

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era 4.0 perkembangan teknologi telah mengubah cara manusia untuk melakukan aktifitasnya, perkembangan teknologi dapat mempermudah kebutuhan manusia melalui penggunaan gadget dan internet. Dimana kita bisa mengakses berbagai informasi dan komunikasi melalui teknologi. Berbagai aktifitas manusia seperti komunikasi menggunakan media sosial, belajar secara online, dan berbelanja secara online tanpa harus pergi ke toko secara langsung. Kemajuan teknologi ini membuat proses transaksi menjadi semakin mudah dengan adanya *e-commerce*. *E-commerce* adalah perdagangan, penyebaran, penjualan, pembelian, serta pemasaran barang dan jasa yang mengandalkan sistem elektronik atau jaringan internet yang lainnya terdapat banyak kelebihan seperti tidak harus pergi ke toko secara langsung, bisa membeli barang berbeda wilayah, dapat diakses 24 jam, dan banyaknya diskon, promo dan bebas ongkos kirim (Ahmadi, et al., 2020).

Di Indonesia terdapat *e-commerce* yang bisa di akses atau di download melalui Google Play Store, seperti Lazada, Tokopedia, Shoope, JD.ID, dan masih banyak lagi dari masing-masing online shop tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing (Tanggraeni & Sitokdana, 2022).

Blibli.com merupakan perusahaan *e-commerce* berasal dari Indonesia yang didirikan sejak 2011 sebagai perusahaan niaga-el di Indonesia yang model bisnisnya berfokus pada *Business-to-Business* (B2B), *Business-to-Consumer* (B2C), *Business-to-Business-to-Consumer* (B2B2C) untuk menjalankan operasionalnya. Blibli dikenal sebagai salah satu mal online terbesar di Indonesia dengan komitmen memberikan pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman (Blibli, 2023). Blibli masuk dalam urutan kelima yang paling laris dengan jumlah pengunjung mencapai 19 juta per bulannya (Riskita, 2022), namun tren pengguna yang berkunjung menurun pada awal tahun 2023 (Ahdia, 2023).

Pada suatu aplikasi data ulasan dari pengguna merupakan salah satu unsur penting dalam keberlangsungan bisnis data ulasan tersebut dapat memberikan manfaat jika diolah dengan baik, Hasil pengolahan data dapat menghasilkan masukan untuk memperbaiki dan melakukan pengembangan pada aplikasi. Dari banyaknya ulasan yang diberikan pengguna pada aplikasi Blibli di Google Play Store dapat berpengaruh pada calon pengguna sebagai bahan pertimbangan sebelum menggunakan aplikasi. Melihat pentingnya ulasan pengguna terhadap suatu aplikasi maka lebih baik dilakukan analisis sentimen pada data ulasan aplikasi Blibli pada Google Play Store untuk mengetahui bagaimana sentimen para pengguna terhadap aplikasi Blibli apakah data ulasan tersebut positif atau negatif.

Dalam melakukan analisis sentimen diperlukan teknik untuk menganalisis dan melakukan klasifikasi ulasan pengguna dalam sentimen positif dan sentimen negatif. Metode yang akan digunakan adalah *Naïve Bayes* untuk mengklasifikasi data ulasan pengguna aplikasi Blibli di Google Play Store. Keunggulan metode *Naïve Bayes* dalam klasifikasi fitur adalah menambah skalabilitas, akurasi dan efisiensi dari proses klasifikasi (Darmawan, 2022). Setelah mendapat hasil analisis dari ulasan pengguna aplikasi Blibli selanjutnya akan dilanjutkan pembuatan dashboard *website* yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman Python yang akan menampilkan tampilan halaman pengujian klasifikasi dan tampilan halaman grafik menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang di atas, disimpulkan bahwa banyaknya data ulasan pengguna pada aplikasi Blibli pada Google Play Store sangat berpengaruh pada calon pengguna baru sebelum menggunakan aplikasi, Sehingga data data ulasan tersebut dapat digunakan untuk melakukan analisis sentimen untuk mengetahui sentimen pengguna pada aplikasi Blibli yang hasilnya akan digunakan untuk memperbaiki dan melakukan pengembangan pada aplikasi Blibli.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana proses pengolahan data ulasan pengguna aplikasi Blibli yang diperoleh dari aplikasi Google Play Store?

2. Bagaimana mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Bibli menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier*?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan klasifikasi untuk mengetahui berapa persentase sentimen positif dan sentimen negatif dari ulasan yang diberikan pengguna aplikasi Bibli pada Google Play Store menggunakan metode *Naive Bayes Classifier*.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Dari analisis sentimen yang dilakukan diharapkan pihak manajemen Bibli dapat mengevaluasi atas hal yang kurang atau perlu diperbaiki dari aplikasi Bibli.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA