

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi COVID-19 mendorong masyarakat beralih ke sistem digital di berbagai sektor, termasuk ekonomi yang kini semakin terintegrasi secara global. Perkembangan teknologi digital memperluas jangkauan aktivitas ekonomi tanpa batas geografis, sementara krisis ekonomi tahun 2020 membuat masyarakat mencari sumber pendapatan tambahan melalui pemanfaatan teknologi [1].

Perkembangan teknologi telah merambah dan memengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk budaya, sosial, dan ekonomi. Di sektor ekonomi, teknologi telah diberikan ruang untuk berperan aktif dalam mendukung berbagai aktivitas ekonomi. Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi digital adalah perubahan bentuk alat tukar, di mana uang yang semula berbentuk fisik kini bergeser menjadi uang elektronik. Di Indonesia, penggunaan uang elektronik telah berkembang pesat [2].

Salah satu perkembangan uang elektronik adalah kemunculan uang digital yang dikenal sebagai *cryptocurrency*. Kehadiran *cryptocurrency* merupakan hasil dari kemajuan teknologi dalam sistem keuangan saat ini. Seiring dengan perkembangan zaman, hampir seluruh sektor mengalami transformasi digital, termasuk sektor keuangan. Perkembangan di sektor ini terlihat jelas melalui munculnya *cryptocurrency* sebagai inovasi dalam sistem pembayaran dan transaksi keuangan [3].

Cryptocurrency adalah bentuk mata uang atau aset digital yang memanfaatkan teknologi kriptografi. Kriptografi sendiri merupakan cabang ilmu yang berkaitan dengan pengamanan komunikasi, sehingga hanya pihak pengirim dan penerima yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut [4].

Menurut regulasi Bappebti, *cryptocurrency* dikategorikan sebagai aset kripto yang diperbolehkan sebagai instrumen investasi, namun tidak sebagai alat pembayaran. Kebijakan ini bertujuan mendorong investasi dalam negeri dan

mengatur perdagangan aset digital secara legal. Hingga kini, Bappebti telah mengakui 32 platform perdagangan resmi dan 545 aset kripto yang sah diperdagangkan [5], salah satunya adalah Indodax.

Indodax merupakan perusahaan teknologi yang berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli aset kripto terbesar di Indonesia, dengan jumlah anggota yang melebihi 7,5 juta pengguna. Platform ini memperdagangkan lebih dari 400 jenis aset kripto dan menerima sekitar 10 juta kunjungan setiap bulannya. Indodax juga menjadi marketplace aset kripto pertama di Indonesia yang berhasil meraih dua sertifikasi internasional sekaligus, yaitu ISO 9001:2015 dan ISO 27001:2013. Pengakuan dari pemerintah Indonesia serta pencapaian standar internasional tersebut menegaskan bahwa Indodax adalah platform investasi aset kripto yang dapat dipercaya [6].

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* untuk melakukan analisis sentimen pengguna terhadap layanan aplikasi Indodax di *Google Play Store* dengan klasifikasi sentimen positif dan negatif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memantau reputasi merek, mengukur efektivitas kampanye pemasaran, dan mengidentifikasi tren atau isu yang sedang berkembang di kalangan pengguna serta dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang strategis bagi pengembang aplikasi Indodax.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang sudah diuraikan, maka muncul rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam mengklasifikasi sentimen pengguna terhadap layanan aplikasi Indodax di *Google Play Store*?
2. Berapa akurasi algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam melakukan analisis sentimen pengguna terhadap layanan aplikasi Indodax di *Google Play Store*?

1.3. Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan, maka terdapat beberapa batasan masalah yang meliputi:

1. Penelitian ini dikhususkan hanya pada ulasan layanan aplikasi Indodax di *Google Play Store*.
2. Penelitian ini hanya menggunakan algoritma *Support Vector Machine (SVM)*, tanpa membandingkan dengan algoritma lain.
3. Kernel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Kernel Linear dan Kernel *Radial Basis Function (RBF)* sebagai pembanding.
4. Jenis sentimen yang dianalisis hanya kategori positif dan negatif.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Membangun model klasifikasi sentimen berbasis *Support Vector Machine (SVM)* guna membedakan ulasan pengguna terhadap layanan aplikasi Indodax menjadi sentimen positif dan negatif.
2. Mengetahui seberapa akurat algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap layanan aplikasi Indodax di *Google Play Store*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai penerapan algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam analisis sentimen dan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna bagi pengembang aplikasi Indodax dalam memahami persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Indodax serta dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan fitur maupun kinerja aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pengguna di tengah persaingan industri *cryptocurrency* yang semakin kompetitif.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar laporan dapat disampaikan secara terstruktur dan mudah dipahami, bagian ini menguraikan susunan sistematika penulisan yang diterapkan dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat pengantar mengenai topik-topik penelitian, meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta uraian singkat mengenai sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka mencakup berbagai teori yang diperoleh dari sejumlah referensi yang dijadikan acuan dalam penelitian, sedangkan landasan teori menjelaskan teori-teori yang mendasari pelaksanaan penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur yang dilakukan dalam penelitian, meliputi Objek Penelitian, Langkah-Langkah Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data. Pada bab ini juga disebutkan mengenai tools yang digunakan untuk keperluan penelitian.

BAB IV: IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil implementasi dan analisis dari seluruh tahapan, mulai dari proses perancangan hingga pengujian sistem, serta pembahasan terhadap data yang dihasilkan selama proses pengujian berlangsung.

BAB V: PENUTUP

Bab penutup memuat kesimpulan dan saran yang dirumuskan secara singkat berdasarkan hasil penelitian, serta ditujukan sebagai masukan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang.

