

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

DANA adalah aplikasi dompet digital melalui smartphone dengan fitur yang sering mendapat umpan balik negatif di Google Play Store, termasuk masalah *top up*, *cashback*, dan *customer service* (Athallah Muhammad et al., 2022). DANA terpilih sebagai dompet digital paling populer paruh pertama tahun 2022 dalam survei Jakpat, di mana 68% dari responden pengguna pembayaran online di luar kota besar memilih DANA (Prasasti, 2022). Menurut (Erfina et al., 2020) DANA telah menerima sekitar 4 juta ulasan di Google Play Store. Ulasan tersebut harus dipertimbangkan karena banyak aplikasi dompet digital lain memiliki rating yang serupa, sehingga tidak relevan untuk penilaian aplikasi (Basryah, Erfina and Warman, 2021).

Analisis sentimen adalah proses komputasi untuk mengevaluasi opini dan yang diekspresikan dalam teks untuk menentukan apakah bersifat positif, netral, atau negatif (Asri et al., 2022). Algoritma SVM umum digunakan dalam analisis sentimen, dipilih karena akurasinya yang sangat baik dibanding algoritma lain. Penelitian menunjukkan SVM lebih unggul dibanding Naive Bayes Classifie dan K-Nearest Neighbors dalam analisis sentimen gadget dengan akurasi SVM 96,43% (Iskandar and Nataliani, 2021).

Proses analisis sentimen terdiri dari beberapa tahapan, salah satunya adalah pelabelan. *Labeling* atau pelabelan merupakan langkah mengklasifikasikan label

suatu ulasan apakah positif, negatif, atau netral (Ilmawan and Mude, 2020). Metode *lexicon-based* merupakan metode pelabelan data secara otomatis. Pelabelan otomatis karena Metode *lexicon-based* dipilih karena metode ini menerapkan skor polaritas untuk setiap kata pada ulasan (Hernikawati, 2021). Hal tersebut dapat mengantisipasi permasalahan pelabelan manual berdasarkan rating terkait adanya ketidaksesuaian antara rating dan ulasan yang diberikan sehingga mengevaluasi hasil pelabelan (Athallah Muhammad et al., 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemilihan algoritma untuk pelabelan otomatis dapat berpengaruh signifikan terhadap hasil analisis sentimen yang dihasilkan. Misalnya, penelitian oleh (Hutto and Gilbert, 2014) menunjukkan bahwa *Vader* mampu mengatasi teks-teks dengan bahasa informal dan emotikon dengan baik, sementara (Liu and Zhang, 2012) mengemukakan bahwa pendekatan aturan seperti yang digunakan dalam *Textblob* dapat memberikan hasil yang lebih interpretatif. Hasil studi lainnya menunjukkan bahwa metode pelabelan otomatis dapat menghasilkan distribusi label sentimen yang berbeda dibandingkan dengan label yang dihasilkan secara manual oleh manusia. *Textblob* dan *Vader* masing-masing memiliki kecenderungan unik dalam mengklasifikasikan teks sebagai positif, negatif, atau netral (Biswas, Young and Griffith, 2022).

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk secara langsung membandingkan performa kedua algoritma ini dalam berbagai konteks, termasuk analisis sentimen pada ulasan aplikasi DANA. Studi perbandingan yang komprehensif dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kelebihan

dan kekurangan masing-masing metode. Fokus dari penelitian ini yaitu melakukan perbandingan performa metode pelabelan otomatis yaitu *Textblob* dan *Vader* dengan klasifikasi SVM dalam analisis sentimen ulasan aplikasi DANA di Google Play Store.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana perbandingan performa metode pelabelan otomatis antara *Textblob* dan *Vader* terhadap algoritma klasifikasi *Support Vector Machine* pada analisis sentimen ulasan DANA.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis perbandingan performa metode pelabelan otomatis antara *Textblob* dan *Vader* terhadap algoritma klasifikasi *Support Vector Machine* pada analisis sentimen ulasan DANA.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Dapat menafsirkan perbandingan performa metode pelabelan *Textblob* dan *Vader* pada algoritma klasifikasi *Support Vector Machine* dalam analisis sentimen ulasan DANA.
2. Dapat menyimpulkan faktor yang berpengaruh dari metode pelabelan *Textblob* dan *Vader* pada algoritma klasifikasi *Support Vector Machine*.
3. Dapat menafsirkan hasil sentimen publik terhadap aplikasi DANA.

## **1.5 Batasan Masalah**

1. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari ulasan Google Play Store.

2. Proses pelabelan data ulasan DANA menggunakan pelabelan otomatis *Textblob* dan *Vader*.
3. Algoritma klasifikasi yang digunakan hanya *Support Vector Machine*.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima BAB, diantaranya sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian teori serta metode dan *tools* yang berkaitan dengan fokus utama penelitian serta *state of the art* dari penelitian yang memiliki keterkaitan.

### **3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan metode penelitian apa yang digunakan, tahapan apa saja yang dilakukan pada penelitian serta parameter apa yang digunakan dalam penelitian.

### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi implementasi dari metodologi penelitian yang digunakan serta pengujian guna menghasilkan *output* yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan adalah inti dari hasil penelitian, sedangkan saran adalah rekomendasi yang diberikan berdasarkan keterbatasan penelitian.