

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Depesaflorist merupakan salah satu toko online yang bergerak di bidang penjualan tanaman hias dengan berbagai macam jenis dan kualitas unggul, yang dipasarkan melalui platform e-commerce Shopee. Tanaman hias yang ditawarkan bervariasi, mulai dari jenis yang umum hingga tanaman hias yang langka dan berkualitas tinggi. Sebagai penjual yang bergantung pada platform e-commerce, ulasan pembelian dari pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam membangun reputasi toko dan meningkatkan kepercayaan calon pembeli. Namun, ulasan yang diberikan oleh pelanggan tidak selalu menggambarkan secara langsung kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Hal ini disebabkan oleh beragamnya komentar yang bersifat positif maupun negatif, serta variasi dalam tingkat detail dan kejujuran ulasan yang diberikan. Selain itu, kesulitan dalam menganalisis ulasan secara manual ketika jumlahnya sangat banyak menambah tantangan yang dihadapi oleh toko dalam memahami sentimen pelanggan secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang mampu membantu toko Depesaflorist dalam memahami opini pelanggan dengan lebih efektif [1].

Teknologi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah algoritma Naïve Bayes untuk menganalisis ulasan pelanggan pada platform e-commerce Shopee. Algoritma Naïve Bayes memiliki keunggulan dalam menangani data teks dengan akurasi tinggi, efisiensi komputasi, dan kesederhanaannya dalam implementasi. Salah satu alasan algoritma ini banyak digunakan adalah kemampuannya untuk bekerja dengan baik meskipun data pelatihan yang digunakan relatif kecil. Dalam penelitian ini, digunakan varian Multinomial Naïve Bayes yang sangat cocok untuk menangani data teks diskrit seperti kata-kata dalam ulasan pelanggan. Multinomial Naïve Bayes bekerja dengan memperhitungkan frekuensi kemunculan kata dalam setiap ulasan, sehingga dapat memberikan hasil klasifikasi sentimen yang lebih akurat. Algoritma ini sering digunakan untuk klasifikasi opini menjadi sentimen positif atau negatif berdasarkan kata-kata yang muncul dalam ulasan. Dalam

konteks e-commerce, penggunaan algoritma ini memungkinkan toko untuk secara otomatis mengelompokkan ulasan pelanggan dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi pelanggan terhadap produk yang dijual. Manfaat dari sistem klasifikasi ini sangat signifikan, karena dapat membantu penjual dalam memahami opini pelanggan secara lebih mendalam, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan produk, serta meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh toko [2].

Teknologi Naïve Bayes sangat relevan dan cocok untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh toko Depesaflorist. Dengan menganalisis ulasan pelanggan secara otomatis, toko dapat memperoleh wawasan yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode manual yang memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan subjektif. Analisis sentimen ini memungkinkan toko untuk mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas produk, layanan, serta kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Selain itu, hasil klasifikasi sentimen ini juga dapat digunakan untuk menyoroti ulasan-ulasan yang relevan dan informatif bagi calon pembeli lain nya, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih bijaksana dalam memilih produk yang akan dibeli. Dengan demikian, penerapan teknologi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi penjual dalam hal pengelolaan toko, tetapi juga mendukung pengalaman belanja yang lebih baik dan transparan bagi seluruh pelanggan di platform Shopee.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana memanfaatkan algoritma Naive Bayes dalam melakukan klasifikasi ulasan produk pada pesaing toko Depesaflorist yang terdapat pada Marketplace Shopee?
2. Bagaimana mencari hasil Klasifikasi Ulasan Produk Pada Pesaing Toko Depesaflorist Menggunakan Algoritma Naive Bayes?
3. Bagaimana memvisualisasikan hasil klasifikasi sentimen ulasan produk pesaing Depesaflorist menggunakan wordcloud dan pie chart?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dataset ulasan produk tersebut diperoleh dari ulasan pada toko tahun 2025 yang ada pada marketplace Shopee.
2. Proses pencarian dataset menggunakan API Shopee dengan menggunakan bahasa *Python*.
3. Pengambilan dataset dilakukan pada produk yang memiliki ulasan terbanyak pada setiap jenis produk.
4. Dataset hanya diambil dari salah satu toko pesaing Depesaflorist.
5. Klasifikasi sentimen menggunakan metode Naive Bayes.
6. Data diklasifikasikan kedalam 3 kelas sentimen yaitu sentimen positif, negatif, dan netral.
7. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *Python* versi 3.11.11.
8. Penelitian ini menggunakan metode TF-IDF sebagai metode pembobotan.
9. Pengujian metode dilakukan dengan menggunakan *Confusion Matrix*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan metode Naive Bayes dalam melakukan klasifikasi ulasan produk pada pesaing toko Depesaflorist yang terdapat pada Marketplace Shopee.
2. Mendapatkan hasil Klasifikasi Ulasan Produk Pada Pesaing Toko Depesaflorist Menggunakan Algoritma Naive Bayes yang terdapat pada marketplace shopee.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Mengetahui tingkat akurasi metode Multinomial Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan ulasan produk pada pesaing toko Depesaflorist di Shopee, yang dapat digunakan untuk memahami persepsi pelanggan terhadap produk pesaing.
2. Hasil klasifikasi sentimen diharapkan dapat digunakan oleh pemilik toko Depesaflorist sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan berdasarkan ulasan pelanggan yang telah dianalisis.
3. Memungkinkan toko Depesaflorist untuk mengatur strategi pemasaran dan penjualan berdasarkan sentimen pelanggan terhadap produk. Strategi ini dapat mencakup peningkatan promosi, perbaikan kualitas produk, atau peningkatan pelayanan pelanggan.
4. Memberikan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin mempelajari atau mengembangkan penelitian serupa mengenai klasifikasi sentimen menggunakan metode Multinomial Naïve Bayes, khususnya dalam konteks marketplace e-commerce.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan Data Mining, Klasifikasi Sentimen, Analisis Sentiment, Text Mining, Preprocessing, Pembobotan TF-IDF dan Metode Naïve Bayes.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan dalam proses penelitian Klasifikasi Ulasan Produk Pada Pesaing Toko Depesaflorist berdasarkan ulasan produk menggunakan metode Naïve Bayes

Classifier.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan system yang telah dibangun. Untuk itu, dilakukan pengujian terhadap system, dengan cara membuat proses *scrapping*, proses *preprocessing*, proses klasifikasi dengan *Naïve Bayes*, proses akurasi system yang dibangun, dan membuat suatu visualisasi data.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian selanjutnya.

