

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*E-commerce* merupakan salah satu sistem pemasaran dengan memanfaatkan media elektronik, yang merupakan konsep dari sebuah proses jual beli barang atau jasa pada internet. Potensi yang mendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia disebabkan dari banyaknya jumlah masyarakat dan letak geografis Indonesia sebagai negara kepulauan, sehingga *e-commerce* dapat menjembatani pelaku bisnis dan konsumen.

Dari survei yang telah diselenggarakan oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet, Terdapat 62% masyarakat di Indonesia menggunakan internet sebagai sarana jual beli barang dan jasa (APJI Indonesia, 2017). Hal ini memberi kesempatan kepada perusahaan-perusahaan *e-commerce* di Indonesia untuk terus melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanannya. Dengan perkembangannya, *e-commerce* kini dapat diakses dengan menggunakan perangkat android maupun ios, *e-commerce* tersebut berbentuk aplikasi yang dapat diunduh.

Berbagai macam aplikasi yang menawarkan layanan *e-commerce*. Salah satunya yaitu Jakarta notebook.com. Dari hasil riset yang dilakukan oleh *iprice* pada tahun 2020 bahwa Jakarta notebook.com masuk dalam 10 besar *e-commerce* electronic yang paling sering dikunjungi dan diakses dengan pengunjung sebanyak 1,350,000 oleh pengguna internet (*iprice*, 2020). Jakarta notebook.com memiliki konsep dan ciri khas yaitu B2C (*business to consumer*). Konsep ini banyak diterapkan dan ditemukan pada situs *e-commerce* di Indonesia. Transaksi *e-commerce* B2C menyerupai model ritel tradisional, dimana bisnis menjual jasa/produk kepada individu, namun bisnis dijalankan dengan platform online yang tersedia pada *App Store* (Fikria, 2018). *App Store* merupakan suatu layanan distribusi digital yang dioperasikan dan dikembangkan perusahaan *Apple* yang merupakan toko resmi untuk memasarkan produk-produk seperti aplikasi, permainan, buku, musik/lagu dan sebagainya, layanan tersebut dapat diakses melalui website atau aplikasi yang tersedia pada Ipad dan Iphone. App store

mempunyai sebuah fitur yang berisikan ulasan (*review*) dari para penggunanya. Ulasan dari pengguna aplikasi tersebut biasanya menjadi tolak ukur yang efektif dan efisien untuk menemukan informasi terhadap produk, yang dapat digunakan untuk melihat ulasan dari pengguna aplikasi.

Dari ulasan atau *review* yang ada, terdapat banyaknya ulasan yang kurang tepat dengan rating yang diberikan oleh pengguna. Ulasan atau *review* yang diberikan pada umumnya berisikan keluhan-keluhan yang bersifat negatif yang akan mempengaruhi calon pengguna baru dalam mengunduh atau melakukan transaksi. Dengan demikian untuk mengumpulkan data informasi dalam jumlah besar dibutuhkan sebuah metode, yaitu Teknik *scraping*. *scraping* merupakan teknik untuk mendapatkan informasi yang tersedia *website* secara otomatis tanpa harus menyalinnya secara manual.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang diambil yaitu nama, *review*, dan rating pada aplikasi Jakarta notebook.com, pengumpulan data menggunakan teknik *scraping*. Kemudian data akan memasuki proses analisis, penulis melakukan klasifikasi teks, variable yang digunakan yaitu ulasan atau *review* yang guna untuk mengidentifikasi apakah ulasan tersebut bersifat positif atau negatif. Setelah melakukan proses klasifikasi, penulis akan mencoba mengekstrak dan mengeksplorasi yang seluas-luasnya mengenai informasi apa saja yang terdapat pada ulasan-ulasan yang ada serta sekiranya dianggap penting untuk digunakan pada berbagai keperluan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas mutu produk dan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan pengguna dari aplikasi Jakarta notebook.com.

Dalam proses klasifikasi sentiment yang akan dilakukan dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*. *Naïve Bayes* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk klasifikasi. Kemudian untuk melakukan proses ekstraksi dan eksplorasi penulis menggunakan statistik deskriptif dan asosiasi antar terms (topik yang sering dibicarakan dalam ulasan) yang saling berkaitan satu sama lain. Metode *Naïve Bayes* merupakan metode klasifikasi biner yang memanfaatkan probabilitas statistika yang sederhana dengan menerapkan aturan Bayesian menggunakan asumsi independen yang kuat. Metode Bayesian merupakan metode analisis berdasarkan informasi sampel dan informasi prior.

