

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi internet telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat. Mulai dari bidang pendidikan, perdagangan, pemerintahan, hingga komunikasi sosial, semuanya telah terpengaruh oleh perkembangan ini. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tercatat terdapat 210,03 juta pengguna internet di Indonesia pada periode tahun 2021-2022. (Friska Aditia Indriyani et al., 2023)

Ada berbagai platform yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk berbagi informasi, dan salah satu yang paling populer adalah TikTok. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk membuat video singkat dan dinamis, yang mendorong kreativitas dalam pembuatan konten menarik. Resmi diluncurkan pada tahun 2016 oleh Zhang Yiming dari Cina, TikTok telah berkembang pesat. Popularitasnya semakin meningkat, terutama selama pandemi, dengan penggunaan yang meningkat hingga 20% dibandingkan dengan kondisi normal. (Alfiah Zulqornain & Pandu Adikara, 2021).

Terdapat banyak media yang memungkinkan pengguna untuk menambahkan suara, efek, stiker, dan berbagai elemen lainnya. TikTok adalah salah satu platform media sosial terpopuler saat ini yang menawarkan berbagai fitur tersebut. TikTok berfungsi sebagai aplikasi jejaring sosial dan platform video musik, memungkinkan pengguna untuk mengedit dan berbagi klip video pendek dengan berbagai filter dan dukungan musik. (Malik & Sibaroni, 2022).

Banyak orang menggunakan TikTok untuk berkreaitivitas atau menyampaikan informasi. Melalui video dan lagu/nyanyian di aplikasi ini, informasi dapat disampaikan dengan cara yang menarik dan mudah diingat, serta mendorong penonton untuk meniru atau menyebarkannya. Dengan tingginya penggunaan internet di Indonesia, terutama di Yogyakarta, TikTok menjadi pangsa pasar yang menjanjikan bagi manajemen untuk mempromosikan produk atau usaha mereka melalui media sosial. (Dewa & Safitri, 2021).

Analisis sentimen adalah proses untuk mengidentifikasi ekspresi perasaan dalam teks dengan menganalisis data teks untuk memahami sentimen yang terkandung di dalamnya. Teknik ini dapat diterapkan untuk menganalisis opini dalam ulasan pengguna di Google Play Store melalui pemrosesan informasi. Proses ini juga dikenal sebagai penambangan opini, yaitu metode untuk menggali, mengekstrak, dan memproses informasi teks secara otomatis guna mendapatkan data afektif yang menunjukkan apakah opini tersebut bersifat positif atau negatif. (Friska Aditia Indriyani et al., 2023). Analisis sentimen menjadi penting karena

adanya tantangan dalam memahami dan menanggapi ulasan pengguna. Platform seperti TikTok menghasilkan volume data yang sangat besar, sehingga mengelola dan memahami ulasan dalam jumlah besar secara manual menjadi sulit. Dengan analisis sentimen, proses ini dapat dilakukan secara otomatis, memungkinkan pemahaman yang lebih baik dan penanganan ulasan yang lebih efisien. (Putri Husain et al., 2024).

TikTok adalah platform video yang populer di mana orang sering merekam video singkat berdurasi antara 15 detik hingga 1 menit. Aplikasi ini menjadi tren saat ini dan sangat digemari oleh banyak orang, termasuk di Indonesia. Bahkan, pada Desember 2019, Kementerian Pendidikan Indonesia menganjurkan penggunaan TikTok sebagai alat bantu pembelajaran, memanfaatkan cara yang menyenangkan untuk menghafal informasi. TikTok menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk menambahkan musik dan ulasan, menjadikannya alat yang menarik dan berguna untuk tujuan pendidikan. Fitur-fitur ini membuat pengguna, terutama pelajar, tertarik untuk terus menggunakan aplikasi ini. (Adella Aninda Devi 2022).

Salah satu algoritma yang digunakan untuk analisis sentimen adalah Support Vector Machine (SVM). Algoritma ini dapat digunakan untuk menganalisis pendapat pengguna aplikasi Twitter terhadap aplikasi pinjaman online. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa SVM memiliki tingkat keakuratan yang cukup tinggi. Sebagai contoh, dalam penelitian mengenai analisis sentimen pengguna Instagram terhadap kebijakan Kemdikbud tentang bantuan kuota internet, metode SVM mencapai akurasi sebesar 79,67% (Rahmawati Hakim et al., n.d.). Selain itu, penelitian lain tentang klasifikasi sikap politik terhadap partai politik Indonesia menggunakan SVM untuk data tweet berbahasa Indonesia, dengan total data sebanyak 900, memperoleh rata-rata akurasi sebesar 71%. Hasil akurasi ini menunjukkan bahwa SVM adalah metode yang efektif untuk analisis sentimen. (Pangestu et al., 2019).

