

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media membaca digital mengalami peningkatan dan perkembangan pesat, yang merupakan kabar baik bagi pengguna. Media membaca digital di internet telah membuat perbedaan besar terhadap kebutuhan akan membaca dari pengguna. Pada penelitian [1], dijelaskan bahwa media membaca digital terbukti lebih mudah digunakan dan efisien daripada membaca buku tradisional. Aplikasi ini juga menyediakan fasilitas penulisan yang dapat digunakan pengguna untuk mempublikasikan karyanya dan dapat dibaca oleh pengguna lain yang menggunakan aplikasi yang sama. Media membaca digital terus menawarkan kemudahan bagi pembaca, yang berujung pada peningkatan tingkat kepercayaan pengguna.

Dalam industri layanan membaca digital, persaingan ketat terjadi dari berbagai perusahaan yang berlomba-lomba menawarkan keunggulan masing-masing sebagai bentuk kompetisi. Keunggulan-keunggulan ini meliputi fleksibilitas, kenyamanan, dan pengalaman membaca yang beragam, yang memberikan manfaat bagi pengguna dalam menjelajahi dunia literatur dan pengetahuan. Salah satu contoh aplikasi yang populer di dunia ini adalah *Wattpad*, yang telah mencapai popularitas yang signifikan dengan pertumbuhan komunitas dan pengguna yang terus meningkat. *Wattpad* memungkinkan pengguna untuk menikmati dan menciptakan cerita orisinal, serta bertujuan untuk menciptakan komunitas sosial dan menghapus batasan antara pembaca dan penulis. Berdasarkan statistik [2] (*Wattpad* dari *Google Play Store*), menunjukkan bahwa *Wattpad* telah diunduh lebih dari 100 juta kali dan memperoleh rating 4,3. Meskipun angka ini menunjukkan penerimaan yang baik terhadap aplikasi tersebut, namun masih banyak peluang untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Ulasan pengguna dalam bentuk komentar positif, keluhan, kritik, dan saran yang mencapai lebih dari 4 juta, memiliki peran penting sebagai umpan balik yang berharga dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh *Wattpad*.

Berdasarkan survei [3] (*Wattpad User Survey*) yang dilakukan oleh Jakpat, ditemukan bahwa terdapat tingkat persepsi dan kesadaran yang tinggi dari pengguna di Indonesia terhadap Wattpad. Hal ini menunjukkan perkembangan yang signifikan serta adanya segmen yang khusus untuk aplikasi tersebut. Wattpad dapat diunduh melalui Google Play Store, di mana pengguna dapat melihat dan menggunakan ulasan yang diberikan oleh pengguna lain untuk menyampaikan feedback dan keluhan kepada perusahaan. Namun, karena jumlah ulasan pengguna Wattpad yang banyak dan beragam, ini menjadi tantangan dalam mengevaluasi kualitas layanannya. Dalam konteks ini, penerapan Analisis Sentimen pada ulasan pengguna akan memberikan umpan balik yang berharga bagi perusahaan dan membantu dalam peningkatan kualitas layanan, agar dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Analisis sentimen, memungkinkan sistem otomatis menganalisis tinjauan dan mengekstraksi informasi relevan bagi pengguna. Dengan teknik analisis sentimen yang canggih, akan memberikan wawasan berharga, membantu pengguna membuat keputusan cerdas dan memahami opini publik. Dany Pratmanto dan rekan-rekannya (2020) dalam penelitian [4], menjelaskan bahwa analisis sentimen adalah teknik ekstraksi data teks untuk mendapatkan informasi mengenai sentimen positif, netral, atau negatif. Proses pengolahan data sentimen melibatkan pengumpulan data, pembersihan data, tokenisasi, penghapusan stopwords, stemming, daftar fitur, pembobotan, dan klasifikasi. Dinar Ajeng Kristiyanti dan rekan-rekannya (2020) juga menjelaskan dalam penelitian [5], bahwa dalam bidang analisis sentimen, klasifikasi dibagi menjadi tiga tingkat, yaitu tingkat dokumen, tingkat kalimat, dan tingkat aspek. Penelitian ini menggunakan klasifikasi tingkat kalimat dengan menggunakan metode klasifikasi *Support Vector Machine (SVM)*.

