

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat berkembang di era industri 4.0. Akibatnya, banyak orang beralih menggunakan uang elektronik karena kemudahan bertransaksi online. Dampaknya pada berbagai faktor bidang lainnya, termasuk proses transaksi online yang dapat membantu mempermudah jual beli online. Ini juga memiliki dampak signifikan pada proses pemasaran digital pada era sekarang ini[1]. Untuk mendukung transaksi pembayaran non tunai, e-wallet atau sering disebut sebagai dompet digital dapat diartikan sebagai uang elektronik. Alat pembayaran sekarang lebih banyak dari sebelumnya karena perkembangan teknologi, dulu pembayaran hanya bisa dilakukan dengan uang tunai atau giro, tetapi sekarang berkembang menggunakan pembayaran digital. Pembayaran digital mengacu pada metode pembayaran non-tunai yang dilakukan secara virtual melalui aplikasi seluler. Pembayaran nontunai dianggap lebih efektif, efisien, sederhana, praktis, dan aman di era modern. Menurut temuan studi penelitian, penggunaan pembayaran seluler hampir mencapai 30%, yang menyebabkan naiknya popularitas dompet digital pada saat ini oleh Lembaga riset independen FT Confidential Research. Dibandingkan dengan dompet digital lainnya, DANA memiliki keunggulan karena menawarkan layanan seperti pinjaman online, pembelian pulsa, pembayaran tagihan listrik dan telepon, donasi BPJS, cicilan PDAM, dan transfer DANA antar pengguna[2]. Penggunaan e-wallet dinilai memiliki dampak positif karena lebih efisien dan mengakibatkan berkurangnya peredaran uang tunai. Di Indonesia terdapat banyak layanan dompet digital (E-wallet) seperti OVO, DANA, Go-Pay, LinkAja, T-cash, ShopeePay dan lain sebagainya. Selain itu, e-wallet sering menawarkan banyak diskon menarik untuk bertransaksi sehingga menjadi pemicu masyarakat untuk beralih memilih melakukan pembayaran melalui e-wallet. Dari beberapa produk e-wallet, peneliti mengambil studi kasus yaitu produk aplikasi DANA[3].

Google Play adalah platform digital yang menyediakan aplikasi transaksi online salah satunya aplikasi DANA. Google Play dapat diakses secara online, melalui aplikasi Android (Play Store), dan melalui Google TV. Untuk menelusuri ulasan pengguna tentang aplikasi di Google Play disediakan kolom komentar yang bisa diakses pada semua orang. Saat mencari informasi tentang produk atau layanan, ulasan pengguna sering digunakan sebagai alat yang efektif dan efisien. Karena evaluasi pengguna dapat menyajikan informasi terbaru tentang suatu produk. Pengguna Internet biasanya membaca ulasan sebelum menggunakan suatu produk.

Analisis sentimen aplikasi dompet digital DANA dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang belum menjadi perhatian utama. Berdasarkan penjelasan tersebut, diperlukan suatu metode untuk dapat mengkategorikan isi *review* menjadi informasi baru yaitu berupa kesimpulan dari hasil review terkait aplikasi dompet digital di *Google Playstore*. Analisis sentimen dapat digunakan untuk mencapai hal ini. Analisis sentimen melibatkan pemahaman, penggalan, dan pemrosesan data tekstual secara otomatis untuk mengungkap informasi sentimen. Analisis sentimen memiliki dampak yang signifikan dan menawarkan banyak keuntungan, yang telah mempercepat pengembangan penelitian dan aplikasi analisis sentimen. Analisis sentimen digunakan untuk menilai apakah suatu opini atau pernyataan tentang suatu isu memiliki kecenderungan positif, negatif, dan dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan suatu layanan atau kualitas suatu produk[4].

