

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Layanan media digital menjadikan salah satu kemajuan yang dapat dirasakan oleh banyak orang, menurut laporan DataIndonesia.id terdapat 212 juta tercatat pada Januari 2023 merupakan pengguna internet dimana merupakan 77% dari penduduk Indonesia sudah menggunakan internet dengan jumlah lebih tinggi 3,85% dari tahun 2022 yaitu sebanyak 205 juta populasi (Rizaty, 2023). Peningkatan penggunaan internet secara signifikan membuktikan bahwa masyarakat semakin mengikuti perkembangan dan juga sadar akan literasi digital. Pemanfaatan internet sendiri banyak digunakan masyarakat untuk menyebarkan informasi dan menerima informasi dari berbagai pihak (Mandey, 2020). Terdapat banyak *platform* digital yang digunakan oleh masyarakat untuk menunjang kebutuhan sehari-hari salah satunya yaitu *E-Commerce*. *E-Commerce* sendiri merupakan proses jual beli barang atau jasa dengan memanfaatkan internet, *E-Commerce* dinilai sebagai terobosan baru untuk memudahkan masyarakat memperoleh barang atau jasa dengan cepat. Dimana terdapat beberapa contoh *E-Commerce* yaitu Lazada, Tokopedia, Zalora, Shopee dan lain sebagainya. Contoh *E-Commerce* tersebut tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing salah satunya yaitu Shopee.

Menurut data similarweb.com Shopee berada pada peringkat 1 dan merupakan *website E-Commerce* yang paling banyak dikunjungi di Indonesia terhitung pada Maret 2023 (Similarweb, 2023). Sebagai *website E-Commerce* yang banyak dikunjungi di Indonesia Shopee banyak mendapatkan respon positif, negatif dan netral dari masyarakat. Respon masyarakat untuk Shopee dapat terlihat dari ulasan pada media Google Play Store. Shopee memiliki 11 juta ulasan baik positif, negatif dan juga netral. Ulasan tersebut dapat menjadikan gambaran untuk pengguna aplikasi maupun pengembang aplikasi untuk menentukan kelayakan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini analisis sentimen dapat digunakan untuk

mempelajari atau menganalisis opini, evaluasi, sikap, penilaian, dan emosi dari individu terhadap entitas seperti produk, layanan, dan lain sebagainya.

Untuk mendapatkan kumpulan dari opini masyarakat dapat menggunakan dua metode yaitu Naïve Bayes Classifier (NBC) dan Support Vector Machine (SVM). Metode NBC merupakan metode probabilitas sederhana dan memiliki akurasi tinggi. Metode SVM merupakan salah satu metode dalam *supervised learning* yang biasanya digunakan untuk klasifikasi (Dwi, 2019). Hasil dari penggunaan dua metode ini digunakan untuk melihat akurasi perbandingan dua metode. Adapun tujuan penelitian ini adalah membuat permodelan yang digunakan untuk Gambaran masyarakat dalam penggunaan Shopee berdasarkan sentimen masyarakat di media Google Play Store.

Pembuatan pemodelan ini akan dibangun sistem *web* yang terdapat proses untuk proses *preprocessing*, pelabelan, klasifikasi dan juga visualisasi yang digunakan untuk mengklasifikasi data sentimen positif, negatif dan netral dari data yang telah diambil dari Google Play Store tentang Shopee. Hasil perhitungan data dapat divisualisasikan pada sistem web yang akan dibangun menggunakan bahasa pemograman Python dan *framework* Flask, dimana pada sistem *web* ini akan terdapat menu *preprocessing*, *testing*, klasifikasi dan visualisasi dari hasil perhitungan analisis sentimen yang didapatkan.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan tersebut, maka permasalahan fitur dan layanan aplikasi yang dialami oleh Shopee mengakibatkan banyaknya respon negatif dan juga positif dari pengguna Shopee pada media Google Play Store.

## **1.3 PERTANYAAN PENELITIAN**

1. Bagaimana cara penelitian ini dapat menghasilkan analisis sentimen positif, negatif, dan netral pengguna Shopee pada media Google Play Store?

2. Bagaimana implementasi rancangan model sistem yang digunakan untuk pengolahan data terkait Shopee di media Google Play Store?

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian ini adalah membuat permodelan analisis sentimen menggunakan metode Naïve Bayes Classifier (NBC) dan Support Vector Machine (SVM) untuk melakukan analisis sentimen tentang Shopee di Google Play Store.

#### **1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Memberikan informasi tentang layanan Shopee pada media Google Play Store.
2. Informasi yang didapatkan bisa menjadi sarana evaluasi bagi pengguna dan juga pengembang dalam pengembangan aplikasi Shopee.