Berdasarkan deskripsi dari latar belakang berikut maka judul dari penelitian ini adalah “Implementasi teknik *web scraping* untuk klasifikasi sentimen menggunakan metode *naïve bayes* (studi kasus data ulasan jakarta notebook.com pada *app store*)”. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mengklasifikasikan teks dengan baik sehingga nantinya informasi yang ada di dalamnya dapat diekstraksi dengan baik serta penyajian informasi dari data yang diamati dapat memberikan informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah ke dalam point – point di bawah :

1. Terdapat banyaknya keluhan-keluhan dari pengguna yang bersifat negatif.
2. Kurangnya ketepatan review pengguna dengan rating yang diberikan terhadap aplikasi Jakarta notebook.com.
3. Terdapat ulasan yang biasanya sebagai tolak ukur terhadap suatu produk bagi pengguna baru.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka dapat ditentukan rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana cara mengelompokkan ulasan pengguna aplikasi Jakarta notebook.com dengan metode *naïve bayes* ?
2. Bagaimana cara mengukur ketepatan review yang diberikan pengguna aplikasi Jakarta notebook.com ?
3. Ulasan apa saja yang dapat menjadi tolak ukur suatu produk bagi pengguna baru ?

Pemilihan algoritma tersebut dikarenakan penelitian yang telah disebutkan pada latar belakang menggunakan metode *Naïve Bayes* yang memiliki tingkat akurasi yang cukup tinggi yaitu lebih dari 81% (Balya, 2019).

#### 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan peneliti agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang adalah :

1. Penelitian ini menggunakan data ulasan pengguna aplikasi Jakarta notebook.com pada *website App Store*.
2. Data yang diambil hanya ulasan yang menggunakan Bahasa Indonesia.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah syarat kelulusan program S1 jurusan Informatika di Univeristas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Menerapkan metode *naive bayes* dalam pengelompokan ulasan pengguna aplikasi jakarta notebook.com.
3. Mengetahui ketepatan metode naïve dalam pengelompokan ulasan aplikasi Jakarta notebook.com.
4. Memperoleh informasi yang penting dan berguna dalam setiap klasifikasi dan asosiasi teks yang dilakukan.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui tingkat akurasi dari metode *naïve bayes* dalam melakukan klasifikasi ulasan Jakarta notebook.com pada *App Store*.
2. Berbagi wawasan kepada para pembaca yang ingin mempelajari metode *Naïve Bayes Classification*.
3. Pihak yang memiliki kepentingan dapat melihat informasi yang ada dalam kumpulan ulasan atau komentar yang sangat banyak, sehingga dapat fokus melakukan penanganan dan meningkatkan kinerja dan kualitas agar menjadi lebih baik ke depannya

## 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada :

Tempat : Jakarta Notebook.com

Alamat : JaknotXpress, Ruko Grand Boulevard Citra Raya blok T1A  
no.125,Ciakar,Banten, 15710

Website : [www.jakartanotebook.com](http://www.jakartanotebook.com)

## 1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian yang akan di lakukan adalah sebagai berikut :

### 1. Studi Pustaka

Pada metode kepustakaan dilakukan dengan cara pengumpulan data serta informasi yang digunakan sebagai acuan untuk dijadikan landasan teori dalam penelitian, dengan melakukan studi terhadap literatur yang berupa buku, jurnal, informasi dari internet dan situs-situs yang terkait.

### 2. Observasi

Penulis melakukan observasi untuk mengamati dan mengetahui secara langsung informasi data perihal ulasan para pengguna aplikasi yang terdapat pada kolom ulasan *App store*. Observasi dilakukan dengan cara mengunjungi Jakarta notebook.com pada situs *App store*.

### 1.8.1 Metode Analisis

Pada metode analisis ini penelitian yang dilakukan menggunakan diagram *Flowchart* untuk mempermudah dalam permodelan serta pengembangan yang berkelanjutan dan sebagai alat bantu untuk berbagi informasi.

### 1.8.2 Metode Perancangan

Setelah melakukan proses pengumpulan data serta data telah di analisis, peneliti akan masuk ketahap perancangan yang nantinya akan berisikan cara pengolahan data dengan suatu program.

### **1.8.3 Metode Penujian**

Pada tahap pengujian ini peneliti akan melakukan pengujian keakuratan data serta hasil dari analisis yang akan menghasilkan data baru. Peneliti juga akan menggunakan berbagai cara dalam tahap pengujian ini dengan maksud mendapatkan hasil uji yang diinginkan oleh peneliti.

### **1.9 Sistematika penulisan**

Sistematika pembahasan pada penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab. Berikut penjelasan tentang masing masing bab.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian , metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan mengenai teori-teori dasar yang mendukung dalam penelitian diantaranya tentang teori web scraping, metode naïve bayes serta teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian serta menjelaskan mengenai kerangka penelitian, analisis sistem berjalan dan sistem yang diusulkan dalam penelitian ini.

## **BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai cara pengumpulan data, analisis serta hasil dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang diberikan oleh peneliti kepada pembaca jika ingin melanjutkan penelitian dengan tema terkait.

