

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kebijakan pemerintah dalam menanggapi dan mencegah penyebaran virus COVID-19 yaitu dengan cara memberlakukan pembatasan kegiatan khususnya kegiatan yang menyebabkan adanya perkumpulan secara langsung di masyarakat yang berdampak tidak hanya pada sektor sosial namun juga berdampak pada sektor ekonomi bahkan pendidikan. Kebijakan WFH (*Work From Home*) atau bekerja di rumah menyebabkan kegiatan-kegiatan yang awalnya dilakukan secara tatap muka harus dilakukan secara daring mulai dari kerja kantoran hingga kegiatan sekolah dilakukan dari rumah demi menghentikan penyebaran virus COVID-19. Oleh sebab itu agar kegiatan-kegiatan tersebut dapat berlangsung diperlukan sebuah layanan baik virtual maupun non virtual yang bersifat daring untuk tetap menjaga komunikasi.

Google Play merupakan layanan milik Google yang menyediakan produk-produk digital mulai dari *games*, *social media*, buku dan aplikasi-aplikasi lainnya. Pada Google Play dilengkapi juga fitur penilaian terhadap produk-produk untuk memberikan ulasan baik kelebihan maupun kekurangan dari aplikasi yang digunakan. Ulasan yang diberikan biasanya berupa nilai atau skor bintang dengan rentang satu sampai lima (1-5) dan juga ulasan berupa kalimat mengenai aplikasi tersebut [1].

Berdasarkan jumlah unduhan pada layanan Google Play aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet merupakan aplikasi *virtual meeting* yang

kemudian menjadi populer dan banyak digunakan selama kebijakan WFH diberlakukan tidak hanya oleh perusahaan-perusahaan untuk menjaga komunikasi antar karyawan namun juga pada sekolah-sekolah. Seiring banyaknya pengguna Zoom Cloud Meeting dan Google Meet membuat meningkatnya juga respon atau ulasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

Sentimen analisis dalam Bahasa Indonesia adalah sebuah teknik atau cara yang digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana sebuah sentimen diekspresikan menggunakan teks dan bagaimana sentimen tersebut bisa dikategorikan sebagai sentimen positif atau sentimen negatif [2]. Salah satu teknik yang dapat melakukan klasifikasi secara cepat adalah dengan *text mining*. *Text mining* merupakan bagian dari bidang data mining yang bertujuan untuk menggali dan menemukan informasi-informasi, pola, dan tren yang tersembunyi dari jumlah data yang besar [3].

Berdasarkan beberapa penelitian mengenai analisis sentimen yang sebelumnya sudah dilakukan, *Support Vector Machine* (SVM) merupakan salah satu metode klasifikasi yang cukup populer dan memiliki performa khususnya pada nilai akurasi yang baik, konsep dasar metode ini yaitu dengan memaksimalkan batas *hyperplane* dan menemukan *hyperplane* yang optimum [4]. *Hyperplane* dapat dikatakan optimum ketika *hyperplane* berada tepat di tengah-tengah kedua kelas sehingga memiliki jarak paling jauh ke data-data terluar pada kedua kelas [5].

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka penulis memutuskan untuk membuat sebuah penelitian dengan judul **Perbandingan Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet Menggunakan Algoritma *Support Vector Machine* (SVM)**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, permasalahan yang akan diangkat yaitu bagaimana hasil dari perbandingan analisis sentimen terhadap aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dari analisis sentimen ini yaitu untuk membandingkan hasil analisis sentimen terhadap aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui bagaimana menerapkan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) pada analisis sentimen ulasan aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet.
2. Mengetahui kinerja algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam menganalisis sentimen pada ulasan aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet.

