

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Grab merupakan salah satu aplikasi terpopuler di Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Karena banyaknya pengguna, Grab tidak hanya menawarkan layanan transportasi, tetapi juga layanan lainnya seperti GrabFood, GrabMart, dan GrabExpress. Dengan mengikuti evolusi Grab Anda bisa melihat secara mendalam tren transportasi berbasis aplikasi di Indonesia. Grab merupakan salah satu contoh bisnis yang menggunakan teknologi digital untuk menciptakan solusi inovatif dalam ekonomi digital. Dengan mempelajari Grab, siswa dapat mengeksplorasi cara menggunakan teknologi seperti big data, pembelajaran mesin, dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna. Grab telah berperan penting dalam menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berprofesi sebagai mitra pengemudi. Selain itu, Grab juga mendisrupsi sektor informal dan usaha kecil dan menengah perekonomian melalui layanan seperti GrabFood. Penelitian mengenai Grab dapat memberikan wawasan mengenai implikasi sosial ekonomi dari ekonomi berbagi di Indonesia. Saat ini Grab telah hadir di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh hingga Jayapura – Papua. Berdasarkan data situs Google Playstore, Grab telah didownload lebih 100 juta kali dan memiliki rating 4,8. Pada situs Google Playstore juga tercatat 13, 283.403 review pengguna di kolom komentar secara tekstual. Grab Indonesia memiliki daya minat yang bisa menarik banyak pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanannya dibandingkan jasa layanan lainnya. Bagaimana tidak dalam hal untuk menarik kepercayaan para penggunanya, Grab selalu menyediakan promosi dan banyak menyediakan voucher atau potongan harga yang ditawarkan mulai dari 20% sampai dengan 60% dan juga tidak ketinggalan menawarkan biaya gratis untuk ongkos kirim perjalanannya. Hal inilah yang menjadi pendukung utama untuk menunjang Grab Indonesia di pasaran jasa pelayanan. Ditengah banyaknya penawaran yang diberikan oleh Grab Indonesia,

ada saja pro dan kontra yang terjadi dan tidak menutup kemungkinan menjadi faktor utama dari segi kepercayaan terhadap Grab itu sendiri.

Aplikasi Grab awalnya dikenal sebagai platform pemesanan taksi melalui aplikasi, Namun seiring berjalannya waktu, perusahaan ini terus mengembangkan model bisnisnya dengan menawarkan layanan yang beragam.

Grab sering mengalami beberapa masalah yang dapat membuat konsumen mengeluh dengan layanan yang tidak memuaskan. Dengan demikian aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan, salah satunya fitur pesan-makan atau GrabFood.

GrabFood merupakan layanan pesan antar makanan yang sangat membantu dan memudahkan para pengguna aplikasi Grab menghubungkan pemesan makanan (pengguna) dengan restoran penjual makanan melalui menu GrabFood dan driver yang memberikan jasa pengiriman untuk makanan tersebut, salah satu keuntungan dari layanan ini adalah pengguna dapat memesan makanan yang diinginkan tanpa harus keluar rumah atau ke lokasi penjualan tersebut. Berdasarkan hasil review yang dilihat pada Google Playstore, ada beberapa orang yang menggunakan aplikasi GrabFood mengalami beberapa kendala dari aplikasi tersebut, seperti tidak ada pemberitahuan untuk perpanjangan voucher, permintaan batalkan pesanan karena resto tutup tapi tidak direspon dengan baik, harga menu makanan makin mahal, server sering eror. Nilai rating menunjukan pengguna menggunakan skala numerik namun komentar mampu bercerita lebih mendalam mengenai review positif dan negatif seperti keluhan, kritik, atau saran (Watrinthos, 2019).

Analisis Sentimen telah banyak digunakan untuk mendapatkan informasi tentang masalah tertentu dari teks, terkadang dari pendapat publik mengenai isu tertentu. Analisis sentimen telah banyak digunakan dalam analisis sentimen berbasis machine seperti SVM. Menurut penelitian yang membandingkan Naïve Bayes, Support Vector Machine, Window Classifier, dan Adaboost Classifier dengan Dataset Review film, menghasilkan bahwa SVM menunjukan kinerja baik. Untuk klasifikasi sentimen SVM telah banyak digunakan dalam banyak studi klasifikasi text, salah satu kelebihanannya adalah mampu mengatasi permasalahan klasifikasi teks yang bebas

linear serta apabila dibandingkan dengan model machine learning lainnya SVM mempunyai hasil yang lebih baik dalam opini mining.

Dari permasalahan yang ada, maka penulis membuat sebuah penelitian dengan judul “Analisis Sentimen Aplikasi Grab dari Google Playstore menggunakan metode Support Vector Machine” yang berfokus pada GrabFood, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji beberapa literatur terkait kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pesan-antar makanan dengan penggunaan SVM.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Dari banyaknya pengguna aplikasi grab yang merasa tidak puas dengan layanan pesan antar makanan dikarenakan sering terjadi beberapa kendala dari aplikasi seperti, permintaan pembatalan makanan karena resto tutup tetapi tidak direspon dengan baik, harga menu semakin mahal, dan sering terjadi error pada server.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana penerapan metode SVM pada penelitian analisis sentimen aplikasi GrabFood dari Google Playstore?
2. Bagaimana hasil analisis sentimen aplikasi GrabFood?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Dengan menggunakan teknik Support Vector Machine, Tujuan Penelitian ini adalah untuk membuat model Analisis Sentimen yang dapat digunakan untuk menganalisis review aplikasi grab yang tersedia di google play store. Analisis opini yang dilakukan untuk mengetahui pendapat pengguna tentang layanan online. Data yang diperoleh selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi bagi pengguna aplikasi gran dan sebagai referensi untuk evaluasi dan pengembangan produk layanan lebih baik.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak Grab tentang faktor-faktor yang dominan pada Grabfood. Selain itu, data yang dihasilkan dapat digunakan sebagai alat untuk mendukung evaluasi dan pengembangan layanan menjadi lebih berkualitas tinggi.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA