

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam skala bisnis, layanan, serta target pelanggan rumah makan berada diantara warteg dan restoran, rumah makan umumnya memiliki variasi menu yang lebih luas dibandingkan warteg tetapi harganya lebih terjangkau dibandingkan restoran sehingga dapat menarik pelanggan dari berbagai latar belakang. Dibandingkan dengan warteg yang Biasanya bersifat sederhana dan mengandalkan pelanggan tetap tanpa terlalu banyak ulasan, rumah makan lebih aktif menerima dan merespon ulasan pelanggan di platform digital. Sementara restoran yang lebih besar cenderung sudah memiliki sistem manajemen pelanggan yang lebih profesional, termasuk strategi pemasaran yang kompleks. Sedangkan popularitas rumah makan juga tidak hanya berkembang dari mulut ke mulut, tetapi juga didorong oleh banyak ulasan pengunjung di *platform online* seperti *Google Maps* dan *Tripadvisor*. Ulasan-ulasan tersebut menjadi sumber informasi berharga bagi pengunjung untuk mengetahui kualitas suatu rumah makan serta bagi pengelola untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tapi, seiring meningkatnya jumlah ulasan yang masuk sehingga pengelola menghadapi tantangan dalam menganalisis sentimen data ulasan yang besar dan tidak terstruktur [1].

Dengan melakukan teknik analisis sentimen dalam pengolahan bahasa alami atau *Natural Language Processing (NLP)* yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan emosi atau opini dalam sebuah teks, seperti positif, dan negatif. Proses ini sering digunakan untuk memahami pandangan publik berdasarkan data tekstual seperti ulasan pelanggan, komentar media sosial, atau artikel berita. Dengan menggunakan metode seperti pembelajaran mesin, analisis sentimen mampu memberikan wawasan mengenai tren opini secara keseluruhan [2].

Dari permasalahan yang ada serta total data yang akan digunakan berjumlah 1.587 data, metode yang dipilih harus mampu menangani keragaman data dalam ulasan yang bersangkutan. Penerapan metode *Support vector Machine (SVM)* dapat menangani data berdimensi tinggi dan memberikan hasil klasifikasi yang akurat [3]. Dalam kasus analisis sentimen, SVM sangat berperan efektif untuk menangkap pola kompleks, tahan terhadap *overfitting*, terutama pada *dataset* yang memiliki lebih banyak fitur daripada sampel, seperti teks yang direpresentasikan dalam bentuk vektor

[4]. Dengan optimasi parameter yang tepat, kinerja SVM dapat lebih ditingkatkan untuk menghasilkan klasifikasi yang lebih presisi.

Dalam konteks penelitian ini, analisis dilakukan menggunakan data ulasan pengunjung Rumah Makan Bebek Sinjay dari berbagai daerah, yang dikenal luas di media sosial dan platform ulasan digital. Ulasan yang beragam dari pengunjung, baik dari sisi rasa, pelayanan, maupun suasana, menjadi tantangan tersendiri dalam proses klasifikasi, sehingga penggunaan SVM dinilai tepat untuk menangani kompleksitas data tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Dalam era digital, ulasan pelanggan memainkan peran penting dalam menilai kualitas layanan dan produk, termasuk dalam industri kuliner seperti di Rumah Makan. Namun, mengingat banyaknya ulasan yang tersedia, mengidentifikasi dan menganalisis sentimen secara manual menjadi tantangan besar.

1.2.2 Metode Usulan

Metode yang diusulkan untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah metode *Support vector Machine* (SVM). Metode ini digunakan untuk melakukan analisis sentimen pada ulasan pengunjung di *Google Maps* dan *Tripadvisor*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Seberapa akurat metode *Support vector Machine* (SVM) dalam melakukan analisis sentimen pada ulasan pengunjung rumah makan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

Mengukur akurasi metode *Support vector Machine* (SVM) dalam melakukan analisis sentimen untuk mengklasifikasikan opini pengguna.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Sektor Kuliner :

- a) Mengetahui informasi mengenai opini pengunjung dari ulasan yang ada agar bisa dimanfaatkan untuk bahan evaluasi sehingga dapat meningkatkan hal apa yang perlu diperbaiki.
 - b) Membantu pengelola membuat keputusan bisnis yang lebih tepat berdasarkan data konkret.
2. Bagi Pengunjung :
Memberikan gambaran yang lebih jelas dan terstruktur mengenai pengalaman makan di suatu rumah makan sehingga membantu dalam pengambilan keputusan sebelum berkunjung.
 3. Bagi Penulis :
Meningkatkan pengetahuan dalam implementasi *Support vector Machine* (SVM) untuk analisis sentimen.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang diambil adalah data ulasan pengunjung mulai tahun 2018 sampai tahun 2024 pada *Google Maps* dan *Tripadvisor* dengan teknik *Scraping* pada tanggal 4 september 2024 dan 9 oktober 2024 sebanyak 1587 data.
Link dataset : <https://bit.ly/Dataset-RM>
2. Dataset berasal dari 15 Rumah Makan Bebek Sinjay
Link sumber dataset : <https://bit.ly/DaftarLinkRM>
3. Sentimen dibagi menjadi dua kelas yaitu positif dan negatif.
4. Menggunakan bahasa pemrograman *Python*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan yang akan digunakan pada penyusunan skripsi yang disesuaikan dengan format penulisan Skripsi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan berbagai aspek mendasar yang menjadi landasan penelitian, memaparkan konteks dan alasan mengapa topik ini penting untuk diteliti, termasuk tujuan dan manfaat penelitian, rumusan dan batasan masalah.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada kajian pustaka membahas hal-hal dasar yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan analisis sentimen dengan menggunakan metode *Support vector Machine* (SVM) dan hal-hal yang mendukung dalam melakukan analisis sentimen ini, juga penelitian terdahulu. Teori-teori tersebut dipilih karena relevansinya dalam menjelaskan fenomena yang diteliti, sekaligus berfungsi sebagai kerangka, pemikiran untuk menganalisis data dan menjawab pertanyaan penelitian.

BAB III : METODE USULAN

Pada bab ini memaparkan mengenai rancangan dan langkah demi langkah dalam proses penelitian, serta menjelaskan tentang sistem terkait alur untuk melakukan pengumpulan data yakni *sraping* data dari *Google Maps* dan *Tripadvisor*, alur untuk melakukan *Pre-Processing* data, alur untuk melakukan pembobotan menggunakan TF-IDF, alur untuk melakukan klasifikasi dengan *Support vector Machine* (SVM), termasuk menentukan spesifikasi dan alat yang akan digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang temuan penelitian mulai dari proses pengumpulan data hingga tahap evaluasi akhir, menggambarkan capaian hasil yang diperoleh sesuai tujuan penelitian. Penjelasan disajikan secara runtut untuk memberikan pemahaman utuh tentang perkembangan penelitian dari awal hingga kesimpulan akhir.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi hasil analisis *Support vector Machine* (SVM), kesimpulan penelitian, serta saran untuk pengembangan riset selanjutnya.