

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital seperti yang terjadi saat ini, teknologi memiliki peran penting dalam perancangan produk dan layanan yang berbasis digital. Teknologi berbasis digital dapat ditemui pada setiap aspek kehidupan masyarakat. Saat ini banyak media digital yang memanfaatkan teknologi digital dan informasi untuk memudahkan manusia mencari informasi dan berkomunikasi. Beberapa contoh media baru yang memudahkan aktivitas masyarakat seperti internet, smartphone, bisnis berbasis digital, dan lain sebagainya. Media-media baru ini diciptakan semata untuk memenuhi kebutuhan manusia akan informasi dan komunikasi. Meningkatnya kebutuhan manusia akan kebutuhan informasi dan komunikasi yang cepat menjadi alasan utama dalam mengembangkan teknologi media baru seperti yang kita rasakan saat ini [1]. Salah satu media yang menggunakan teknologi adalah pemesanan tiket dan pesawat pada Traveloka.

Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara daring dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang Traveloka adalah perusahaan teknologi terkemuka di Asia Tenggara yang menyediakan akses bagi masyarakat untuk menemukan dan memesan berbagai layanan transportasi, akomodasi, aktivitas dan gaya hidup, serta keuangan. Sebagai lifestyle super app di Asia Tenggara, Traveloka memiliki portofolio produk yang lengkap meliputi layanan transportasi seperti tiket pesawat, bus, kereta api, sewa mobil, antar-jemput bandara, serta berbagai pilihan akomodasi, termasuk hotel, apartemen, guest house, homestay, resort, dan villa. [2].

Konsumen saat ini dimudahkan dengan adanya situs penjualan tiket pesawat dan kamar hotel seperti Traveloka. Kemudahan mengakses situs penjual tiket dan kamar hotel online diinginkan melalui gadget atau melalui komputer tanpa harus mengunjungi bandara atau hotel diinginkan. Berbagai kelebihan dan

kekurangan yang dimiliki oleh masing-masing situs penjualan tiket pesawat dan kamar hotel online tersebut membuat konsumen akan lebih selektif dalam aplikasi penyedia tiket dan hotel. Keputusan pembelian adalah tindakan yang diambil konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pengambilan keputusan pembelian produk dipengaruhi oleh budaya, faktor sosial, diri sendiri, psikologis harga dan online consumer review [3]. Saat ini online consumer review dapat diketahui pada media sosial dengan penggunaan hastags. Online consumer review atau ulasan pelanggan ini dapat membentuk sentiment analisis kepuasan pelanggan dengan nilai negatif maupun positif terhadap suatu produk atau jasa.

CEO Traveloka Ferry Unardi pernah berkata 'untuk produk, Traveloka akan selalu mengedepankan kepuasan pelanggan'. Pada tahun 2020 dampak pandemi juga dirasakan oleh Traveloka yang merupakan salah satu layanan yang bergerak di bidang pariwisata. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat membuat objek objek pariwisata menjadi tutup dan membuat permintaan konsumen menurun drastis. Namun dengan melihat review pengguna layanan dan menerapkan penyesuaian bisnis secara tepat Traveloka mampu untuk bangkit kembali.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini akan membahas hasil pengolahan sentiment analisis kepuasan pelanggan pada layanan Traveloka dengan menggunakan Support Vector Machine. Teknis klasifikasi dilakukan dengan cara mengklasifikasikan menjadi 2 kelas yakni positif dan negatif. Dengan penerapan SVM ini diharapkan mendapatkan hasil akurasi yang baik serta dapat diketahui kecenderungan sentimen publik yang terdapat pada kepuasan pelanggan terhadap layanan pemesanan tiket Traveloka di media sosial twitter.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka terdapat rumusan masalah yaitu dengan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* seberapa baik sentiment pelanggan terhadap pelayanan Traveloka dan seberapa akurat data tersebut bisa digunakan dalam pengambilan keputusan.

1.3 Batasan Masalah

Karena dalam sebuah penelitian terdapat perkembangan yang dapat ditemukan kedepannya memberikan batasan-batasan yang jelas terhadap masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini. Adapun batasan-batasan masalahnya sebagai berikut.

- 1) Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang berasal dari tweet dan hanya menggunakan data *twitter* dengan *hashtag* yang berhubungan dengan Traveloka yaitu @traveloka
- 2) Analisis sentiment menggunakan metode SVM
- 3) Sentimen akan diklasifikasikan dalam 2 kelas yaitu positif dan negatif.
- 4) Analisis sentimen untuk data pengujian data testing dalam penelitian ini menggunakan data tweet dari Twitter yang diunduh dari tanggal 14 Oktober – 09 November 2022.
- 5) Jumlah data training adalah 400.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian analisis *sentiment* ini adalah sebagai berikut.

- 1) Mengimplementasikan Support Vector Machine untuk menganalisis sentiment kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Traveloka.
- 2) Mencari nilai akurasi Algoritma Support Vector Machine dalam mengklasifikasi sentimen terhadap tingkat kepuasan pelayanan Traveloka.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Dapat mengetahui *sentiment* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Traveloka
- 2) Sebagai dasar untuk memperbaiki pelayanan pemesanan tiket dan hotel pada konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang tinjauan literatur mengenai karya ilmiah yang sudah ada, gambaran pembelajaran dan memaparkan teori-teori serta pustaka yang dipakai pada waktu penelitian. Teori-teori ini diambil dari buku dan jurnal-jurnal penelitian sebelumnya sebagai penunjang referensi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode dalam penelitian dan pengembangan sistem seperti arsitektur *use case*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*. Selain itu pada bab ini akan membahas alur analisis data dengan algoritma *Support Vector Machine*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang implementasi dari sistem yang dibuat berdasarkan hasil analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi dari hasil penelitian mencakup tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.