

BAB I

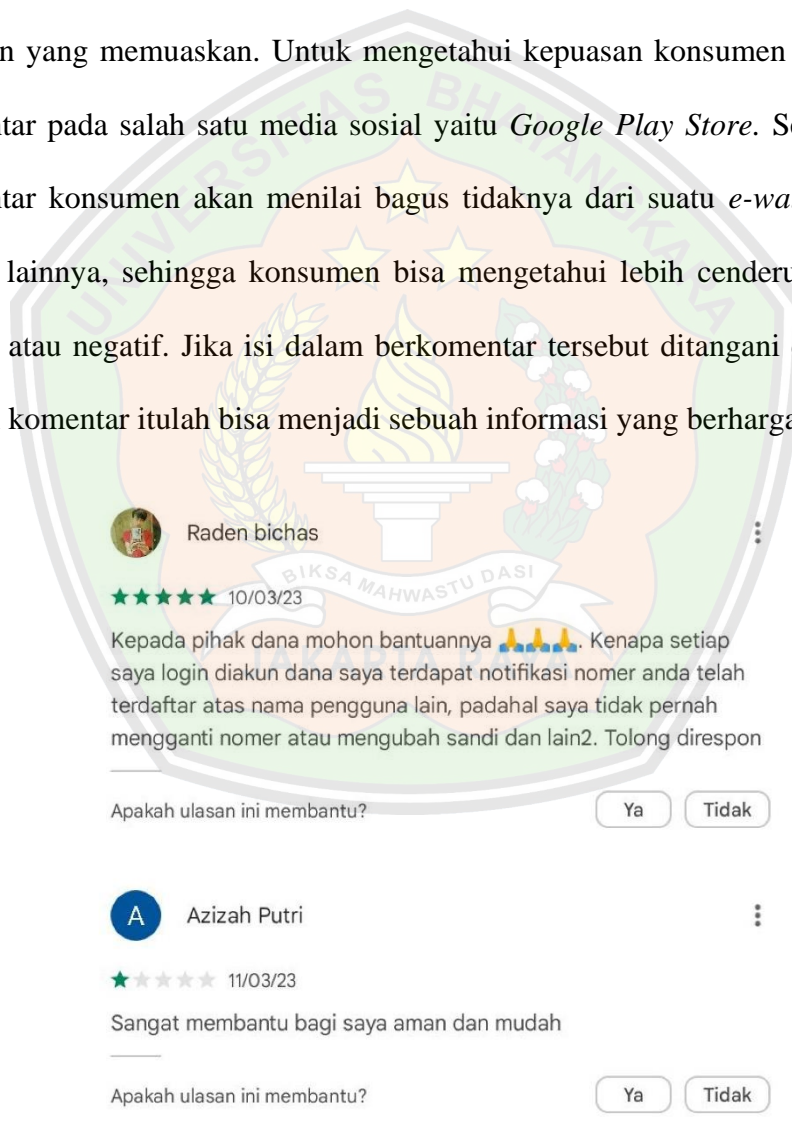
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi internet di Indonesia, telah banyak perkembangan teknologi membawa berbagai kemudahan dalam hidup saat melakukan transaksi *online* atau digital atau lebih sering disebut dengan *E-wallet*. *E-wallet* merupakan salah satu metode pembayaran menggunakan aplikasi dompet digital menggunakan *smartphone*. Hal ini dikarenakan transaksi dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus membayar secara tunai atau disebut juga *cashless*, dan jumlah pengguna *e-wallet* semakin meningkat setiap tahunnya. *E-wallet* telah menjadi alternatif komersial di era *modern*.

E-wallet merupakan sebuah aplikasi yang tersambung melalui internet yang dapat digunakan untuk menyimpan sejumlah saldo uang elektronik dan tidak memerlukan kartu dalam penggunaannya, namun dapat dijalankan melalui *smartphone* serta dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi[1]. Dengan diterimanya metode transaksi digital oleh masyarakat, banyak perusahaan *start up* mulai mendirikan serta mengembangkan bisnis *Fintech* dan kemudian menciptakan sebuah produk baru yang disebut dengan *e-wallet* (dompet elektronik). Sebenarnya *e-wallet* masih tergolong kedalam kategori uang elektronik, namun terdapat perbedaan yang terletak pada media penyimpanan saldonya [2].

