, serta daya saing Sayurbox dirana e-commerce.
3. Mengetahui sentimen pengguna apakah cenderung positif atau negative. terhadap Aplikasi Sayurbox.

### 1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dari analisis sentimen Sayurbox pada situs google play Store adalah :

1. Data yang digunakan didalam penelitian ini adalah data public yang di ambil dari ulasan aplikasi Sayurbox di Google Play Store dengan menggunakan teknik *scraping*
2. Data ulasan yang digunakan menggunakan Bahasa Indonesia

3. Data ulasan yang digunakan dibatasi hanya ulasan yang dikirim dalam rentang waktu Juni 2024

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, diantara lain sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 dalam penelitian ini meliputi latar belakang permasalahan yang diangkat menjadi topik penelitian, rumusan masalah, batasan atau ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II, terdapat dasar teori dan definisi dari basis ilmu pengetahuan, teknologi yang digunakan dalam penelitian dan hasil penelitian terdahulu serta disampaikan secara rinci Pengertian E-commerce, sayurbox, google play store, google collabs, python, text mining, analisis sentimen, text preprocessing, data cleaning, case folding, normalisasi, tokenizing, stopword removal, stemming, term weighting, term frequency inverse document frequency (TF-IDF), naïve bayes classifier, kelebihan naïve bayes, kekurangan naïve bayes, confusion matrix, review penelitian terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab III, terdapat beberapa tahapan yang akan dilakukan seperti adanya alur penelitian yang menggambarkan aktivitas kegiatan meneliti dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan masalah, tempat waktu dan jadwal penelitian, alat dan bahan yang digunakan.

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab IV, penelitian ini berisi seluruh tahapan proses yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian

### **BAB V METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab V, berisi sumber – sumber penelitian dalam mendapatkan referensi penulisan