SVM adalah metode klasifikasi yang menggunakan machine learning untuk memprediksi kelas berdasarkan pola dari hasil training. Klasifikasi dilakukan dengan menggunakan garis pembatas yang memisahkan opini positif dan negatif. Dalam penelitian dengan judul "*Comparison Performance of Naive Bayes Classifier and Support Vector Machine Algorithm for Twitter's Classification of*

*Tokopedia Services*” oleh Rosita Kusumawati yang membandingkan kinerja algoritma Naïve Bayes dan SVM serta menggunakannya untuk mengklasifikasikan opini pengguna mengenai layanan Tokopedia, disimpulkan bahwa teknik kernel linear SVM memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan teknik NBC, dengan akurasi sebesar 83,34% [6]. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Wattpad di Google Play Store Menggunakan Algoritme Support Vector Machine (SVM)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran data ulasan aplikasi Wattpad dari Google Play Store?
2. Bagaimana algoritme SVM mengklasifikasikan ulasan positif dan negatif melalui Analisis Sentimen?
3. Sejauh mana performa algoritme SVM dalam menghasilkan klasifikasi?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penelitian skripsi ini berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan adalah:

1. Menerapkan pendekatan pembelajaran mesin dengan algoritma SVM dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna Wattpad.
2. Menemukan sentimen yang berkaitan dengan Wattpad dari ulasan pengguna menggunakan algoritme SVM.
3. Mengukur performa yang dihasilkan SVM dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna Wattpad.

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk mengkhususkan fokus penelitian, dilakukan penajajaran pada permasalahan yang diteliti dengan membatasi pada:

1. Data ulasan Wattpad yang diambil dari Google Play Store sejumlah 1500 baris data berbahasa Indonesia.

2. Algoritme yang digunakan adalah *Support Vector Machine* (SVM) tanpa pembandingan.
3. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Python.
4. Analisis sentimen dengan metode SVM menggunakan tools yang sudah tersedia pada library python.
5. Pada sentiment diklasifikasikan kedalam 2 kelas, yaitu positif dan negatif.
6. Evaluasi menggunakan Confusion Matrix dan K-Fold Cross Validation.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

Akademik:

1. Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan dan kontribusi bagi peneliti lain yang menjalankan penelitian sejenis dalam topik yang serupa.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih jelas mengenai analisis sentimen menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM).

Non akademik:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga, membantu pengguna membuat keputusan cerdas dan memahami opini publik..
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik yang bernilai bagi entitas perusahaan serta berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, guna mencapai peningkatan yang lebih baik pada masa depan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang disusun oleh penulis dalam penelitian ini :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara umum tentang penelitian yang akan dilakukan, mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan, maksud dan tujuan, metode, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Pada bagian ini, penulis mengulas temuan-temuan dan teori-teori yang relevan dengan penelitian, serta menguraikan konsep dasar analisis sentimen dan SVM, menjelaskan bagaimana metode tersebut akan diterapkan dalam menganalisis sentimen dari data *review* pengguna aplikasi Wattpad di *Google Play Store*.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan secara sistematis tentang desain penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data *review* pengguna Wattpad di *Google Play Store*, sampel penelitian yang dipilih, instrumen atau alat yang digunakan untuk menganalisis sentimen, serta langkah-langkah implementasi metode *Support Vector Machine* dalam menganalisis sentimen dari data *review* pengguna.

### **BAB IV : PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI**

Bab ini akan menjelaskan interpretasi hasil analisis sentimen menggunakan metode *Support Vector Machine* dan menyajikan temuan-temuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, penulis akan membahas dan mengimplementasikan temuan tersebut dengan menggunakan hasil dari analisis data untuk menguji hipotesis atau mencari jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah diajukan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini juga akan merangkum temuan-temuan penelitian dan membahas implikasi dari hasil analisis terhadap aplikasi Wattpad dan penggunaannya di *Google Play Store*. Selain itu, penulis akan menyajikan saran-saran untuk pengembangan aplikasi Wattpad berdasarkan temuan penelitian dan memberikan gambaran tentang arah penelitian selanjutnya yang dapat diambil oleh peneliti lain untuk melengkapi atau memperluas penelitian ini.