

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah membuat seluruh aktifitas keseharian dapat dilakukan secara online dengan didukung oleh bermacam-macam aplikasi yang telah diciptakan sesuai dengan kebutuhan penggunanya, baik aplikasi terkait informasi, melakukan jual beli, *trading*, transportasi, dan bahkan terdapat aplikasi yang mampu menghasilkan uang pun turut diciptakan.[1]. *E-Commerce* adalah suatu proses jual beli produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan perangkat elektronik sebagai perantara transaksi bisnis.[2].

Salah satu *ecommerce* terkenal di Indonesia saat ini, yaitu pegipegi. Pegipegi merupakan perusahaan yang melayani pemesanan hotel, tiket pesawat, dan tiket kereta api melalui situs *website* atau melalui aplikasi yang dapat diunduh melalui iOS dan Android. Situs ini merupakan situs yang membantu mengelola kebutuhan liburan atau perjalanan bisnis masyarakat Indonesia dengan praktis dan efisien. Pegipegi merupakan perusahaan gabungan yang terdiri dari PT. Alternative Media (AMG), Recruit Holdings, dan Altavindo yang diresmikan pada 7 Mei 2012.

Sebagai platform yang menyediakan berbagai layanan penting, Pegipegi menghadapi tantangan untuk menjaga kualitas dan relevansi layanannya. Dalam konteks ini, ulasan pengguna memainkan peran kunci sebagai bentuk umpan balik langsung yang memberikan gambaran tentang pengalaman mereka. Dari ulasan-ulasan tersebut, bisa didapatkan berbagai macam informasi yang berkaitan dengan aplikasi tersebut. Ulasan ini mencakup komentar positif maupun negatif yang dapat digunakan untuk menganalisis sentimen pengguna. Dengan volume data yang besar dan beragam, analisis sentimen terhadap ulasan pengguna menjadi langkah strategis untuk memahami kepuasan konsumen, mengidentifikasi kebutuhan mereka, serta meningkatkan layanan yang ada.[3].

Analisis sentimen telah menjadi salah satu metode yang sering digunakan untuk menggali pola dari data teks yang tidak terstruktur. Dalam konteks Pegipegi, analisis sentimen ulasan pengguna dapat memberikan manfaat yang luas. Sebagai

contoh, ulasan yang menyebutkan pengalaman buruk dengan layanan pelanggan atau kesulitan dalam proses pembayaran dapat menjadi indikasi adanya masalah yang perlu diselesaikan secara cepat. Sebaliknya, komentar yang menonjolkan kemudahan penggunaan atau kecepatan dalam proses pemesanan tiket menunjukkan elemen yang perlu dipertahankan dan bahkan diperkuat.

Data mining merupakan kombinasi beberapa cabang ilmu komputer yang merupakan sebuah proses menemukan pola pada suatu kumpulan data yang besar. Tujuan dari data mining yaitu mengambil intisari dari suatu pengetahuan untuk mengumpulkan data dan menghasilkan struktur data yang lebih mudah dimengerti.[4]. Salah satu metode data mining adalah klasifikasi teks. Klasifikasi teks merupakan teknik dari *data mining* yang digunakan untuk mencari atau mengatur *class* dalam sebuah dokumen, yang dibedakan dengan beberapa fungsi dengan tujuan untuk memungkinkan model dapat digunakan pada data pengujian.[5]. Salah satu algoritma klasifikasi adalah *Naïve Bayes*. Klasifikasi *Naïve Bayes* adalah salah satu metode klasifikasi yang dapat digunakan untuk memprediksi probabilitas keanggotaan suatu *class*, klasifikasi ini didasarkan pada teorema *Bayes* yang memiliki akurasi dan kecepatan yang tinggi saat diimplementasikan kedalam database dengan dataset yang besar.[6]. Algoritma *Naïve Bayes* dapat bekerja dengan efisien dan dapat bekerja dengan baik pada dataset yang memiliki banyak atribut (fitur) dan sampel (jumlah data). Selain *Naïve Bayes*, terdapat beberapa metode lain yang digunakan untuk analisis sentiment, seperti *Decision Tree*, *K-NN*, dan *Support Vector Machine*. Dalam penelitian ini, algoritma *Naïve Bayes* dipilih karena dinilai efisien dalam mengklasifikasikan opini, terutama pada data berbasis teks seperti ulasan pengunjung.[7].

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang klasifikasi ulasan pengguna pada aplikasi pegipegi menggunakan algoritma *naïve bayes*. Peneliti mengangkat judul “Klasifikasi Ulasan Pengguna Pada Aplikasi Pegipegi Menggunakan Algoritma *Naïve Bayes*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah diatas maka rumusan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat sentimen ulasan pengguna pada aplikasi pegipegi di Google Play Store?
2. Apakah preprocessing mempengaruhi hasil klasifikasi secara signifikan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah berisi tentang variabel yang akan diteliti dan variabel yang diasumsikan sebagai parameter konstanta atau parameter yang diabaikan. Batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Data diambil dari ulasan aplikasi pegipegi yang terdapat pada *google play store*
2. Klasifikasi berdasarkan algoritma naïve bayes mencakup negative dan positif

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya adalah menghasilkan klasifikasi ulasan pengguna pada aplikasi pegipegi menggunakan algoritma naïve bayes.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menambah kajian pustaka dan bahan pembanding bagi peneliti lain yang melakukan penelitian terhadap masalah yang sama
 - b. Penelitian ini dapat menambah wawasan dalam ilmu informatika terutama dalam memahami tentang klasifikasi ulasan pengguna pada aplikasi pegipegi menggunakan algoritma naïve bayes
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai salah satu masukan bagi ecommerce dalam mengembangkan bisnis

dan aplikasi online

- b. Dapat dijadikan informasi pendukung bagi pengguna aplikasi yang ingin memanfaatkan aplikasi tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN,

Berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan, mencakup: penelitian terdahulu, ulasan pengguna, data mining dan Naïve Bayes.

BAB III : METODE PENELITIAN

Didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, alur penelitian, alat dan bahan, metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan proses dan hasil yang penulis lakukan dalam mengumpulkan dan menganalisis hingga testing hasil algoritma Naïve Bayes.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.