1.5. Batasan Masalah

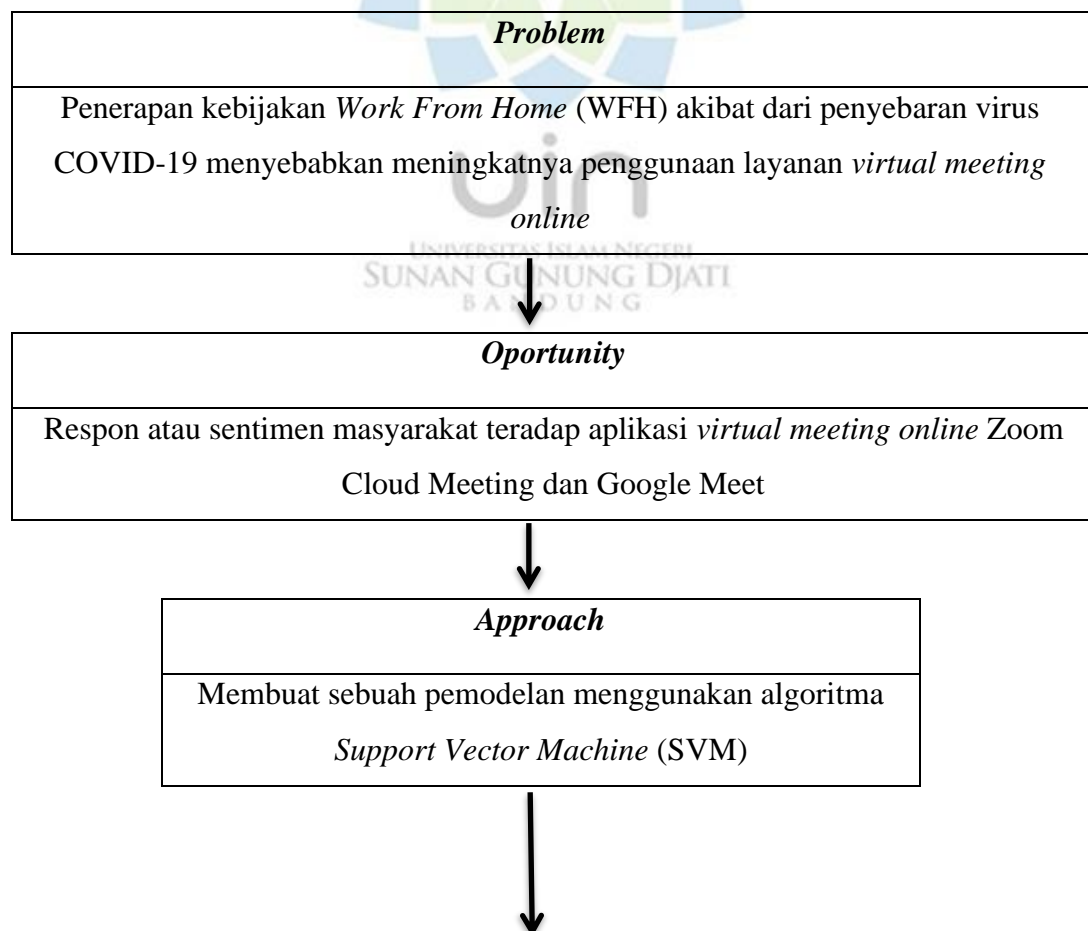
Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan maka berikut adalah beberapa batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

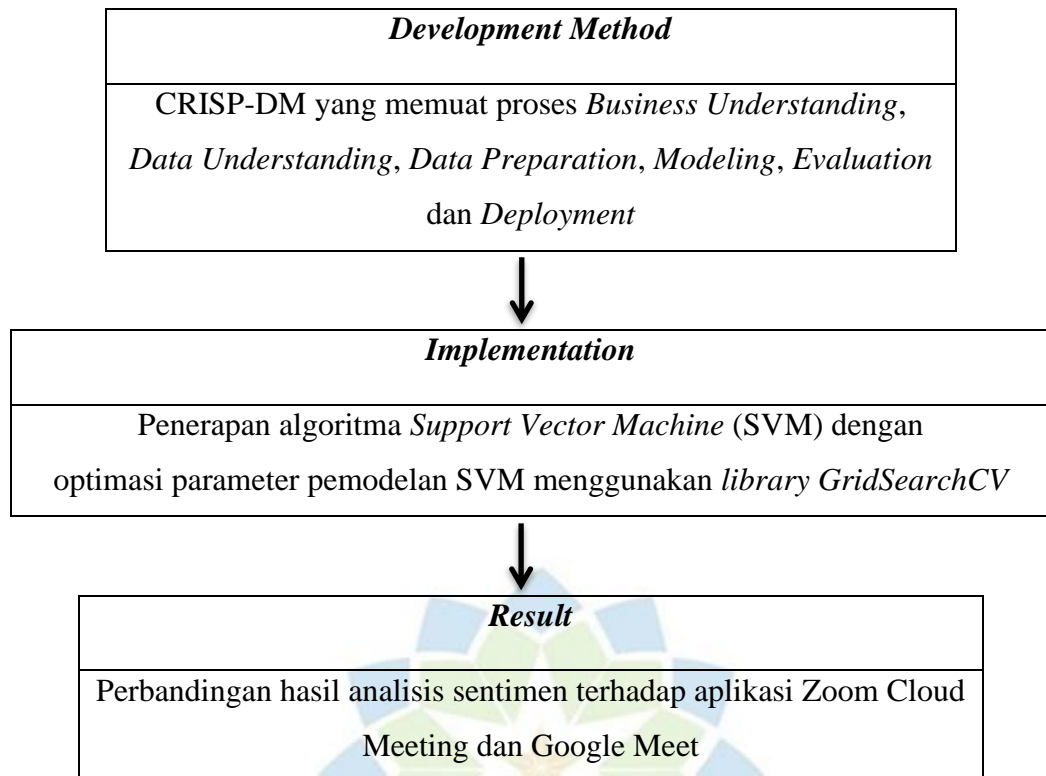
1. Algoritma yang digunakan pada penelitian ini yaitu algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dengan memanfaatkan *library* pada Python.

2. Penelitian ini menggunakan data yang diambil dari ulasan terhadap aplikasi pada rentang waktu Februari tahun 2021 hingga Juli tahun 2021 di Google Play.
3. Data yang digunakan hanya diambil dari masing-masing aplikasi Zoom Cloud Meeting dan Google Meet pada layanan Google Play.
4. Data yang dipakai bukan data *real-time*.
5. Data ulasan aplikasi yang digunakan merupakan ulasan yang menggunakan Bahasa Indonesia.
6. Hasil penelitian tidak diterapkan pada aplikasi.

1.6. Kerangka Pemikiran

Berikut ini kerangka pemikiran penelitian pada penelitian ini :





1.7. Metodologi Penelitian

1.7.1. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data yang diambil dari ulasan secara acak dari Februari tahun 2021 hingga Juli tahun 2021 pada Zoom Cloud Meeting dan Google Meet di Google Play yang terambil dalam bentuk *json* dan di *convert* menjadi file *csv*.

1.7.2. Metode Pengembangan

Metode pengembangan sistem yang diterapkan didalam penelitian ini adalah metode pengembangan *Cross-Industry Standard Process for Data Mining* (CRISP-DM) yang memuat proses pemahaman bisnis (*Business Understanding*), pemahaman data (*Data Understanding*), pengolahan data (*Data Preparation*), pemodelan (*Modeling*), evaluasi (*Evaluation*) dan juga penyebaran (*Deployment*).

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

BAB Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Literatur

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi uraian metodologi penelitian yang akan diimplementasikan pada penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi pemaparan tentang hasil dari penelitian berupa evaluasi penelitian serta model akhir rancangan sistem.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian serta saran untuk peningkatan penelitian selanjutnya.