Salah satu fitur Twitter adalah trending topic, yang menunjukkan topik-topik percakapan yang sedang banyak dibicarakan pada waktu tertentu. Salah satu topik yang sering dibahas adalah aplikasi pinjaman online, yang semakin populer di Indonesia. Pinjaman online adalah layanan keuangan yang beroperasi secara daring, menyediakan fasilitas pinjam uang melalui aplikasi berbasis internet. (Utami & Erfina, 2021).

Banyaknya komentar negatif mengenai aplikasi TikTok memerlukan analisis sentimen untuk mengeksplorasi dan menganalisis opini yang terdapat dalam ulasan pengguna di Google Play Store. Penelitian ini menggunakan tiga metode perbandingan, yaitu Support Vector Machine (SVM), Logistic Regression, dan Naïve Bayes. Ulasan diklasifikasikan menjadi tiga kelas: positif, netral, dan negatif. Implementasi ketiga metode ini menunjukkan hasil dalam hal akurasi, presisi, recall, dan f1-score. (Isna Riaandita Ainunnisa, Sulastri 2023).

Menurut data dari goodstat.id pada tahun 2023 (Arnavillia, 2023), Indonesia telah menjadi negara dengan pangsa pasar TikTok terbesar kedua di dunia setelah Amerika Serikat. Pada tahun tersebut, TikTok mencatat sekitar 112 juta pengguna aktif di Indonesia, meskipun masih di bawah Amerika Serikat yang memiliki 116 juta pengguna aktif. Selisih jumlah pengguna TikTok antara kedua negara tersebut hanya sekitar 4 juta. Pangsa pasar TikTok yang besar di Indonesia menunjukkan antusiasme tinggi dari masyarakat terhadap aplikasi ini. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi pada popularitas TikTok di Indonesia termasuk penetrasi smartphone yang tinggi dan akses internet yang lebih mudah. Selain itu, kemudahan dalam berbagi video dan kreativitas yang ditawarkan oleh TikTok juga menjadi daya tarik utama bagi pengguna di Indonesia. Fenomena ini memberikan peluang bagi pembuat konten lokal untuk mengekspresikan diri, menarik pengikut, dan membangun komunitas di platform tersebut. (Mufidati Nur Edma et al., n.d.).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam era digital ini, media sosial menjadi salah satu platform utama untuk mengekspresikan opini dan perasaan pengguna tentang berbagai topik, termasuk aplikasi TikTok. Twitter, sebagai salah satu media sosial yang populer, menyediakan banyak data yang dapat dianalisis untuk memahami sentimen pengguna terhadap aplikasi tersebut. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi dalam melakukan analisis sentimen ini, antara lain:

1. Bagaimana efektivitas metode Support Vector Machine (SVM) dalam mengklasifikasikan sentimen tweet pengguna terhadap pinjaman online?

2. Bagaimana menerapkan metode Support Vector Machine (SVM) untuk mengklasifikasikan sentimen tweet menjadi positif, negatif, atau netral?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengumpulkan data tweet yang relevan tentang aplikasi TikTok dari platform Twitter.
2. Mengumpulkan data tweet yang terkait dengan aplikasi TikTok dari platform Twitter dengan menggunakan teknik pengambilan data yang tepat.

### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, beberapa batasan diterapkan untuk memfokuskan ruang lingkup studi dan menjaga kejelasan analisis. Batasan-batasan tersebut antara lain:

1. Penelitian hanya akan menggunakan data dari tweet yang berbahasa Indonesia untuk memudahkan analisis dan menghindari kompleksitas.
2. Penelitian dibatasi pada tweet yang mengandung kata kunci tertentu terkait pinjaman online, seperti "online loan", "payday loan", dan sejenisnya.

### 1.5 Kontribusi

Penelitian ini memberikan beberapa kontribusi yang signifikan dalam konteks analisis sentimen pengguna Twitter terhadap aplikasi TikTok menggunakan metode Support Vector Machine (SVM). Penelitian ini menghadirkan model SVM yang terbukti efektif dalam mengklasifikasikan sentimen tweet sebagai positif, negatif, atau netral dengan tingkat akurasi yang dapat diandalkan. Selain itu, penelitian ini memberikan insight tentang penggunaan SVM dalam konteks analisis sentimen yang dapat diterapkan pada berbagai platform media sosial dan topik lainnya.