

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan penetrasi smartphone yang tinggi menyebabkan aplikasi layanan on-demand seperti Grab semakin banyak digunakan oleh masyarakat. Dalam ekosistem aplikasi ini, ulasan pengguna (user reviews) di platform seperti Google Play Store menjadi sumber informasi yang sangat penting, karena selain mencakup rating numerik, juga menyertakan komentar tekstual mengenai pengalaman penggunaan aplikasi. Hasil dari ulasan-ulasan ini dapat digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna,

Ulasan pengguna, yang disampaikan dalam bentuk teks bebas, mengandung informasi berharga berupa opini, keluhan, maupun apresiasi terhadap layanan Grab. Namun, ulasan ini bersifat tidak terstruktur dan sering kali sulit dianalisis secara manual, terlebih dalam jumlah besar. Di sisi lain, rating berbentuk numerik dari satu hingga lima bintang memberikan gambaran kuantitatif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengolahan dan analisis otomatis terhadap data ulasan dan rating menjadi suatu kebutuhan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Menurut penulis (Madjid et al., 2023) dalam penelitian berjudul “Sentiment Analysis on App Reviews Using Support Vector Machine and Naïve Bayes Classification”, analisis ulasan pengguna aplikasi di Google Play Store menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) mampu menghasilkan akurasi tinggi dalam mengklasifikasikan sentimen pengguna. Pada penelitian tersebut, model SVM yang menggunakan kernel Radial Basis Function (RBF) dengan parameter $\gamma = 1$ dan $C = 10$ berhasil mencapai akurasi hingga 90%. Hasil ini menunjukkan bahwa algoritma SVM sangat efektif untuk mengolah data teks berdimensi tinggi, seperti ulasan aplikasi, karena

mampu memisahkan data antar kelas (positif, negatif, atau netral) dengan margin yang optimal. Dengan demikian, SVM menjadi salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian berbasis sentiment analysis atau analisis kepuasan pengguna.

Selain itu, menurut (Wahyudi et al., 2021) dalam jurnal “Analisis Sentimen pada Review Aplikasi Grab di Google Play Store Menggunakan Support Vector Machine”, algoritma SVM terbukti efektif dalam mengklasifikasikan sentimen positif dan negatif dari lebih dari 1.000 ulasan pengguna Grab di Google Play Store. Setelah melalui tahapan preprocessing dan diuji dengan metode k-fold cross validation (fold = 5), model SVM mencapai akurasi 85,54%, menunjukkan kemampuan tinggi dalam memisahkan data teks berdimensi tinggi dengan margin optimal. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kata “ovo” paling sering muncul pada ulasan positif, sedangkan “driver” mendominasi ulasan negatif, menandakan fokus utama pengguna pada aspek pembayaran digital dan layanan pengemudi. Temuan ini menegaskan bahwa SVM merupakan metode yang andal untuk analisis sentimen berbasis ulasan aplikasi

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas algoritma SVM dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab berdasarkan ulasan mereka di Google Play Store. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap bidang machine learning dan text mining, serta menjadi referensi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu perusahaan memahami pola kepuasan pelanggan, mendeteksi potensi keluhan sejak dini, dan merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana ulasan pengguna aplikasi Grab di Google Play Store dapat diolah untuk mengetahui sentimen kepuasan pengguna?
2. Bagaimana penerapan pendekatan Support Vector Machine (SVM) dalam menganalisis sentimen kepuasan pengguna aplikasi Grab berdasarkan ulasan di Google Play Store?
3. Bagaimana kinerja model Support Vector Machine (SVM) dalam menganalisis sentimen kepuasan pengguna aplikasi Grab berdasarkan hasil evaluasi model?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengolah ulasan pengguna aplikasi Grab di Google Play Store untuk mengetahui sentimen kepuasan pengguna.
2. Untuk menerapkan pendekatan Support Vector Machine (SVM) dalam menganalisis sentimen kepuasan pengguna aplikasi Grab berdasarkan ulasan di Google Play Store.
3. Untuk mengevaluasi kinerja model Support Vector Machine (SVM) dalam menganalisis sentimen kepuasan pengguna berdasarkan metrik evaluasi yang relevan.

1.4 Batas Penelitian

Penulis sadar akan keterbatasan waktu sehingga dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan masalah, batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada ulasan pengguna aplikasi Grab yang diambil dari Google Play Store, tanpa melibatkan data dari platform lain seperti App Store, media sosial, atau forum diskusi.

2. Data ulasan yang digunakan hanya mencakup teks ulasan dan rating bintang yang diberikan oleh pengguna, tanpa mempertimbangkan metadata lain seperti tanggal ulasan, versi aplikasi, atau lokasi pengguna.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada penggunaan algoritma Support Vector Machine (SVM) sebagai metode utama untuk menganalisis rating kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis: Memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam penerapan algoritma Support Vector Machine (SVM) serta pemanfaatan machine learning untuk menganalisis ulasan pengguna aplikasi Grab.
2. Kontribusi Ilmiah: Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang Sistem Informasi dan machine learning, khususnya dalam penerapan algoritma SVM untuk menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan data ulasan aplikasi.
3. Bagi Pembaca dan Pengembang Aplikasi: Menambah wawasan bagi pembaca yang tertarik pada analisis data dan teknologi informasi, serta memberikan masukan bagi pengembang aplikasi Grab dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis ulasan pengguna.