

BAB I

PENDAHULUAN

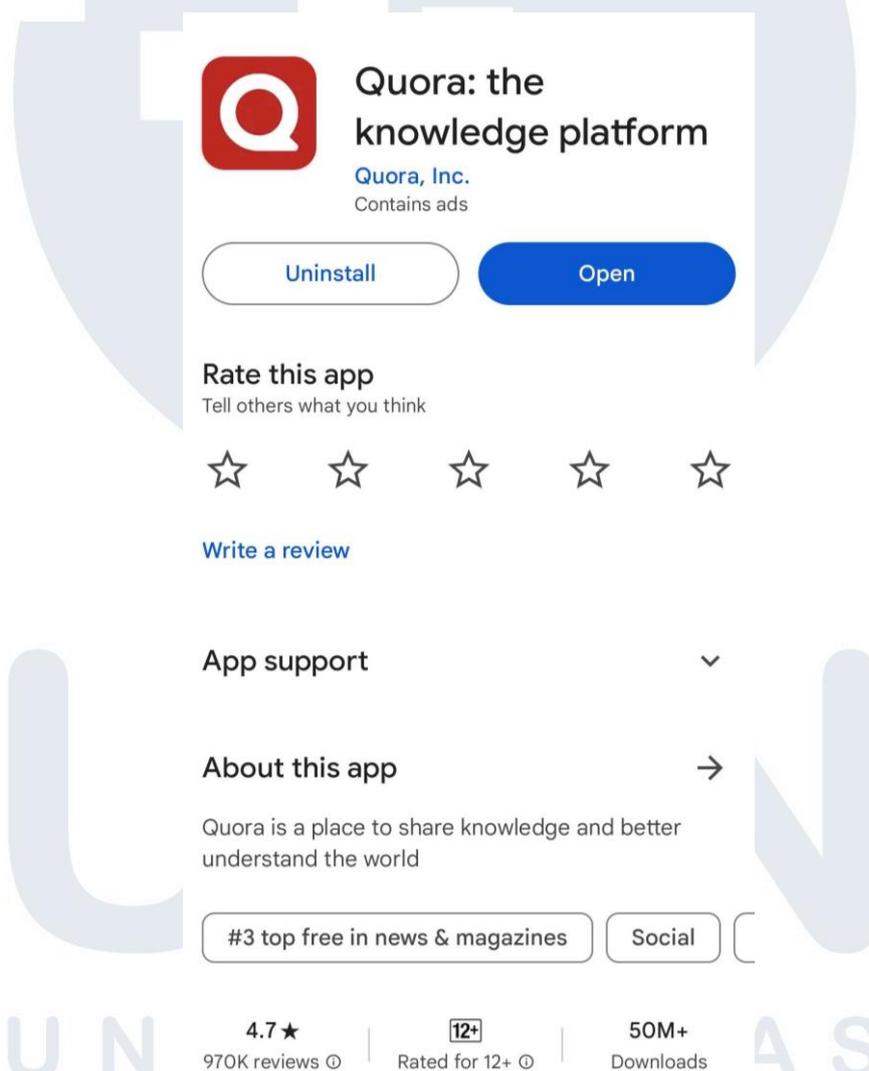
1.1 Latar Belakang

Zaman modern ini atau yang disebut dengan era globalisasi merupakan era yang menjadi saksi perubahan tata cara dalam bermasyarakat secara drastis. Globalisasi adalah keterkaitan dan ketergantungan antar bangsa dan antar manusia di seluruh dunia melalui perdagangan, investasi, perjalanan, budaya populer, dan bentuk-bentuk interaksi yang lain sehingga batas-batas suatu negara menjadi semakin sempit [1]. Globalisasi didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat hingga menjadi tulang punggung Masyarakat modern. Banyak sekali bukti yang menjadi tanda perkembangan teknologi dan informasi yang telah hadir dalam kehidupan masyarakat seperti banyaknya aplikasi-aplikasi berbasis internet yang telah dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan hiburan dan kemudahan dalam hubungan dengan media daring.

Salah satu aplikasi-aplikasi pendukung globalisasi adalah media sosial. Media social merupakan seperangkat alat komunikasi dan kolaborasi baru yang memungkinkan terjadinya berbagai jenis interaksi yang sebelumnya tidak tersedia bagi orang awam [2]. Menurut Kemenkominfo, Indonesia menjadi salah satu pengguna internet yang cukup banyak meliputi 1/3 jumlah penduduk Indonesia yaitu berkisar 82 juta pengguna social media yang menjadikan Indonesia sebagai pengguna internet ke 8 terbanyak di dunia [3]. Hal tersebut menjadikan aplikasi-aplikasi berbasis internet termasuk social media menjadi aplikasi yang banyak diunduh dan digunakan oleh Masyarakat. Salah satu aplikasi sosial media yang saat ini menjadi pilihan masyarakat Indonesia adalah Quora.

