

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di era digital saat ini telah memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perjalanan. Perancangan produk dan layanan berbasis digital sangat mengandalkan pemanfaatan teknologi. Teknologi digital hadir di segala bidang kehidupan masyarakat. Saat ini, banyak platform digital yang menggunakan teknologi digital dan informasi untuk mempermudah proses mengakses informasi dan komunikasi. Internet, smartphone, perusahaan berbasis digital, dan bentuk media baru serupa lainnya adalah beberapa contoh yang memudahkan aktivitas masyarakat. Tujuan utama merancang media-media ini adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi manusia[1]. Aplikasi perjalanan online seperti Traveloka merupakan salah satu contoh media yang memanfaatkan teknologi. Teknologi ini telah muncul sebagai kemajuan yang signifikan, memberikan masyarakat cara yang nyaman dan efisien untuk merencanakan dan memesan perjalanan mereka[2].

Aplikasi Traveloka sendiri merupakan salah satu aplikasi perjalanan online yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan informasi yang ada di google play, Traveloka diunduh lebih dari 50 juta kali dengan rating 4 dari 5 serta tercatat dari 1,91 juta ulasan. Traveloka, yang merupakan perusahaan teknologi terkemuka di Asia Tenggara, memfasilitasi masyarakat untuk mencari dan memesan berbagai layanan. Traveloka didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang, awalnya menjadikannya sebagai platform reservasi untuk membandingkan harga. Pada tahun 2013, Traveloka mengubah cara reservasi tiket pesawat dilakukan melalui situs mereka. Kemudian, pada bulan Maret 2014, mereka memperluas layanan dengan menambahkan reservasi hotel, dan pada bulan Juli 2014, meluncurkan situs resmi untuk memesan hotel melalui aplikasi Traveloka. [2].

Traveloka, mendapatkan manfaat besar dari aset berharga berupa ulasan pengguna. Pendapat dan pengalaman pengguna yang tercermin dalam ulasan dapat memberikan perspektif berharga mengenai kualitas layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan area yang memerlukan peningkatan. Ulasan atau review memiliki potensi untuk meningkatkan atau mengurangi merek dan, akibatnya akan berdampak pada reputasi dari Perusahaan [3]. Namun demikian, seiring dengan bertambahnya jumlah ulasan, analisis manual menjadi tidak mungkin dilakukan. Penelitian ini memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut dengan memanfaatkan teknik algoritma *K-Nearest Neighbors* dan *Naïve Bayes* yang dapat memberikan berapa persen tingkat akurasi dari setiap metodenya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah akurasi algoritma *Naïve Bayes* dapat mengungguli algoritma *K-Nearest Neighbors*, dengan menggunakan uraian yang diberikan sebagai dasar. Kedua algoritma ini akan digunakan untuk memproses ulasan aplikasi Traveloka di Playstore, dan hasilnya akan dibandingkan untuk menentukan tingkat akurasi tertinggi dalam menganalisis sentimen. Dari perbedaan akurasi nantinya yang akan kita komparasi mana yang lebih akurat untuk melakukan analisis sentimen pelanggan dalam bentuk ulasan produk. Proses pengklasifikasian melibatkan pengelompokan menjadi tiga kelompok, yaitu positif, negatif dan netral. Tujuannya adalah untuk mencapai hasil akurasi yang tinggi dan mengidentifikasi kecenderungan sentimen publik yang terdapat pada ulasan pelanggan terhadap layanan Traveloka di playstore dengan memanfaatkan teknik *K-Nearest Neighbors* dan *Naïve Bayes*. Selain itu, hasil penilaian algoritma *K-Nearest Neighbors* dapat memberikan saran praktis kepada pengembang dan manajer produk ketika memilih teknik analisis sentimen yang paling efektif untuk meningkatkan kualitas layanan Traveloka.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model klasifikasi yang didapatkan menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbors* dan *Naïve Bayes*?

2. Bagaimana perbandingan akurasi algoritma *K-Nearest Neighbors* dan *naïve bayes* dalam mengklasifikasikan sentiment pada ulasan Traveloka.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan dalam penelitian analisis sentimen pada ulasan pengguna Traveloka yang diungkapkan di Playstore menggunakan perbandingan metode *K-Nearest Neighbors* dan *Naive Bayes* adalah:

1. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan ulasan pengguna tentang Produk Hotel dan Tiket Pesawat pada aplikasi Traveloka yang diambil pada tanggal 15 desember 2024.
2. Algoritma yang digunakan adalah *K-Nearest Neighbors* dan *Naïve Bayes*.
3. Sentimen akan diklasifikasikan dalam 3 kelas yaitu positif, negatif dan netral.
4. Jumlah data set yang digunakan sebanyak 3000 data ulasan.
5. Evaluasi menggunakan *confusion matrix*.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui dan memahami model klasifikasi yang didapatkan menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbors* dan *Naïve Bayes*.
2. Mengetahui perbandingan nilai Akurasi pada algoritma *K-Nearest Neighbors* dan *Naïve Bayes*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan bidang analisis sentimen dengan menerapkan metode Algoritma *K-Nearest Neighbors* dan *Naive Bayes* pada konteks spesifik ulasan pengguna Traveloka di playstore. Hal ini dapat memperluas pemahaman teoritis dan metode analisis sentimen dalam konteks telekomunikasi dan media sosial.

2. Manfaat secara Praktis

Dengan penelitian ini dapat memberikan data dan wawasan yang berguna Bagi Traveloka dalam merespon ulasan pelanggan dengan efektif dan cepat. Hal ini dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih baik antara Traveloka dengan penggunanya.

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, Batasan masalah 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 Langkah-langkah yang dilakukan dalam proses penelitian berkaitan dengan pengumpulan data dan metode yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang implementasi dan proses penelitian dan analisis dari pengujian

BAB V PENUTUP

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

