

# **BAB I**

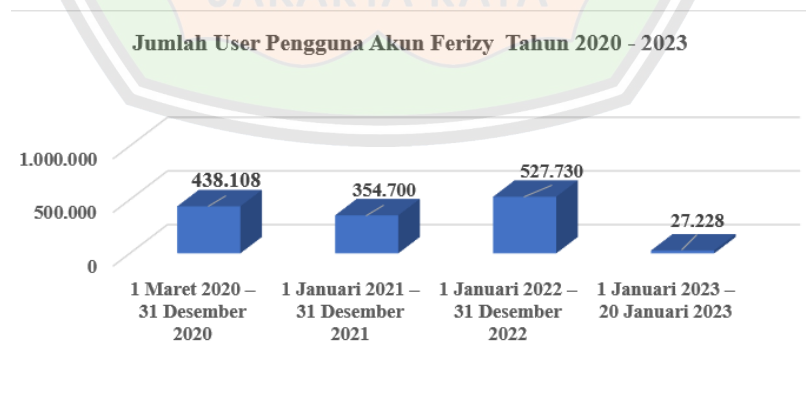
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan bagian terpenting sebagai alat mempermudah manusia dalam melakukan aktivitasnya dengan penerapan teknologi di bidang transportasi untuk menjadi solusi terbaik untuk fungsi pemrosesan operasional di lapangan agar lebih efektif dan efisien, angkutan yang menawarkan dan berusaha merangsang minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan angkutan. Pada dasarnya tujuan didirikannya suatu perusahaan adalah untuk didirikan pelanggan yang puas. Kepuasan pelanggan tercapai bila kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Bagaimanapun, kualitas layanan tergantung pada siapa dan bagaimana layanan diberikan.

Transportasi laut di Indonesia sangat penting karena merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, dengan dua pertiga luas wilayahnya berupa perairan. Dengan lebih dari 17.500 pulau dan total garis pantai sepanjang lebih dari 80.000 kilometer, peran angkutan laut, khususnya angkutan penyeberangan, sangat strategis dan esensial bagi Indonesia [1]. Layanan pelayaran dan pelabuhan bertindak sebagai jembatan yang menghubungkan dua pulau yang relatif dekat. Misinya adalah membuka aksesibilitas antar pulau untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan kemakmuran.

Salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa dan mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern ini, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai perusahaan negara di industri jasa transportasi sedang melakukan transformasi teknologi digital yaitu booking dan pembelian tiket melalui sistem aplikasi *e-ticketing* dan website bernama “Ferizy”. Untuk memaksimalkan penggunaannya salah satunya adalah proses ticketing online ini bisa diakses melalui website dan aplikasi Ferizy yang dapat diakses melalui [www.ferizy.com](http://www.ferizy.com) atau *Google Play Store* dan *Appstore* [2]. Fungsi dari peluncuran aplikasi Ferizy yaitu untuk memudahkan proses pemesanan tiket kapal feri secara *online*, tentunya mengurangi resiko buruk yang diakibatkan oleh transaksi manual dan menjaga kepercayaan *stakeholders* terkait dengan penyeberangan feri. Sejak diluncurkan pada tahun 2020 jumlah *user* Ferizy mengalami pertumbuhan yang menggembirakan hal tersebut dikarenakan bertambahnya jumlah pengguna aplikasi Ferizy selama 4 tahun yang akan di tunjukkan pada Gambar 1.1 berikut ini.



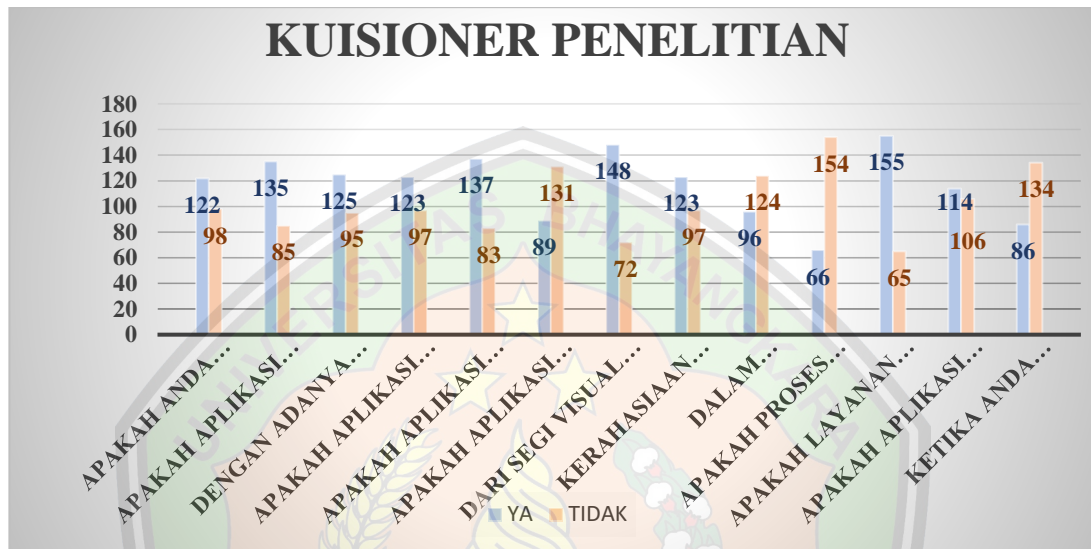
**Gambar 1.1** Jumlah User Pengguna Akun Ferizy