Quora merupakan salah satu platform sosial media yang memiliki bentuk yang berbeda dari social media kebanyakan. Biasanya sosial media lain seperti Instagram, Youtube, Tiktok dihadirkan dalam bentuk *audio visual* yaitu melalui foto atau video yang dapat dibagikan ke pengguna sosial media lainnya. Namun Quora disini berbentuk seperti platform tanya jawab yang terstruktur. Pengguna

dapat mengajukan pertanyaan yang dapat dijawab oleh pengguna Quora lain dengan jawaban yang beragam tergantung dengan latar belakang pengguna tersebut. Pengguna dapat mendapatkan jenis pertanyaan dan jawaban secara acak dari Quora yang disesuaikan dengan kebiasaan pengguna melalui algoritma. Selain itu, Quora menyediakan fitur komunitas yang dapat menjadi ruang diskusi dan pertukaran pengetahuan dengan pengguna lain yang memiliki kegemaran yang sama.



Gambar 1. 1 Aplikasi Quora di Google Play Store

Quora telah didownload oleh 50 juta pengguna dan telah direview oleh 970 ribu pengguna dengan rata-rata rating sebesar 4.7. Hal ini dapat menjadi topik yang menarik karena Quora telah didownload oleh banyak pengguna di Indonesia,

namun persepsi analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi Quora ini sangat sedikit dibandingkan dengan aplikasi lain yang dikenal di Indonesia. Hal ini yang mendasari urgensi penelitian ini dilakukan karena sedikit jurnal yang meneliti mengenai sentimen analisis Quora dibandingkan dengan aplikasi social media lainnya seperti Instagram, Twitter, atau Tiktok di mana aplikasi media social tersebut merupakan pilihan mayoritas masyarakat Indonesia. Selain itu, tidak banyak Masyarakat Indonesia yang tahu akan keberadaan media social Quora ini karena kurangnya promosi oleh pihak Quora itu sendiri dan segmentasi Quora ini lebih sempit yaitu khusus untuk pengguna yang senang membaca teks dan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pengguna lain. Alasan lain pemilihan Quora sebagai topik sentimen analisis ini yaitu karena Quora memiliki kata kunci "*knowledge platform*" dan juga terdapat 3 aplikasi yang memiliki tipe sosial media seperti tanya jawab yaitu Yahoo Answer, Reddit, dan Quora. Yahoo Answer telah ditutup sejak lama sehingga tidak bisa digunakan lagi sebagai penelitian. Untuk Reddit aplikasi tersebut memiliki jumlah download yang lebih banyak sekitar 100 juta namun aplikasi reddit tidak bisa digunakan di Indonesia kecuali menggunakan VPN sehingga tidak dapat digunakan sebagai bahan sentimen analisis. Oleh karena itu, sebagai tujuan dari penelitian skripsi ini yaitu untuk menggali lebih dalam respon emosional pengguna terhadap informasi yang telah mereka terima melalui review di Google Play Store Indonesia, maka digunakanlah metode sentimen analisis. Dengan memanfaatkan Teknik Teknik sentimen analisis, maka sentimen analisis dapat menjadi alat untuk menganalisis perasaan dan tanggapan pengguna Quora melalui Google Play Store.

Sentimen analisis ini merupakan proses penilaian terhadap data yang mampu mengambil informasi sentimen yang pengguna tuangkan pada aplikasi tersebut. Sentimen analisis ini dapat digunakan untuk mengolah hasil, keputusan, atau opini yang pengguna rasakan ketika menggunakan aplikasi. Untuk pertimbangan algoritma yang digunakan, pemilihan algoritma didasari oleh jurnal-jurnal penelitian terdahulu dikumpulkan dengan mengangkat topik yang sama yaitu analisis sentimen terhadap review aplikasi di Play Store. Namun penelitian tersebut mayoritas menggunakan algoritma yang sama yaitu Naïve Bayes dan Support

Vector Machine. Oleh karena itu perlu dilakukannya penelitian dengan algoritma yang berbeda. Sesuai dengan *gap analysis* penelitian terdahulu yang telah diteliti, maka algoritma yang digunakan berbeda dengan sebelumnya yaitu *decision tree* dan *K-Nearest Neighbors*. *Decision Tree* adalah *flowchart* yang berbentuk seperti pohon Di mana setiap cabang akan mewakili hasil dari atribut, simpul akan mewakili atribut, dan daunnya digunakan untuk mewakili distribusi dari kelas [4]. *K-Nearest neighbors* merupakan sebuah algoritma yang klasifikasi terhadap objek baru berdasarkan grup terdekatnya dan kelas yang paling banyak muncul menjadi hasil klasifikasi [5]. Dalam konteks analisis sentimen terhadap review Quora, *Decision Tree* dan *K-Nearest Neighbors* dapat membantu mengidentifikasi pola-pola linguistik dan kontekstual yang memengaruhi evaluasi sentimen. Algoritma KNN digunakan karena kesederhanaan dalam melakukan proses *modelling* karena prosesnya dilakukan berdasarkan pendekatan pembobotan yang sederhana sehingga mendapatkan kemudahan dalam berimplementasi, adaptasi dan proses pembelajaran serta memiliki nilai akurasi yang tinggi. *Decision tree* digunakan karena hasil lebih mudah diinterpretasikan oleh manusia serta mendapatkan akurasi yang cukup tinggi. Selain itu, diperlukan pemilihan algoritma yang lebih beragam dibandingkan dengan algoritma yang banyak dipakai oleh penelitian yaitu Naïve Bayes termasuk penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi jurnal ini. Hasil akhir dari algoritma ini akan membentuk klasifikasi yang dibagi menjadi 2 yaitu respon positif dan negatif. Performa kedua algoritma ini juga akan dibandingkan untuk mencari hasil akurasi dan *confusion matrix* yang dihasilkan. Hasil akhir dari penelitian ini adalah tahapan visualisasi dan deployment di mana hasil penelitian akan dibuat sebagai *wordcloud* dan *website* sehingga pengguna awam dapat melihat hasil penelitian dari skripsi ini. Diharapkan skripsi ini yang dapat menjadi pertimbangan developer Quora untuk mengembangkan startegi yang tepat untuk pasar Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pandangan pengguna dari Indonesia terhadap aplikasi Quora?
2. Bagaimana hasil perbandingan serta akurasi antara algoritma K-Nearest Neighbors dan Decision Tree terhadap sentimen analisis aplikasi Quora?
3. Bagaimana strategi yang efektif bagi Quora untuk menjangkau pengguna untuk menggunakan aplikasi Quora?

1.3 Batasan Masalah

1. Target penelitian adalah pengguna aplikasi Quora Indonesia.
2. Algoritma yang digunakan untuk analisis sentimen adalah *Decision Tree* dan *K-Nearest Neighbors*.
3. Dataset diambil dari Ulasan aplikasi Quora di Google Play Store khusus *region* Indonesia dari 8 April 2022 sampai 16 Januari 2024.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui ketertarikan pengguna sosial media di Indonesia terhadap aplikasi Quora.
2. Untuk mengelompokkan pengguna aplikasi yang kemudian akan dijadikan sebagai segmentasi pengguna aplikasi Quora Indonesia.
3. Untuk mencari strategi yang efektif untuk meningkatkan pengguna Quora.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Mendapatkan pandangan masyarakat dan hasil akurasi atas analisis sentimen terhadap aplikasi Quora.
2. Berkontribusi dalam pengembangan teknik sentimen analisis.
3. Sebagai bahan evaluasi dan penilaian bagi Quora dalam mengembangkan aplikasi agar lebih menarik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 Pendahuluan

Pada bagian Bab 1 pendahuluan ini terbagi menjadi 5 bagian yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Latar belakang berisi mengenai pengenalan umum mengenai topik yang dibahas. Pada paragraf pertama membahas mengenai globalisasi sebagai pemicu banyaknya aplikasi yang beredar di dunia *internet*. Pada paragraf kedua membahas mengenai media sosial dan kepopulerannya di Indonesia. Paragraf ketiga membahas mengenai penjelasan aplikasi Quora dan .Paragraf keempat membahas mengenai kepopuleran aplikasi Quora di Indonesia. Paragraf kelima membahas mengenai metode penelitian sentimen dan hubungan penelitian ini dengan jurnal terdahulu sebagai acuan penelitian sekarang serta urgensi penelitian sebagai alasan penelitian ini dilakukan.

Pada bagian rumusan masalah membahas mengenai penjabaran masalah yang menjadi fokus utama penelitian sehingga diharapkan permasalahan tersebut dapat diatasi dengan penelitian skripsi ini.

Pada bagian batasan masalah membahas mengenai parameter penelitian yang telah di tetapkan oleh peneliti tersebut yang bertujuan agar fokus penelitian terfokus dan tidak meluas.

