

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, pertumbuhan ekonomi menjadi fokus utama pemerintah Indonesia. Perkembangan teknologi di era digital ini memainkan peran penting dalam mengubah secara menyeluruh lanskap ekonomi. Revolusi digital bukan hanya mengubah cara kita berkomunikasi dan berinteraksi, tetapi juga mendorong perubahan signifikan dalam struktur dan dinamika perekonomian suatu negara.[1]. Ekonomi digital tidak hanya mempengaruhi sektor-sektor tradisional, tetapi juga membuka peluang baru untuk pertumbuhan bisnis yang lebih inovatif dan berfokus pada teknologi. Salah satu sektor yang mengalami perubahan besar-besaran adalah pada sektor retail. Digitalisasi pada sektor retail mengubah cara konsumen dalam berbelanja secara langsung ke platform digital.

Midi Kriing merupakan salah satu aplikasi yang turut andil dalam proses transformasi ini, dikembangkan oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk guna memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam berbelanja secara online. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen, seperti kemudahan dalam mencari dan membeli produk, pengaturan pengiriman yang fleksibel, serta sistem pembayaran yang aman dan nyaman. Dengan adanya aplikasi Midi Kriing, pelanggan tidak perlu lagi pergi ke toko fisik untuk berbelanja, melainkan dapat melakukannya melalui ponsel mereka kapanpun dan di manapun. Inovasi ini bukan hanya mempercepat dan mempermudah konsumen dalam berbelanja, namun juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan dan optimal, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan perjalanannya selama 17 tahun berdiri, PT Midi Utama Indonesia Tbk menjadi pemain retail yang berkembang sangat pesat dengan berbagai inovasinya. Sebagai salah satu indikator keberhasilan, tercatat lebih dari 1.781.613 transaksi pelanggan yang dilakukan melalui aplikasi Midi Kriing [2]. Untuk menjaga tingkat kepuasan ini, perusahaan berupaya memahami berbagai ulasan pengguna aplikasi. Ulasan tidak hanya berfungsi sebagai umpan balik langsung atas layanan yang diberikan, tetapi juga menjadi sumber informasi berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan pengalaman berbelanja. Melalui ulasan, Alfamidi dapat mengetahui

mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi Midi Kriing, memahami kebutuhan pelanggan yang sering berubah, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan layanan.

Ulasan yang tersedia di Google Play Store dan App Store mencakup berbagai informasi, seperti penilaian berupa rating dan komentar tertulis dalam bentuk kalimat. Namun, rating saja kurang memberikan gambaran mengenai aspek-aspek spesifik yang dibahas oleh pengguna. Oleh karena itu, ulasan tertulis menjadi penting karena dapat menggambarkan lebih jelas pengalaman pengguna terhadap aspek tertentu dalam aplikasi. Dengan menerapkan analisis sentimen berbasis aspek, Alfamidi dapat mengenali aspek-aspek yang menjadi fokus perhatian pengguna serta memahami sentimen yang menyertainya, baik itu positif, negatif, maupun tidak ada. Penelitian ini menghasilkan model klasifikasi sentimen untuk masing-masing aspek, yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai cara pandang pengguna terhadap aplikasi Midi Kriing. Informasi ini juga berperan penting dalam mempengaruhi keputusan calon pengguna untuk mengunduh atau tidak mengunduh aplikasi tersebut [3].

Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA) sangat membantu dalam memahami opini pengguna terhadap berbagai aspek spesifik seperti produk, layanan dan fungsionalitas aplikasi. Sementara rating numerik memberikan gambaran umum mengenai persepsi pengguna, ulasan berbasis teks sering kali lebih bermakna karena dapat menggambarkan pengalaman pengguna secara lebih rinci. Melalui ABSA, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan mana yang paling disukai atau kurang memuaskan. Berdasarkan konteks aplikasi Midi Kriing, memahami opini pengguna secara lebih mendalam melalui ulasan teks penting agar perusahaan dapat menyesuaikan dan meningkatkan layanannya. [4].

Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA) adalah metode analisis yang lebih mendalam daripada sekadar klasifikasi sentimen secara umum. ABSA memungkinkan analisis sentimen untuk mengetahui sentimen yang terkait dengan masing-masing aspek dari ulasan aplikasi [5]. Melalui ABSA, perusahaan dapat mengetahui aspek mana dari aplikasi yang paling disukai atau tidak disukai oleh pengguna. Misalnya, dalam aplikasi Midi Kriing, ABSA dapat membantu mendeteksi apakah pengguna lebih puas dengan harga pada setiap produk atau lebih kecewa dengan waktu pengiriman. Melalui analisis yang lebih mendalam ini, perusahaan dapat merumuskan

langkah-langkah strategis untuk memperbaiki aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan serta mempertahankan keunggulan pada aspek-aspek yang mendapatkan respons positif dari pengguna.

Support Vector Machine (SVM) merupakan salah satu algoritma dalam *machine learning* yang sering digunakan dalam klasifikasi, termasuk klasifikasi sentimen berbasis aspek. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa SVM memiliki keunggulan dalam klasifikasi sentimen berbasis aspek karena akurasi yang tinggi dalam mengolah data teks dan kemampuannya dalam menangani masalah ketidakseimbangan data pada ulasan pelanggan [6]. Penelitian lain menunjukkan bahwa SVM lebih unggul dibandingkan algoritma lain, seperti *k-Nearest Neighbor* dan *Naïve Bayes* dalam menangani klasifikasi sentimen berbasis aspek pada data ulasan aplikasi [7]. Dengan demikian, algoritma ini memiliki potensi besar dalam memberikan ketepatan yang tinggi untuk klasifikasi sentimen pada aplikasi Midi Kriing.