Sumber: Shelvy Arifin (2023) [3]

Hal ini terbukti berdasarkan grafik diatas (Gambar 1.1) menunjukkan pengguna aplikasi Ferizy ini dalam 5 tahun terakhir, pada tahun 2021 pengguna aplikasi Ferizy mengalami penurunan mencapai 354.700 pengguna, dan selanjutnya di tahun berikutnya yaitu tahun 2022 pengguna aplikasi Ferizy mengalami peningkatan yaitu mencapai 527.730 pengguna, dan hingga dihitung dari keseluruhan bahwa pengguna aplikasi Ferizy ini sudah menembus 1,38 juta orang [4]. Peningkatan jumlah pengguna aplikasi ferizy tak membuat pihak PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) puas dengan pencapaiannya. Dan saat ini aplikasi Ferizy pada *Google Play Store* telah diunduh oleh pengguna sebanyak 1 juta lebih dengan rating 3,5 dan 1 juta lebih ulasan [3].

Peluncuran aplikasi Ferizy ini tentunya didasarkan pada jumlah pengguna jasa kapal feri yang kian melonjak. Fakta tersebut dikonversi menjadi tantangan tersendiri untuk memuaskan dan memudahkan pengguna transportasi kapal feri untuk mendapatkan tiket hanya dengan sekali *klik* saja [5]. Akan tetapi kemudahan-kemudahan tersebut tak lantas membuat pengguna merasa terpuaskan. Terkadang sebuah sistem mempunyai kelemahan yang menuangkan kritikan-kritikan dari pengguna, untuk itu perlu adanya perbaikan yang perlu dilakukan oleh aplikasi Ferizy dengan mengacu pada komentar ulasan pengguna tersebut. Melalui ulasan yang dituliskan oleh pengguna aplikasi diharapkan menjadi umpan balik dari pengguna, dan dengan banyak data ulasan yang masuk sistem aplikasi *e-ticketing* belum mampu mengetahui hal-hal apa saja yang perlu untuk perbaikan untuk kedepannya.

Sebelumnya, terdapat juga penelitian langsung kepada pekerja di kawasan industri Cikupa Mas mengenai aplikasi Ferizy dengan membagikan sebuah kuisisioner. Hasil dari kuisisioner dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut ini.



**Gambar 1.2** Hasil Kuisisioner Penelitian

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat pada Gambar 1.2 bahwa para pekerja kawasan industri Cikupa Mas sudah banyak mengenali tentang peluncuran dan pelayanan yang diberikan aplikasi Ferizy dan sebagian dari mereka juga banyak juga yang menilai negatif dari peluncuran dan pelayanan yang diberikan aplikasi Ferizy tersebut dan sebagian dari mereka banyak yang menilai negatif terkait adanya peluncuran dan pelayanan yang tersedia di aplikasi Ferizy ini. Dan selain itu, dari hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan karena banyaknya komentar mengenai peluncuran dan pelayanan aplikasi Ferizy pada *Google Play Store* maka dibutuhkan

sekali suatu analisis sentimen agar dapat melakukan banyak perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna aplikasi Ferizy.

