

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Grab merupakan aplikasi penyedia transportasi yang menawarkan beberapa layanan (N.R.Permana dan R.I Rokhmawati, 2018). Grab juga menawarkan layanan seperti kurir, pengiriman makanan, pembayaran, dan pemesanan hotel. Meskipun Grab hanya menyediakan platform aplikasi, kendaraan yang digunakan disediakan oleh mitra yang berpartisipasi dalam PT Grab Indonesia. Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan kemudahan dalam menggunakan transportasi ketika tidak ingin menggunakan mobil sendiri dengan menggunakan layanan transportasi pada aplikasi Grab yang memungkinkan Anda memesan hanya dengan menyentuh layar smartphone Anda.

Grab bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar dan Kamboja menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara di 137 kota mulai dari Sabang sampai Merauke (R.S Ramdhani, 2020) sebagai contoh kota Palembang, grab mulai berekspansi ke Kota Palembang pada tahun 2017. Adanya layanan ojek online dinilai sangat membantu transportasi warga Kota Palembang khususnya pelajar, guru, karyawan, dan lain-lain. Dengan adanya ojek online, masyarakat yang awalnya menggunakan angkutan umum tradisional berubah kebiasaan dan mulai beralih ke teknologi komunikasi saat memesan angkutan umum. Kehadiran ojek online juga terbukti membawa dampak dan perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Palembang merupakan kota besar dengan lalu lintas yang padat, sehingga sebagian orang merasa kesulitan untuk bepergian dengan mobil pribadi karena kemacetan lalu lintas, dan sebagian lagi akhirnya membuang-buang waktu. Hal ini akan memungkinkan Grab untuk

beroperasi dan masyarakat dapat memesan dan menunggu di rumah. Namun, hal ini tidak berarti bahwa aplikasi Grab sempurna (Taqwa, 2020).

Perkembangan transportasi online yang berada di Indonesia cukup banyak dan sangat pesat dimulai dari tahun 2012 merupakan masa yang sangat fenomenal bagi masyarakat Indonesia. Munculnya aplikasi-aplikasi online termasuk transportasi online diantaranya Go-jek, Grab, serta Uber, namun pada awal tahun 2018 Uber mengalami masalah dalam perkembangan bisnisnya dan pada akhirnya Uber diakuisisi oleh Grab (M.Kurniawan & S.K. Hildayanti, 2019). Saat ini banyak sekali layanan transportasi online lainnya yang masuk ke Indonesia yaitu Gojek, Maxim, Shopee Food, InDriver, Anterin, Oke Jack, Bonceng, dan ReCharge Indonesia, Kuriro, JogjaKita, She-Jek, dan OjekBro, Kehadiran berbagai layanan ini mencerminkan tingginya permintaan masyarakat akan solusi transportasi yang praktis, cepat, dan terjangkau. Masing-masing penyedia layanan ini berusaha untuk menawarkan fitur-fitur unik serta promosi yang menarik guna memenangkan hati konsumen di tengah persaingan yang semakin ketat. Aplikasi Grab seringkali menghadapi banyak permasalahan dimana konsumen mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan, salah satunya adalah fungsi pesan-antar makanan atau Grab Food.

Analisis sentimen adalah metode yang banyak digunakan di berbagai industri dan aplikasi untuk memahami persepsi pengguna, analisis sentimen membantu pengembang aplikasi meningkatkan pengalaman pengguna dengan mengidentifikasi pola sentimen positif dan negatif dalam ulasan pengguna. Namun, melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna Grab memerlukan metode perhitungan yang efisien dan akurat. Salah satu algoritma yang dapat digunakan untuk tujuan tersebut adalah algoritma Naïve Bayes yang telah terbukti berguna dalam menganalisis sentimen teks dalam berbagai situasi, Algoritma Klasifikasi Naïve Bayes dipercaya sebagai metode yang berpotensi baik untuk melakukan pembagian terstruktur mengenai data daripada metode pembagian terstruktur

mengenai lainnya pada hal akurasi dan komputasi (F.N. Hasan & M. Dwijayanti, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Grab dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*. Teknik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas aplikasi Grab adalah teknik analisis sentimen. Analisis sentimen merupakan suatu proses memahami, mengekstrak dan memproses data berbasis teks secara otomatis, proses ini dilakukan untuk memperoleh sebuah informasi sentimen yang tersirat dari suatu opini (F.Sidik & F.N Hasan, 2022). Dalam konteks ini, analisis sentimen diterapkan untuk mempelajari opini dan sentimen pengguna aplikasi Grab berdasarkan review yang ditinggalkan pengguna di bagian review Google Play Store yang akan dijadikan visualisasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Grab berdasarkan review pengguna dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas website Grab ditinjau dari kepuasan pengguna melalui Google Play Store.
2. Membantu pengenalan Grab secara menyeluruh dan mengetahui dampak kualitas Aplikasi Grab terhadap kepuasan pengguna.
3. Membantu Proses Klasifikasi aplikasi Grab yang akan menjadi sentimen positif dan sentimen negatif.
4. Membantu dalam penerapan algoritma *Naïve Bayes Classifier* dalam melakukan analisis sentimen
5. Membuat Perancangan sistem sederhana berbasis web dari Hasil yang didapatkan sebagai solusi yang akan ditampilkan berupa hasil

Klasifikasi dan *word could* agar dapat dijadikan referensi bagi Pengembang.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan survei terhadap teori-teori yang telah dipertimbangkan sebelumnya dan membawa wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam analisis sentimen data mining.
- b. Bagi Universitas, sebagai tolak ukur pengetahuan mahasiswa dalam menguasai ilmu sudah dipelajari dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi pembaca, memberikan informasi mengenai sentimen terhadap aplikasi Grab dan bermanfaat untuk referensi penelitian analisis sentimen di bidang sistem informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini untuk memberitahukan garis besar permasalahan yang ada, maka penulisan dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran mengenai penelitian ini, meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan uraian sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat penjelasan teori-teori dari berbagai sumber literatur berkaitan dengan informasi mengenai landasan teori yang diperoleh dari studi literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian serta cara menganalisis dan menyelesaikan masalah dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat seluruh langkah-langkah proses yang dilalui peneliti ketika melakukan penelitian dan membangun model dari hasil pengolahan data uji.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang dicapai dan saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi sumber-sumber informasi yang didapatkan dari beberapa referensi yang digunakan peneliti pada penyusunan penelitian ini.

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN