#### **BAB I PENDAHULUAN**

## 1.1. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, masyarakat dapat memanfaatkan kemudahan dan keefektifan dalam berinteraksi antara satu sama lain. Pengguna internet di dunia pada tahun 2019 sebesar 4,4 milyar pengguna sedangkan di Indonesia sebesar 107,2 juta pengguna (Agustina, Subanti and Zukhronah, 2021).

Suatu aplikasi selalu memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, dimana hal tersebut dapat menimbulkan berbagai respon dari pengguna aplikasi seperti kepuasan dan kekecewaan terhadap aplikasi tersebut. Media sosial menjadi salah satu tempat untuk melontarkan kepuasaan dan kekecewaan pengguna atau opini terhadap aplikasi tersebut (Giovani *et al.*, 2020).

Kegiatan *online* yang populer di Indonesia adalah penggunaan media sosial dan perpesanan seluler. Salah satu media sosial yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia adalah *twitter*, dimana memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan singkat yang disebut *tweet* (Agustina, Subanti and Zukhronah, 2021). Salah satu *e-commerce* yang sedang berkembang adalah akulaku, untuk menjembatani konsumen berinteraksi dengan pihak akulaku salah satunya menggunakan sosial media *twitter*.

Saat ini perdagangan menjadi salah satu daya tarik para pelaku usaha. Banyak pelaku usaha, baik perusahaan besar maupun ritel, beralih atau mengembangkan usaha ke arah digital yaitu berupa *e-commerce*. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa *e-commerce* dapat mempermudah transaksi antara penjual dan pembeli, selain dalam bentuk *website* ditambah dengan fasilitas *e-commerce* berupa aplikasi *smartphone* sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengakses dimanapun dan kapanpun (Widagdo, A and Nasiri, 2020).

Dalam penelitian ini, untuk proses analisis sentimen terhadap aplikasi akulaku menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier*. Sedangakan untuk data yang digunakan berasal dari salah satu media sosial yaitu *twitter*. Data tersebut diambil berdasarkan *hastage* dengan cara *scraping*. data tersebut dipisahkan menjadi data *traning* dan data *testing*. Data *training* digunakan untuk mendapatkan

parameter yang dapat digunakan untuk proses pengklasifikasian sedangkan untuk data *testing* digunakan untuk mengevaluasi hasil klasifikasi.

Penelitian ini mengimplemtasi metode *Naïve Bayes Classifier* dalam sistem untuk mengklasifikasikan data menjadi sentimen positif, netral dan negatif. berdasarkan komentar di *twitter* untuk mengetahui layanan terhadap aplikasi akulaku dan diharapkan bermanfaat bagi konsumen maupun penjual.

#### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perspektif masyarakat terhadap aplikasi akulaku dan mengklasifikasikan dengan algoritma *Naïve Bayes Classifier*?

### 1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Meneliti tentang perspektif masyarakat di *twitter* terhadap aplikasi akulaku hanya di Indonesia.
- 2. Data yang digunakan adalah *tweet* dari pengguna *twitter* yang mengandung kata kunci akulakuID berbahasa Indonesia.
- 3. Tweet yang digunakan hanya berupa teks tidak mengandung gambar.
- 4. Metode yang digunakan adalah *Naïve Bayes Classifier* dan tidak menggunakan metode pembanding lain.

### 1.4. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui perspektif masyarakat terhadap aplikasi akulaku berdasarkan sentimen masyarakat melalui media sosial *twitter*.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### BAB I : Pendahuluan

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan
- 1.5 Sistematika Penulisan

### BAB II: Tiniauan Pustaka

Bab II ini Berisi tentang teori – teori atau definisi – definisi apa saja yang digunakan dalam penelitian atau pembuatan skripsi/tugas akhir, penelitian terdahulu yang dijadikan referensi, penulisan bab II harus saling berkaitan antara sub bab satu dengan sub bab lainnya.

## BAB III: Metodologi

Berisi tentang metodologi skripsi/tugas akhir, mengandung uraian tentang : bahan atau materi yang digunakan, alat yang dipakai, waktu dan tempat penelitian atau pengambilan data, variabel penelitian, tahapan Pelaksanaan program (Prosedur), teknik pengujian, teknik pengambilan data, serta teknik analisa data. Dijelaskan juga masing-masing langkah metodologi.

### BAB IV: Hasil dan Pembahasan

- a. Hasil penelitian harus didukung oleh data yag valid. Analisis data sedapat-dapatnya dalam bentuk daftar tabel, grafik, foto, atau bentuk lain, dan ditempatkan dekat dengan pembahasan agar pembaca lebih mudah mengikuti uraian. Pada alinea bab ini dikemukakan bahwa hasil penelitian dapat dijumpai pada daftar dan gambar yang nomornya disebutkan.
- b. Pembahasan, yaitu membahas hasil yang diperoleh, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif atau secara statistik. 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 pengalaman dan pertimbangan penulis, ditujukan pada para pembaca, para peneliti dalam bidang sejenis yang ingin melanjutkan atau mengembangkan skripsi/tugas akhir yang sudah diselesaikan. Saran tidak merupakan suatu keharus