Sebelumnya telah dilakukan beberapa penelitian untuk menganalisis sentimen terhadap aplikasi tiket *online* di situs aplikasi *Google Play Store* yang menggunakan metode *Support Vector Machine* seperti aplikasi Pegipegi dengan nilai akurasi sebesar 78,21%, kedua aplikasi Agoda dengan nilai akurasi sebesar 77,00%, ketiga aplikasi Traveloka dengan nilai akurasi sebesar 75,03%, keempat Mister Aladin dengan nilai akurasi 64,00% dan terakhir Tiket.com yang mendapat nilai akurasi sebesar 58,68% [6]. Analisis sentimen juga pernah dibuat perbandingan antara aplikasi KAI *Access* dengan Tiket.com dengan algoritma *Support Vector Machine* dan hasil dari perbandingan tersebut aplikasi KAI *Access* mendapat nilai akurasi sebesar 89,60% sedangkan aplikasi Tiket.com hanya mendapat nilai akurasi sebesar 84,68% [7]. Dan selanjutnya algoritma *Support Vector Machine* juga berhasil digunakan dalam analisis sentimen pada aplikasi Grab yang menghasilkan nilai akurasi sebesar 85,54% [8]. Dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan dapat dilihat bahwa metode *Support Vector Machine* memiliki nilai akurasi yang baik dan efisien dalam melakukan analisis sentimen pada aplikasi *E-ticketing* yang tersedia pada *Google Play Store*.

Berdasarkan uraian penelitian ini, maka penulis mencoba menerapkan metode pengklasifikasian *Support Vector Machine* (SVM) untuk menganalisa sentimen yang terdapat pada aplikasi Ferizy dengan judul **“Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Ferizy Dengan Menggunakan Metode *Support Vector Machine*”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Belum dilakukan analisis sentimen melalui *Google Play Store* terhadap aplikasi Ferizy untuk dijadikan bahan evaluasi kedepannya.
2. Pengamatan proses belum dilakukan menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) untuk mengklasifikasikan data ulasan pada aplikasi Ferizy.
3. Belum dilakukan pengumpulan data ulasan untuk dijadikan dijadiakan analisa sentimen pada aplikasi Ferizy.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah adalah:

1. Bagaimana gambaran umum persepsi pengguna aplikasi Ferizy pada situs *Google Play Store*?
2. Bagaimana klasifikasi dan akurasi data ulasan pengguna aplikasi Ferizy menjadi kelas positif dan negatif menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM)?
3. Informasi apa yang diperoleh dari ulasan pengguna aplikasi Ferizy berdasarkan hasil klasifikasi yang telah didapat?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:



1. Mengetahui gambaran umum persepsi pengguna aplikasi Ferizy pada situs *Google Play Store*.
2. Dapat menerapkan analisis sentimen pada data ulasan pengguna aplikasi Ferizy dan menjadi kelas positif dan negatif menggunakan metode *Support Vector Machine* berdasarkan *text Mining*.
3. Mendapatkan informasi yang penting pada ulasan pengguna aplikasi *e-ticketing* berdasarkan hasil klasifikasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan berbagai pihak lain:

1. Mengetahui gambaran umum tentang tanggapan masyarakat dengan adanya aplikasi *e-ticketing*, terutama pada aplikasi Ferizy pada situs *Google Play Store*.
2. Hasil dari klasifikasi sentimen yang didapatkan bisa menjadikan bahan evaluasi kepada pihak manajemen PT. ASDP Indonesia Ferry terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ferizy yang berguna untuk mengembangkan sistem pelayanan penyebrangan kapal feri di Indonesia.

### 1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data yang akan diklasifikasikan menggunakan data ulasan pengguna aplikasi Ferizy yang ada di situs *Google Play Store*.

2. Ulasan data *review* pada aplikasi yang akan diklasifikasi menggunakan *text mining* dan diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu kelas positif dan negatif.
3. Hasil penelitian ini berupa model yang dapat digunakan pada klasifikasi yang akan mendatang.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi beberapa bab, sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai pendahuluan yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam pengerjaan tugas akhir yang berjudul Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi *Ferizy* Dengan Menggunakan Metode *Support Vector Machine*.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan mengenai tinjauan pustaka yang berhubungan dengan penelitian, pembahasan tentang dasar-dasar teori penelitian, dan teori-teori lain yang berkaitan dengan topik guna menjadi acuan dalam subjek dan rencana untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini meliputi alur penelitian, objek penelitian dan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini menjelaskan mengenai



bagaimana proses penelitian dilakukan serta bagaimana data didapatkan dan diolah menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang pengumpulan dan pengolahan data meliputi beberapa sub bab meliputi pengumpulan data dan pengolahan data, dan dari bab ini pengumpulan data dilakukan bertujuan untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam penelitian dengan metode yang telah ditetapkan, sedangkan tahap pengolahan data merupakan proses dimana data mentah yang didapatkan, diolah hingga proses visualisasi berupa teks, tabel maupun grafik dari hasil yang didapatkan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dibuat oleh peneliti.