

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Shopee merupakan salah satu marketplace yang sering digunakan oleh masyarakat di Indonesia maupun masyarakat dari negara lain (<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>). Karena Shopee memberikan kemudahan untuk para konsumennya. Shopee pun telah membuat grup di semua sosial media yaitu *facebook*, *Instagram*, *twitter* maupun di *playstore* untuk para konsumennya dalam memberikan masukan-masukan, sehingga shopee dapat memperbaiki kekurangannya dalam memberikan jasa terhadap kepuasan konsumennya. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang menjadi tujuan perusahaan.

Diperlukan untuk melihat seluruh isi komentar ulasan agar dapat mengetahui keseluruhan maksud ulasan. Pada umumnya Komentar atau ulasan dari pengguna aplikasi seperti halnya Shopee umumnya berisi saran yang bersifat positif maupun keluhan yang bersifat negatif yang dituliskan secara langsung baik sedikit atau pun banyak. Untuk mensortir dan memantau ulasan tersebut bukan hal yang ringan karena jumlah ulasan yang dimuat dalam media sosial umumnya jumlahnya sangat banyak.

Karena itu dibutuhkan suatu metode yang dapat mensortir dan memantau ulasan tersebut, baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif. Sangat dimungkinkan untuk menganalisis ulasan secara manual dengan melihat satu persatu, namun apabila ulasan yang dimiliki banyak akan lebih cepat dengan menggunakan analisis sentimen.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul analisis sentimen komentar pada semua akun sosial media dan google play aplikasi shopee menggunakan algoritma *Support Vector Machine(SVM)*, untuk mengklasifikasikan data komentar atau ulasan yang terdapat pada semua akun sosial media yaitu *facebook*, *Instagram*, *twitter* dan juga di situs *playstore*. Komentar atau ulasan yang akan dikategorikan hanya dari kelas positif dan negatif, *SVM* menemukan *hyperplane* dengan memaksimalkan jarak antar kelas (margin) agar memiliki kemampuan generalisasi yang tinggi terhadap data-data yang akan

datang. *Hyperplane* membagi himpunan data menjadi dua kelas secara sama dimana jarak antara *hyperplane* dengan objek-objek data berbeda kelas terluar (berdekatan) yang diberi warna hitam atau putih adalah sama persis. Melalui sistem ini diharapkan dapat mengklasifikasi komentar berdasarkan kelas sentimen positif dan negatif secara cepat dan akurat.

## 1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini permasalahan yang akan dirumuskan yaitu :

- a. Bagaimana memanfaatkan teknologi sistem analisis sentimen ?
- b. Bagaimana gambaran umum mengenai *review* atau komentar pengguna *Shopee* pada semua akun sosial media (*facebook, Instagram, twitter*) dan juga *playstore* ?
- c. Bagaimana hasil dari penerapan metode *Support Vector Machine (SVM)* dalam mengklasifikasikan data *review* pengguna *shopee* menjadi kelas positif dan negatif ?

## 1.3 Batasan masalah

Adapun batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Pada penelitian ini menggunakan data komentar atau *review* mengenai aplikasi *Ecommerce Shopee* pada semua akun sosial media (*facebook, Instagram, twitter*) dan juga *playstore*.
- b. Ulasan yang diambil adalah ulasan dengan menggunakan bahasa Indonesia.
- c. Aplikasi system ini berbasis *web*.

## 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Supaya dapat memanfaatkan teknologi sistem analisis sentimen
- b. Agar dapat mengetahui mengenai *review* atau komentar pengguna *Shopee* pada akun sosial media (*facebook, Instagram, twitter*) dan juga *playstore*
- c. Untuk dapat mengimplementasikan dalam mengklasifikasikan ulasan atau komentar berdasarkan kategori kelas sentimen positif dan negatif.

## 1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Batasan Masalah

1.4 Tujuan

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi tentang teori-teori atau definisi-definisi apa saja yang digunakan dalam penelitian atau pembobotan Skripsi/Tugas Akhir, penelitian terdahulu yang dijadikan referensi, penulisan bab II harus berkaitan sub bab satu dengan sub bab lainnya.

BAB III : Metodologi

Berisi tentang metodologi Skripsi/Tugas Akhir mengandung uraian tentang : metode atau materi yang digunakan, tempat penelitian atau pengambilan data, teknik pengambilan data, teknik pengolahan data, teknik klasifikasi data serta analisa kebutuhan system.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

- a. Hasil penelitian harus didukung oleh data yang valid. Analisis data sedapat-dapatnya dalam bentuk daftar tabel gambar atau bentuk lain. dan ditempatkan dekat dengan pembahasan agar pembaca lebih mudah mengikuyti uraian.
- b. Pembahasan yaitu membahas hasil yang diperoleh, berupa penjelasan teoritik yang mengacu pada data dalam bentuk tabel. Kecuali itu,

sebaiknya hasil penelitian juga dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang sejenis.

#### BAB V : Penutup

Kesimpulan dan saran harus dinyatakan secara terpisah. Penjelasan tentang kesimpulan dan saran adalah sebagai berikut :

- a. Kesimpulan, merupakan jawaban dari tujuan penelitian, yaitu pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk menguji hipotesis dari Skripsi/Tugas Akhir.
- b. Saran, dibuat berdasarkan hasil pengalaman dan pertimbangan penulis ditujukan kepada para pembaca, para peneliti dalam bidang sejenis yang ingin melanjutkan atau mengembangkan Skripsi/Tugas Akhir yang sudah diselesaikan.