Penelitian yang dilakukan oleh Majid Rahardi dengan judul *Sentiment Analysis of Covid-19 Vaccination using Support Vector Machine in Indonesia*. Klasifikasi kelas sentimen menghasilkan sentimen positif 1136 tweet (56,80%), sentimen netral 675 tweet (33,75%), dan sentimen negatif 189 tweet (9,45%). Hasil klasifikasi menggunakan *Support Vector Machine* memiliki hasil akurasi terbaik diperoleh pada kernel RBF sebesar 92%, disusul kernel Linear dan kernel Polynomial sebesar 90%; terakhir, kernel Sigmoid sebesar 89%[5].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Melati Indah dengan topik Analisis Sentimen Gofood Berdasarkan Twitter Menggunakan Metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine*. Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan objek

Gofood didapatkan hasil klasifikasi komentar masyarakat kedalam tiga kelas yaitu kelas positif 5,2%, kelas netral sebesar 92,8% dan kelas negatif sebesar 2,0%. Ini menunjukkan bahwa tanggapan positif masyarakat lebih besar dari pada tanggapan negatif. *Support Vector Machine* menghasilkan nilai yang lebih besar dan akurat dari akurasi *Naïve Bayes*. Metode *Support Vector Machine* menghasilkan akurasi sebesar 83% dari 5000 tweet menggunakan bahasa python dan 98,5% melalui uji coba antarmuka dengan 1000 tweet sedangkan kemampuan akurasi *Naïve Bayes* sebesar 74,6% melalui bahasa python dan 91,5% menggunakan uji coba antarmuka. Ini membuktikan metode *SVM* lebih akurat sebagai metode pengelompokkan untuk proses analisis sentimen opini masyarakat berbahasa Indonesia pada Twitter dibandingkan *Naïve Bayes*[6].

Dengan metode klasifikasi *Support Vector Machine (SVM)*, penelitian ini akan mengkaji pengguna aplikasi DANA di Google Play. Dalam penelitian ini, klasifikasi *Support Vector Machine (SVM)* digunakan untuk mengklasifikasi teks ulasan, meningkatkan presisi dan akurasi pada aplikasi DANA. Apabila informasi tersebut lebih baik dan akurat, maka dapat digunakan sebagai acuan untuk mempertahankan kualitas pelayanan serta untuk evaluasi dan perbaikan yang lebih bermanfaat.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas permasalahan yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini yaitu hasil dari implementasi algoritma *Support Vector Machine(SVM)* dalam sentimen analisis aplikasi dompet digital DANA.

1.2.2 Solusi Permasalahan

Maka peneliti mengusulkan untuk melakukan klasifikasi sentimen menggunakan metode *Support Vector Machine* untuk mengetahui hasil akurasi dari aplikasi DANA.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hasil akurasi yang didapat dari sentimen analisis menggunakan metode algoritma *Support Vector Machine(SVM)* pada review aplikasi dompet digital DANA di google playstore?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan nilai akurasi pada review aplikasi DANA di google playstore dengan menggunakan metode *Support Vector Machine(SVM)*.

1.3.2 Manfaat

1. Mengetahui hasil kinerja dari metode *Support Vector Machine (SVM)* dalam melakukan klasifikasi.
2. Memberikan manfaat kepada masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan dalam memilih dompet digital berdasarkan analisis sentimen.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pada perumusan masalah yang sudah disebutkan diatas,maka batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode yang dipakai pada pengklasifikasian ini adalah algoritma *Support Vector Machine(SVM)*.
2. Data review aplikasi yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari ulasan aplikasi DANA di google playstore dengan cara crawling data sebanyak 1500 data.
3. Data yang diklasifikasi yaitu ulasan pengguna aplikasi DANA pada google play dalam kurung waktu 3 Maret 2023 sampai 23 Mei 2023.
4. Data yang dianalisis adalah data berbahasa Indonesia.

1.5 Sistematika Proposal

Sistematika penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup masalah yang dibahas, usulan solusi untuk dapat menyelesaikan masalah, tujuan dan manfaat penerapan solusi yang diajukan, serta sistematika penulisan proposal.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori – teori pendukung yang dapat dijadikan bahan acuan untuk dapat memahami masalah yang akan dibahas pada penelitian ini.

BAB III METODE USULAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai dataset yang digunakan, arsitektur sistem, serta skenario-skenario yang akan di uji coba.