

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan semakin majunya perkembangan teknologi informasi dan komputer, maka kebutuhan manusia akan informasi pun semakin meluas. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi adalah dengan memanfaatkan fasilitas internet. Dengan internet kita dapat menghemat ruang dan waktu. Sehingga informasi yang diinginkan dapat ditemukan tanpa harus meninggalkan tempat dan aktivitas rutin kita.

Internet merupakan salah satu media elektronik yang memberi perniagaan, dan aktivitas lainnya. Oleh karena itu pada era sekarang ini banyak perusahaan yang telah memanfaatkan jasa pelayanan internet untuk menunjang kegiatan bisnisnya, seperti misalnya sebagai media promosi yang dapat diakses seluruh dunia dan dalam waktu 24 jam.

Salah satu media yang mendukung penyampaian informasi ini secara global sehingga dapat membantu dalam perkembangan teknologi informasi adalah internet. Dimana media ini menjadi media yang sangat efektif dalam penyampaian dan pengolahan informasi. Hingga saat ini internet semakin banyak digemari, dapat dirasakan bahwa setiap pengguna ingin lebih cepat mendapatkan informasi-informasi terbaru, berita-berita yang dibutuhkan dan juga untuk berhubungan dengan orang lain.

Beberapa hal yang menentukan kesuksesan sebuah usaha adalah penjualan dan pemasaran. Suatu usaha toko tanpa strategi pemasaran dan penjualan yang efektif tidak akan mampu mendapatkan pelanggan yang banyak serta mendapat pasar yang luas. Agar dapat berkembang dan meningkat, maka harus menerapkan sistem pemasaran dan penjualan menggunakan teknologi internet.

Menyikapi kemajuan teknologi pada saat ini Indomaret yang merupakan minimarket waralaba yang beroperasi di Indonesia yang dikelola oleh PT Indomarco Prismatama, Indomaret memiliki lebih dari 5.482 gerai yang tersebar

di kota-kota Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Bali, Lampung, Palembang, dan Makassar. Perusahaan ini menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari, seperti makanan, minuman, peralatan rumah tangga, dan produk lainnya.

Indomaret juga menyediakan aplikasi yang disebut “Klik Indomaret yaitu platform belanja online di Indonesia yang menawarkan berbagai macam produk dengan harga bersaing. Platform ini tersedia sebagai aplikasi seluler di Google Play Store dan App Store, dan memungkinkan pengguna berbelanja berbagai kategori produk, termasuk makanan, minuman, fashion, produk kesehatan dan kecantikan, rumah dan lainnya. Klik Indomaret juga menawarkan tiket perjalanan, tiket perjalanan, dan berbagai produk virtual. Platform ini memberikan pengalaman belanja online yang aman dan nyaman dengan berbagai metode pembayaran, antara lain transfer bank, cash on delivery, internet banking, uang elektronik, kartu kredit, kartu kredit/debit online, cicilan kartu kredit, dan titik pembayaran di toko Indomaret di seluruh Indonesia. Klik Indomaret memiliki wilayah pengiriman luas yang mencakup banyak titik kota yang ada di Indonesia.

Berdasarkan data pada situs Google Play Store aplikasi klik indomaret telah di download kurang lebih 5 juta unduhan dengan rating 4,5 dan tercatat 130 ribu ulasan komentar pengguna aplikasi klik indomaret. Menurut Winarko (2015) Ada dua aspek review yang dipertimbangkan, yaitu rating nilai dan komentar lebih mendalam. Rating nilai menunjukkan suatu nilai angka, sedangkan komentar lebih tekstual berfokus pada pendapat lebih mendalam. Oleh karena itu dibutuhkan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi klik indomaret dengan algoritma naive bayes. Analisis sentimen adalah proses mengolah data tekstual secara otomatis untuk mengetahui apakah opini yang terkandung dalam suatu kalimat adalah positif atau negatif dan Algoritma Naive Bayes Classifier dianggap cocok untuk digunakan dalam analisis sentimen karena bertujuan sebagai metode klasifikasi kedalam kategori positif dan negatif.

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian diantaranya penelitian yang telah dilakukan oleh Rita Apriani (2020) Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra Sukabumi yang berjudul “Analisis Sentimen

Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Terhadap Komentar Aplikasi Tokopedia” Penelitian ini menggunakan metode Naive Bayes untuk menghasilkan sentimen positif dan negatif terhadap komentar pengguna aplikasi Tokopedia di Play. Dari hasil pengujian yang dilakukan terhadap 500 data komentar pengguna dengan menggunakan proses TF-IDF dan Term Frequency menghasilkan nilai yang sama, Pengujian berdasarkan nilai accuracy, Precision dan Recall, dengan nilai accuracy performance sebesar 91,20%, dengan nilai precision 1 Sementara pada Recall dihasilkan nilai 87,68%. Nilai AUC 0,944.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhaliza Agustina. C.A, Desy Herlina Citra, Wido Purnama (2022) Informatics Engineering Department, Faculty of Engineering, Universitas Riau, Indonesia yang berjudul Implementasi Algoritma Naive Bayes untuk Analisis Sentimen Ulasan Shopee pada Google Play Store. Pada penelitian ini melakukan analisis sentimen pada ulasan aplikasi Shopee pada Google Play Store dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes dengan menggunakan teknik pembagian data yang berbeda. Hasil penelitian diketahui bahwa pembagian data Hold-Out dengan perbandingan 80:20 menghasilkan akurasi algoritma sebesar 83%, yang lebih unggul 1% dibandingkan dengan hasil akurasi rata-rata dengan menggunakan teknik pembagian data 10-Cross Fold Validation yaitu sebesar 82%.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Gilbert Darmawan (2023) Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana Purwakarta yang berjudul Analisis Sentimen Berdasarkan Ulasan Pengguna Aplikasi MyPertamina Pada Google Play Store Menggunakan Metode Naïve Bayes. Penelitian ini menggunakan metode text mining yang terdiri dari tahapan scraping data, labelling, cleaning, preprocessing (transformation, tokenization, filtering). Hasil penelitian ini mengenai analisis sentimen ulasan pengguna MyPertamina pada Google Play Store berjumlah 3948 data, disimpulkan bahwa ulasan pengguna MyPertamina tergolong negatif dengan hasil presentase 91% nilai akurasi, 92% nilai precision, dan 100% recall nya.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang ada di atas menggunakan metode Naïve Bayes juga, tetapi pada penelitian ini memiliki perbedaan yaitu objek yang akan dilakukan pada penelitian ini melalui situs

Google Play Store pada aplikasi Klik Indomaret. Adapun Kajian penelitian yang diusulkan yaitu menerapkan sistem analisis sentimen atau disebut opinion mining adalah studi komputasi tentang perasaan, pandangan, dan emosi yang terkandung dalam entitas dan atribut yang diekspresikan dalam bentuk teks, secara umum analisis sentimen dibagi menjadi lima tahapan yaitu Crawling data, Preprocessing, feature selection, clasification dan evaluation. Manfaat analisis sentimen yaitu sebagai sebuah ide atau evaluasi pada berbagai bidang. Analisis sentimen ini memungkinkan pengelompokan polaritas teks dalam kalimat atau dokumen untuk memahami apakah opini pada teks tersebut bersifat positif atau negatif.

Table 1. 1 Kelebihan dan kekurangan Algoritma Yang Digurnakan

| Algoritma | Kelebihan | Kekurangan |
|-------------|--|--|
| Naive bayes | Algoritma yang Sederhana, mudah Dipahami, efesien, dan berakurasi tinggi (rahayu & farlina , 2021) | Tingkat akurasi yang tidak bisa diukur dengan satu probabilitas tetapi membutuhkan bukti- bukti yang lainnya juga (irwansyah Saputra, 2022). |

Dari analisa permasalahan diatas penulis mencoba menganalisis setimen terhadap pengguna aplikasi Klik Indomaret pada ulasan atau komentar di Google Play Store untuk mengetahui sentimen pengguna terhadap layanan aplikasi dengan kategori positif dan negatif sehingga nantinya pengembang aplikasi dapat mengambil langkah yang diperlukan untuk meningkatkan layanan sehingga hasil penelitian juga diharapkan memberikan informasi yang berguna kepada pengembang terhadap aplikasi Klik Indomaret serta mengevaluasi apa yang harus di benahi dalam meningkatkan layanan pada aplikasi tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk menuliskan dalam sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Klik Indomaret Pada Google Play Store Menggunakan Rapidminer”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas bagaimana menganalisis sentimen pengguna klik indomaret pada google play store menggunakan rapidminer.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan guna menghindari penyimpangan atau pelebaran pokok masalah dan agar penelitian ini terarah serta memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Berikut batasan masalah dalam penyusunan penelitian ini:

1. Data yang digunakan adalah data komentar yang diambil dari google play store yang terdiri dari 1000 data komentar klik indomaret.
2. Klasifikasi yang digunakan adalah metode naive bayes. Klasifikasi sentimen terbagi menjadi tiga kelas yaitu positif, negatif, dan netral.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah bagaimana menganalisis sentimen pengguna klik indomaret di media google play store menggunakan metode naive bayes dengan poin-poin sebagai berikut:

- A. Bagaimana menerapkan metode Algoritma Naïve Bayes pada analisis sentimen hasil web scrapping data ulasan dari Google Play Store.
- B. Bagaimana perhitungan nilai akurasi yang dihasilkan menggunakan metode Naïve Bayes.
- C. Bagaimana menggambarkan respon pengguna aplikasi Klik Indomaret ke dalam sebuah klasifikasi berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi yang dibuat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

- A. Mengetahui penerapan metode Naïve Bayes dalam sentimen analisis hasil web scrapping data ulasan pada aplikasi Klik Indomaret dari Google Play Store.

B. Mengetahui berapa nilai akurasi yang dihasilkan menggunakan metode Naïve Bayes.

C. Mengetahui bagaimana respon pengguna ke dalam sebuah klasifikasi berdasarkan komentar pengguna aplikasi Klik Indomaret.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis membahas tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang objek penelitian, pengumpulan data, metode analisis data, penarikan data (crawling), preprocessing.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis dalam penelitian ini.