Hasil akhir pada penelitian ini adalah sebuah situs web yang menyajikan hasil klasifikasi sentimen dari ulasan pengguna di Google Play Store dan App Store. Website ini akan menampilkan klasifikasi sentimen berdasarkan aspek-aspek yang telah disepakati hasil koordinasi antara peneliti dan PT Midi Utama Indonesia Tbk, seperti produk, layanan, dan fungsionalitas aplikasi. Dengan memahami sentimen positif, negatif, dan tidak ada sentimen pada setiap aspek, PT Midi Utama Indonesia Tbk dapat memusatkan perhatian pada perbaikan di area-area yang memerlukan peningkatan. Website ini juga menyediakan informasi yang berguna terkait distribusi sentimen pada masing-masing aspek dan distribusi rating ulasan. Dengan itu, penelitian ini akan membantu PT Midi Utama Indonesia Tbk dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengembangkan model klasifikasi sentimen pada aspek ulasan pengguna aplikasi Midi Kriing menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM)?.
2. Bagaimana cara mengembangkan *website* pengklasifikasi sentimen aspek pada ulasan aplikasi Midi Kriing guna mendukung pengambilan keputusan?.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, diperlukan pembatasan agar penelitian tetap terfokus dan tidak menyimpang dari topik yang telah ditetapkan. Batasan masalah tersebut meliputi:

1. Sumber Data: Penelitian ini akan menganalisis data eksternal dari Alfamidi, yaitu ulasan pengguna aplikasi Midi Kriing di Google Play Store dan App Store. Kolom data yang digunakan ulasan teks, rating dan tanggal pada ulasan aplikasi Midi Kriing. Dan ulasan yang digunakan adalah ulasan yang berbahasa Indonesia. Total jumlah data sebanyak 7158 Ulasan. Sebanyak 6598 ulasan dari Google Play Store dan 560 ulasan dari App Store
2. Metode Pengumpulan Data: Data ulasan dikumpulkan menggunakan teknik *scraping*. Data ulasan yang digunakan dari bulan September 2021 sampai Oktober 2024.
3. Metode Analisis: Penelitian ini menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk mengklasifikasikan sentimen pengguna terkait aspek-aspek dalam ulasan aplikasi Midi Kriing.
4. Aspek yang ditentukan dalam penelitian ini sebagai berikut:
 - Produk
 - Layanan
 - Fungsionalitas Aplikasi
5. Sentimen yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi sentimen positif, negatif, dan tidak ada.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini meliputi beberapa hal, yaitu:

1. Mengembangkan model pengklasifikasi sentimen pada aspek ulasan aplikasi Midi Kriing menggunakan SVM sehingga dapat mengidentifikasi sentimen terhadap aspek produk, layanan dan fungsional aplikasi secara akurat.
2. Membangun *website* untuk mengetahui hasil klasifikasi sentimen pada aspek ulasan aplikasi Midi Kriing, guna memudahkan PT Midi Utama Indonesia Tbk dalam pemantauan pada aspek yang perlu diperbaiki dalam aplikasi Midi Kriing.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang analisis sentimen berbasis aspek (ABSA) dengan penerapan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) pada data ulasan aplikasi. Penelitian ini juga memperkaya studi tentang penerapan ABSA dalam industri ritel digital di Indonesia.
2. Mendukung PT Midi Utama Indonesia Tbk dalam mengidentifikasi ulasan pengguna aplikasi Midi Kriing secara lebih mendalam pada berbagai aspek layanan (seperti produk, layanan, dan fungsionalitas aplikasi), sehingga perusahaan dapat memahami kebutuhan dan preferensi pengguna secara spesifik.
3. Menghasilkan website dapat mengklasifikasikan sentimen pada aspek ulasan aplikasi Midi Kriing. Dengan demikian, perusahaan dapat mengetahui aspek layanan yang membutuhkan perbaikan atau peningkatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini berperan sebagai panduan agar penyusunan laporan tetap terorganisir dan sesuai dengan topik yang telah ditetapkan. Struktur ini juga menjadi acuan untuk mencapai tujuan penulisan skripsi secara efektif. Berikut adalah tahapan dalam penyusunan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan gambaran umum tentang isi penelitian, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, serta manfaat dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas penelitian sebelumnya sebagai perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan, serta menjelaskan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, seperti Midi Kriing, text mining, pemrosesan data awal, analisis sentimen, klasifikasi teks, Support Vector Machine, dan Confusion Matrix.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang diterapkan, mencakup kajian literatur, analisis kebutuhan, *preprocessing* data, pembuatan model, pengukuran akurasi model, serta *deployment*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan menjelaskan proses pengumpulan data, pengembangan model, dan pengujian sistem, serta membahas hasil evaluasi dari penerapan model pada sistem yang telah dikembangkan.

BAB V PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi literatur yang digunakan sebagai referensi dan panduan dalam pengerjaan skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data atau dokumen pendukung yang digunakan sebagai pelengkap dalam penyusunan skripsi.