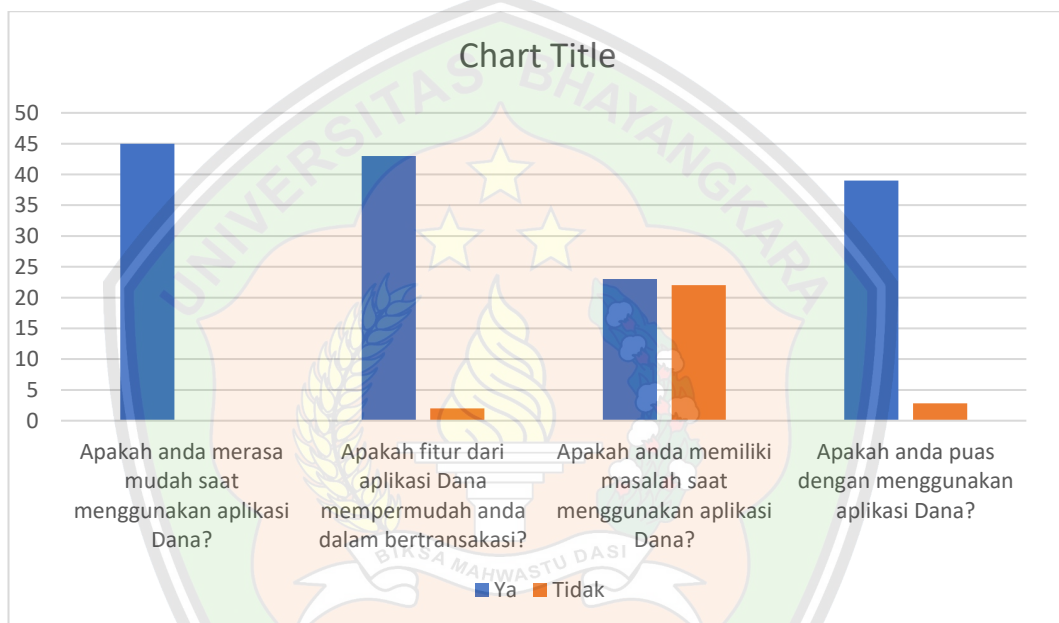
Jika *e-wallet* Dana dapat memberikan layanan yang tepat sesuai dengan ekspektasi pengguna, maka Dana akan mendapatkan persepsi yang baik dimata pengguna. Beberapa alasan utama pengguna menggunakan transaksi secara *online* adalah untuk menghilangkan kebutuhan membawa dompet fisik saat berpergian dan juga aman. Dengan demikian pengguna hanya perlu membawa *smartphone* dan dapat melakukan pembayaran apa saja. Saat memberikan layanan kepada konsumen, perusahaan harus memahami harapan konsumen dan memberikan layanan yang memuaskan. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dapat melihat komentar pada salah satu media sosial yaitu *Google Play Store*. Setelah melihat komentar konsumen akan menilai bagus tidaknya dari suatu *e-wallet* dengan *e-wallet* lainnya, sehingga konsumen bisa mengetahui lebih cenderung pelayanan positif atau negatif. Jika isi dalam berkomentar tersebut ditangani dengan benar, maka komentar itulah bisa menjadi sebuah informasi yang berharga.



Gambar 1.1 Contoh komentar yang tidak sesuai rating

Sumber: *Google Play Store* (2023) [3]

Dari **Gambar 1.1** merupakan kesimpulan yang harus menggunakan analisis data komentar lebih lanjut. Jika komentar tersebut berjumlah kecil atau sedikit maka bisa dilakukan secara manual, namun jika data komentar berjumlah banyak maka harus dilakukan dengan sebuah sistem agar lebih efektif. Diperlukanlah sistem yang dapat menganalisis banyaknya komentar secara efektif agar dapat mengartikan arti dari sebuah komentar. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 14-19 Maret 2023



Gambar 1. 2 Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Masyarakat Sekitar
Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Gambar 1.2 Merupakan analisis aktivitas komentar tidak cukup untuk memeriksa skor, sehingga perlu melihat seluruh kolom komentar untuk mengetahui maksud dari komentar tersebut terkadang tidak sesuai dengan penilaian aplikasi tersebut. Berikut contoh komentar yang tidak sesuai dengan penilaian. Banyak ulasan yang berada di Google Play Store banyak sekali keluhan masalah dari pengguna pada saat bertransaksi, berbeda dengan hasil kuesioner

yang telah dilakukan pada Maret 2023 yang ditujukan untuk warga Gramapuri Tamansari yang terdapat pada gambar 1.1 dimana 100 responden dan yang memiliki kemudahan saat bertransaksi 43 orang saat menggunakan aplikasi Dana.

Beberapa algoritma klasifikasi yang sering digunakan dan mendapat banyak perhatian para peneliti adalah *Support Vector Machines (SVM)* dan *Naive Bayes*. Sebelum itu telah dilakukan beberapa penelitian sebelumnya dari penelitian yang dilakukan pada nilai akurasi kernel *linear* 98.67%, *precision* 98%, *recall* 99%, dan *F1-Score* 98%, sedangkan pada nilai akurasi kernel *RBF* 98.34%, *precision* 97%, *recall* 98%, *F1-Score* 98%, dapat disimpulkan bahwa sentiment masyarakat dari pengguna twitter terhadap program kartu prakerja dimasa pandemi lebih condong ke netral sebesar 98,34% [4].

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan dapat ditentukan berdasarkan, antara lain:

1. Kurangnya keakuratan dalam menganalisis komentar jika hanya melihat berdasarkan skor pada aplikasi Dana di Google Play Store. Jika dilihat berdasarkan rating dari pengguna
2. Dibutuhkan sebuah metode yang bisa mengartikan sebuah komentar di Dana pada *Google Play Store*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, maka pertanyaan yang akan diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana proses menganalisis data sentimen pada komentar pengguna di aplikasi DANA dengan *Support Vector Machine* dalam bentuk opini positif dan negatif?
2. Seberapa akuratkah hasil evaluasi terhadap *Support Vector Machines*(SVM) untuk mengklasifikasi pada komentar pengguna Dana?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa tepatnya akurasi menggunakan *Support Vector Machine*(SVM) dalam mengklasifikasi komentar terhadap aplikasi Dana.
2. Melakukan klasifikasi sentiment terhadap komentar dari pengguna Dana di *Google Play Store* menggunakan metode *Support Vector Machine*.
3. Membuat system untuk mengklasifikasi sentiment pada komentar untuk menandai yang positif dan negatif.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan agar aplikasi *e-wallet* Dana yaitu dapat mengetahui letak kepuasan pengguna yang diberikan yaitu lebih banyak komentar positif atau komentar negatif dari aplikasi tersebut.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk mengetahui proses klasifikasi komentar dengan menggunakan metode *Support Vector Machine*(SVM).

3. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Dengan adanya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut tentang metode *Support Vector Machine* terkait dengan analisis sentiment.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diidentifikasi untuk menghindari perluasan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang akan diklasifikasikan hanya data komentar pengguna aplikasi Dana di *Google Play Store* dengan jumlah data 20.000 data.
2. Data yang akan digunakan merupakan data komentar berbahasa Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan

Tulisan merupakan suatu gambaran dari susunan tulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan rinci sehingga dapat tersaji gambaran yang utuh. Dalam penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bagian pada sistem penulisaannya, berikut adalah sistematika penulisan dari penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dalam penelitian dan secara garis besar berisi tentang analisis sentiment yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai objek penelitian, kerangka penelitian, metode pengumpulan data, analisis permasalahan, tahapan yang dilakukan dan analisis sistem kebutuhan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil dari berbagai perhitungan dan pembahasan serta analisis perhitungan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga saran untuk penelitian selanjutnya yang akan dilakukan.