

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Analisis sentimen adalah teknik yang digunakan untuk memahami opini dan emosi publik. Dengan pertumbuhan eksponensial data teks yang dihasilkan dari media sosial, ulasan produk, dan forum online, terdapat kebutuhan mendesak untuk metode yang dapat mengolah dan menganalisis data besar ini secara efisien dan akurat. Metode analisis sentimen tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi nada umum dari teks, tetapi juga menyediakan wawasan berharga tentang preferensi, kebutuhan, dan masalah pengguna. Berdasarkan laporan dari technavio pasar analisis sentimen diperkirakan akan mengalami pertumbuhan sebesar \$1.39 miliar dari tahun 2021 hingga 2025.

Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) adalah salah satu layanan *e-government* yang tersedia di Indonesia. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10 juta kali pada platform Google Play dan memiliki jumlah pengguna aktif yang terus bertambah. Analisis sentimen dapat memberikan wawasan mengenai reaksi pengguna terhadap fitur atau layanan tertentu yang secara mempengaruhi langsung sentimen. Hal ini dapat dilihat dalam studi terbaru yang menunjukkan bahwa 90% konsumen saat ini membaca ulasan online sebelum mengunjungi bisnis, menegaskan pentingnya pemahaman sentimen pengguna dalam strategi pengembangan aplikasi. Lebih lanjut, analisis sentimen dapat membantu pengembang aplikasi JMO dalam mengidentifikasi dan merespons secara proaktif terhadap tren dan isu yang muncul, sehingga mempertahankan kepuasan pengguna dan meningkatkan daya saing di pasar.

Merefleksikan dari peran penting aplikasi JMO, analisis sentimen terhadap aplikasi ini menjadi sangat relevan. Dengan pengguna yang beragam, mulai dari pekerja, pemberi kerja, hingga *stakeholder* terkait lainnya, aplikasi ini menampung berbagai umpan balik yang dapat diolah untuk memahami kepuasan pengguna, isu yang dihadapi, dan area yang memerlukan peningkatan.

Analisa sentimen dapat dilakukan melalui beberapa metode seperti *Naive Bayes*, *K-Nearest Neighbour*, serta *Support Vector Machine*. Ramadhan, R menggunakan metode *K-Nearest Neighbour* untuk menganalisa sentimen pada aplikasi Maxim di *Google Play* didapatkan nilai akurasi 90,23%, presisi 90,23%, dan recall 72,38% [6]. Sedangkan metode *Naive Bayes* yang digunakan oleh Tanggraeni, A. I., & Sitokdana, M. N dalam menganalisa sentimen pada aplikasi Sentuh Tanahku di *Google Play* menghasilkan akurasi sebesar 89%, presisi sebesar 83%, dan recall sebesar 87% pada penelitian tersebut [7]. Adapun metode *Support Vector Machine* digunakan oleh peneliti-peneliti yang menganalisa sentimen aplikasi Jamsostek Mobile pada platform *Google Play* juga menghasilkan akurasi 96%, presisi 92%, dan recall 96% [8]. Sehingga pada penelitian ini akan digunakan metode *Support Vector Machine* karena pada penelitian terdahulu metode ini dapat menganalisa sentimen dengan hasil yang lebih efisien, akurat, dan presisi.

Pada penelitian sebelumnya telah dilakukan analisis sentimen terhadap aplikasi JMO yang hanya berfokus pada sentimen dari aplikasi JMO secara keseluruhan dari tahun 2018 hingga 2022 [8]. Pada penelitian sebelumnya tidak dilakukan pemisahan antara data sentimen terkait aplikasi JMO dan layanan bantuan yang secara langsung mempengaruhi hasil analisis sentimen terhadap aplikasi, kemudian pada penelitian sebelumnya tidak ada analisa terhadap trend sentimen secara menyeluruh dan dari tahun ke tahun sehingga tidak dapat diketahui apakah performa dari aplikasi tersebut semakin baik ataupun memburuk berdasarkan sentimen masyarakat.

Berdasarkan hal-hal tersebut dibuatlah penelitian analisis trend sentimen aplikasi JMO pada platform *Google Play* dengan volume data sentimen lebih besar mulai dari tahun 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, hingga 2023. Dalam penelitian ini akan dilakukan pemisahan antara data sentimen terkait aplikasi JMO dan layanan bantuan guna mendapatkan hasil analisis yang lebih optimal, serta akan diterapkan analisis terhadap trend sentimen secara menyeluruh dan dari tahun ke tahun sehingga penelitian ini akan menghasilkan analisis trend sentimen yang tidak terdapat pada penelitian sebelumnya berdasarkan penambahan fitur-fitur, pembaharuan, serta penyesuaian yang telah diterapkan pada aplikasi mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2023.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut merupakan rangkaian masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini:

1. Bagaimana kinerja dari algoritma SVM dalam mendeteksi sentimen terhadap aplikasi JMO?
2. Bagaimana analisis trend dari sentimen aplikasi JMO dalam kurun waktu 6 tahun terakhir?
3. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi trend sentimen masyarakat terhadap aplikasi JMO pada jangka waktu 2018 hingga 2023?

## 1.3 Batasan Permasalahan

Batasan batasan permasalahan pada penyusunan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tinjauan yang dimanfaatkan dalam analisis sentimen penelitian ini berupa teks dan dalam bahasa indonesia.
2. Data tinjauan yang diambil bersumber dari platform Google Play mulai dari tahun 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, dan 2023 dengan total 309,058 data tinjauan.



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat memberitahukan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja dari algoritma SVM dalam mendeteksi sentimen terhadap aplikasi JMO
2. Melakukan analisa trend dari sentimen aplikasi JMO dalam kurun waktu 6 tahun terakhir.
3. Mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi trend sentimen pada aplikasi JMO.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti:

1. Mengetahui trend sentimen masyarakat dan menjadi referensi terkait peninjauan yang telah diungkapkan mengenai aplikasi JMO pada platform Google Play.
2. Menginformasikan performa dan akurasi metode Support Vector Machine dalam topik yang telah disebutkan sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti yang ingin mengembangkan topik dengan lingkup terkait.
3. Sebagai kontribusi keilmuan.

U M M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika dari penulisan laporan ini:

- Bab 1 PENDAHULUAN  
Berisi latar belakang masalah dari topik penelitian yang diangkat, rumusan masalah yang akan dikaji, batasan permasalahan, tujuan penelitian dan manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini.
- Bab 2 LANDASAN TEORI  
Berisi landasan dan tinjauan teori yang digunakan dalam penelitian ini.
- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN  
Berisi penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.
- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI  
Berisi hasil dari data yang sudah didapatkan dan penelitian yang sudah dilakukan.
- Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN  
Berisi kesimpulan dan saran dari rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan.