Pada bagian tujuan penelitian membahas mengenai parameter yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini yang berhubungan dengan rumusan masalah.

Pada bagian manfaat penelitian membahas mengenai *benefit* yang diperoleh oleh pembaca dari skripsi ini.

BAB 2 Landasan Teori

Landasan teori membahas mengenai pengertian umum yang menjadi berkaitan dalam penelitian skripsi ini sehingga landasan teori tersebut dapat

dipakai untuk memperkuat gagasan yang dibahas pada skripsi ini. Terdapat dua bagian landasan teori yaitu tinjauan teori dan penelitian terdahulu.

Tinjauan teori berisi kajian literatur yang relevan dengan topik skripsi yang ingin dibahas.

Penelitian terdahulu berisi jurnal-jurnal terdahulu yang memiliki topik yang berhubungan dengan skripsi yang dibahas serta . Penelitian terdahulu juga berisi *gap analysis* atau kekurangan dari jurnal terdahulu yang ingin dilengkapi melalui skripsi ini.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah penelitian terstruktur yang menjadi gambaran seperti apa penelitian ini dilakukan beserta dengan *detail-detail* penelitian. Metodologi penelitian dapat menjadi petunjuk dalam mengerjakan skripsi. Metodologi berisi gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, alur penelitian, dan teknik *data mining*.

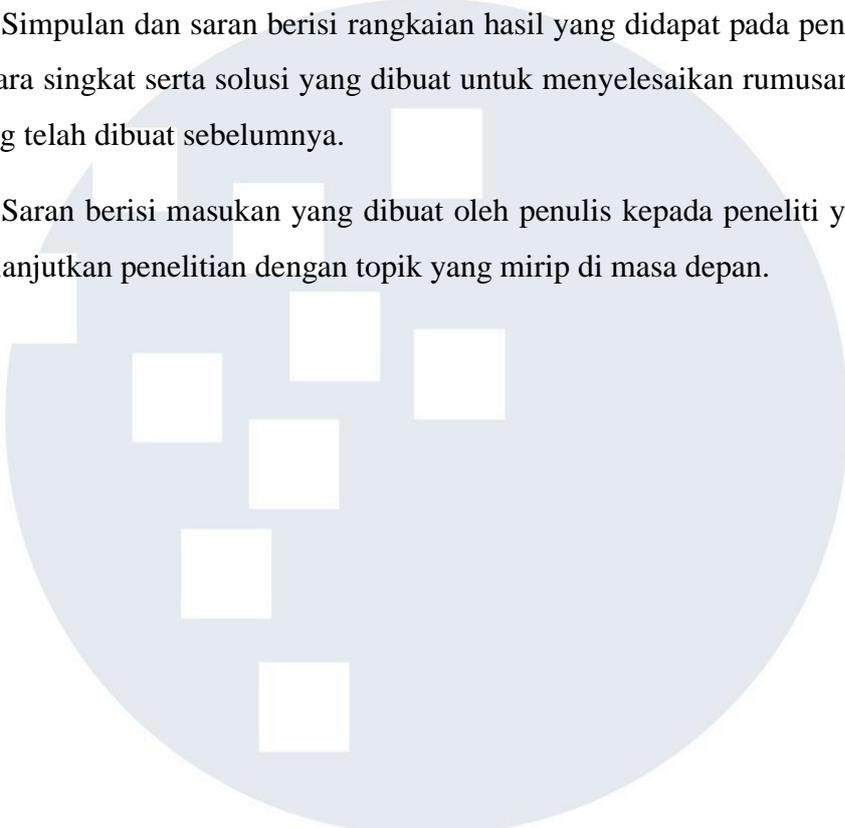
BAB 4 Analisis dan hasil penelitian

Analisis dan hasil penelitian merupakan penjelasan mengenai langkah-langkah yang dilakukan selama melakukan penelitian secara *detail*. Analisis dan hasil penelitian ini mengikuti langkah yang telah ditetapkan oleh alur penelitian. Hasil penelitian dari skripsi ini meliputi akurasi yang dihasilkan oleh kedua algoritma *decision tree* dan *K-Nearest Neighbors*, *confusion matrix*, *heatmap*, dan *deployment* pada *website*.

BAB 5 Simpulan dan Saran

Simpulan dan saran berisi rangkaian hasil yang didapat pada penelitian ini secara singkat serta solusi yang dibuat untuk menyelesaikan rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.

Saran berisi masukan yang dibuat oleh penulis kepada peneliti yang ingin melanjutkan penelitian dengan topik yang mirip di masa depan.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA