

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini belanja online sudah menjadi gaya hidup baru masyarakat di Indonesia. Data dari Social Research & Monitoring soclab.co menunjukkan, pada 2015 pengguna internet di Indonesia mencapai 93,4 juta dengan 77 persen di antaranya mencari informasi produk dan belanja online. Pada 2016, jumlah online shopper mencapai 8,7 juta orang dengan nilai transaksi sekitar 4,89 miliar dolar AS .

Berdasarkan data dari Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia, saat ini terdapat lebih dari 20 situs E-Commerce . Produk yang dijual pun bermacam-macam, seperti kebutuhan sandang, bahan bakum gadget, kerajinan tangan, dll. Semakin berkembangnya e-commerce pun membuat para pelaku jual beli online mulai merambah ke media social sebagai wadah untuk melakukan transaksi jual beli online yang biasa disebut dengan social commerce karena dirasa jika melalui media social, akan lebih terasa suasana komunitas atau komunikasi antara penjual dan pembeli.

Di Indonesia, tokopedia.com merupakan salah satu E-Commerce yang mendapatkan tingkat kunjungan tertinggi. Berdasarkan data situs analysis website ranking alexa.com, tokopedia.com merupakan situs nomer 6 yang mendapatkan tingkat kunjungan di Indonesia. Tokopedia.com merupakan marketplace berbagai

macam produk yang dibedakan berdasarkan kategori. Salah satu kategori populer di tokopedia.com adalah produk smartphone.

Dengan banyak toko atau seller smartphone di tokopedia.com, perlu kejelian masyarakat untuk mengetahui seller yang memiliki reputasi baik. Tokopedia.com sendiri sudah menyediakan fasilitas rating dan persentasi keberhasilan transaksi. Selain itu juga disediakan fasilitas review yang berisikan komentar pembeli yang telah melakukan transaksi dengan seller tersebut. Dari kolom review tersebut, masyarakat dapat mengetahui lebih jauh pelayanan dari seller seperti kualitas packing, kecepatan pengiriman, ketepatan barang yang dikirim dan sebagainya.

Namun, terkadang jumlah review pada satu seller sudah banyak, hingga lebih dari 5 halaman review, sehingga mempersulit calon pembeli untuk menyimpulkan kualitas pelayanan dari seller. Oleh karena itu, diusulkan sistem analisa sentimen pembeli di tokopedia khususnya kategori smartphone dengan menggunakan metode association rule apriori. Dengan adanya sistem ini, calon pembeli dapat langsung mengetahui kualitas pelayanan dari seller berdasarkan komentar review dari pembeli yang telah melakukan transaksi, sehingga calon pembeli dapat mengetahui kualitas pelayanan dari seller smarphone di tokopedia dengan mudah dan cepat.

Pemberian rekomendasi pada penelitian ini menggunakan metode Content Based Fitering (CBF) dengan algoritma Association Rule Apriori. Metode CBF sendiri merupakan sistem yang memberikan rekomendasi produk berdasarkan user profile yang berfokus terhadap pelayanan pelanggan (Ririn,

2016). Dengan menggunakan algoritma Association Rule Apriori, sistem mencari pola hubungan dari beberapa review produk menjadi suatu dataset. Pada prosesnya, sistem melakukan pengolahan data teks (teks mining) pada setiap kalimat review pembeli produk hingga membentuk data kata. Data kata yang didapatkan dikelompokkan menjadi dataset untuk di analisa. Setiap data kata diberi nilai bobot berdasarkan jumlah frekuensi data. Hasil dari analisa memberikan rekomendasi seller yang menjual produk berdasarkan review terbaik.

Keunggulan algoritma Association Rule Apriori dibandingkan metode CBF lainnya seperti naive bayes adalah tidak memerlukan data training atau data inputan dari pakar, sehingga Algoritma ini menghasilkan analisa yang lebih tepat karena berdasarkan data real. Hanya saja algoritma Association Rule Apriori memerlukan lebih lama waktu proses jika data pada dataset yang terhimpun semakin banyak.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dapat disimpulkan perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana melakukan analisa sentimen data review pembeli untuk setiap *seller* kategori smartphone di Tokopedia.com?
- b. Bagaimana melakukan pengelompokkan data teks yang terdapat pada kolom review?
- c. Bagaimana melakukan analisa data dengan menggunakan metode association rule apriori ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pemilahan kata pada kolom komentar dapat dilakukan dengan menerapkan algoritma cleansing, tokenizing, filtering dan stemming.
- b. Algoritma Association rule Apriori dapat melakukan analisa data sentimen sesuai dengan kriteria yang ditentukan.
- c. Pada penelitian ini hanya data komentar dari iklan kategori *smartphone* merek Samsung yang akan dianalisis.

### **1.4. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu memberikan informasi tentang skripsi yang dijalankan dan mempermudah dalam hal penyusunan serta dapat dipahami lebih jelas. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi gambaran umum penelitian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang sesuai, sehingga bisa mendukung penelitian dan menghasilkan karya tulis yang bernilai ilmiah.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian berisi tentang diagram metode pengerjaan, Perancangan desain arsitektur sistem, Perancangan Algoritma, Tabel Proses pengerjaan, UML Diagram, perancangan Database, dan Perancangan User Interface.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang implementasi, evaluasi dan analisa dari hasil uji coba. Selain itu untuk mengetahui apakah perangkat dapat berjalan sesuai konsep yang diinginkan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis dari penelitian yang telah dibuat dan sebagai bahan acuan pengembangan pada penelitian selanjutnya.