

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*E-Commerce* didefinisikan sebagai transaksi komersial yang melibatkan pertukaran nilai atau menggunakan teknologi digital. Media *e-commerce* melibatkan pengguna *internet*, *world wide web*, dan aplikasi atau browser pada perangkat seluler atau mobile untuk bertransaksi. Platform *mobile* adalah pengembangan terbaru melalui jaringan nirkabel (*wifi*) atau layanan telepon seluler. Perkembangan teknologi memungkinkan para pengguna *e-commerce* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam era digital. Salah satu *e-commerce* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat adalah Traveloka yang menjadi platform populer dengan seringnya dikunjungi oleh masyarakat. Traveloka merupakan perusahaan teknologi yang menyediakan akses bagi pengguna untuk menemukan dan membeli berbagai produk transportasi, akomodasi, aktivitas, gaya hidup, dan layanan keuangan. Layanan transportasi yang disediakan salah satunya adalah tiket pesawat (Oktaviani, 2021).

Adanya pelayanan daring ini tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh tiket pesawat secara mudah dan cepat. Hal ini menyebabkan munculnya berbagai aplikasi yang menawarkan layanan transportasi diantaranya Tiket.com, Pegipegi, Airbnb, airpaz.com, airasia.com, skyscanner.co.id, Tripadvisor, Booking.com, Agoda, dan Trip.com berdasarkan penelitian Dika (2021). Traveloka sebagai aplikasi terpopuler di Indonesia dengan kategori ranking 1 di *Travel and Tourism (Air Travel)* berdasarkan laporan similarweb.com, sebagai salah satu layanan transportasi populer dengan jumlah penggunaan tembus sebanyak 50 juta pada tahun 2022 (SimilarWeb, 2022).

Sebagai *platform* yang menyediakan berbagai kebutuhan pengguna dalam bidang jasa, saat ini Aplikasi Traveloka di *Google Playstore* sudah diunduh sebanyak 50 juta lebih dengan rating 4,8 dan 1,5 juta ulasan dan di *Apple Store* sudah diunduh sebanyak 2 juta lebih dengan rating 4,9 dan 345,9 ribu ulasan. Rating yang tinggi disertai berbagai ulasan positif dan negatif menunjukkan kualitas sudah memenuhi harapan pengguna. Traveloka juga melengkapi aplikasinya dengan menu rating dan ulasan di setiap *platform* pendukung

seperti *google play store* dan *apple store*. Pada menu ini pengguna aplikasi traveloka dapat menyampaikan keluhan, kritik, dan saran ke tim pengembangan guna meningkatkan performa dari aplikasi traveloka. Untuk menjamin mutu pelayanan jasa yang baik harus mampu mewujudkan keunggulan bersaing karena tingkat kepuasan pengguna adalah hal utama.

Opini positif dan buruk mengenai produk atau layanan keduanya mungkin terjadi, dan meningkatnya jumlah ulasan pada aplikasi membuat konsumen sulit mendapatkan informasi umum dari ulasan ini. Analisis sentimen adalah salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang ulasan secara efektif dan efisien. Untuk melakukan analisis sentimen penulis menggunakan penerapan metode algoritma *machine learning* yang merupakan bagian dari kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) yang membandingkan ketiga metode *naïve bayes*, *support vector machine* dan *k-nearest neighbor* menjadi metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian Tangraeni & Sitokdana (2022) yang berjudul “Analisis Sentimen Aplikasi *E-Government* Pada *Google Play* Menggunakan Algoritma *Naive Bayes*” menghasilkan nilai akurasi sebesar 89.23% dan penelitian lain Bei & Sudin (2021) yang berjudul “Analisis Sentimen Aplikasi Tiket *Online* Menggunakan Metode *Support Vector Machine* (SVM)” menghasilkan tingkat akurasi 78.21% serta pada penelitian Ernawati & Wati (2018) yang berjudul “Penerapan Algoritma K-Nearest Neighbor Pada Analisis Sentimen *Review* Agen Travel” menghasilkan nilai akurasi sebesar 87.00%. Dengan akurasi yang dihasilkan oleh masing-masing metode diatas, penulis mencoba membandingkan ketiga metode untuk mengukur tingkat akurasi tertinggi dari analisis sentimen aplikasi Traveloka menggunakan metode *naïve bayes*, *support vector machine* (SVM) dan *k-nearest neighbor* (KNN).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah yang didapat belum adanya pembahasan sentimen positif dan negatif berdasarkan opini dari analisis sentimen aplikasi Traveloka.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini melakukan klasifikasi analisis sentimen menggunakan komparasi tiga metode yaitu *naïve bayes*, *support vector machine* dan *k-nearest neighbor*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini yang memfokuskan pada komparasikan ketiga metode algoritma pada *sentiment analysis* di Aplikasi Traveloka penulis berharap hasil dari penelitian ini nantinya dapat berguna untuk menerapkan parameter pada suatu algoritma menghasilkan nilai akurasi klasifikasi sentimen tertinggi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam segi penulisan, skripsi ini terbagi menjadi beberapa bab diawali dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

Sistematika penulisan dari skripsi penulis adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini berisi penjelasan mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat yang diharapkan dari penelitian serta sistematika penulisan pada tugas akhir ini.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II ini menjelaskan tinjauan pustaka dan teori-teori pemecah masalah yang digunakan sebagai pendukung segala sesuatu yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III ini menjelaskan hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian dan dilakukan pengujian terhadap hasil implementasi sistem kemudian menganalisa agar sistem berjalan sesuai dengan perancangan pada bab sebelumnya.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini menjelaskan hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian dan dilakukan pengujian terhadap hasil implementasi sistem kemudian menganalisa agar sistem berjalan sesuai dengan perancangan pada bab-bab sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab V ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang diambil dari penelitian ini dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.