

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media pembelajaran menurut Azhar (2011) adalah alat bantu pada proses belajar baik di dalam maupun di luar kelas. Media pembelajaran ini adalah komponen sumber belajar yang mengandung materi instruksional di lingkungan mahasiswa yang dapat merangsang mereka untuk belajar. Dalam konteks ini, teknologi menjadi salah satu tiang penting yang mendukung keberhasilan metode pembelajaran, terutama pembelajaran secara online. Teknologi mempercepat perubahan sosial dalam lingkungan kerja (Andrika, 2022), sehingga peranannya sangat penting dalam dunia pendidikan modern. Salah satu media pembelajaran yang digunakan saat ini adalah aplikasi *Sevima Edlink*. Aplikasi *Sevima Edlink* adalah aplikasi yang bisa diakses melalui komputer atau perangkat Android dan terhubung langsung dengan Sistem Informasi Akademik (Siakad), sehingga memudahkan dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan perkuliahan secara online (Marlina, 2020). *Sevima EdLink* memungkinkan dosen untuk membuat dan mengelola kelas secara online. Dosen dapat memberikan tugas, mengatur jadwal, dan mengelola materi pembelajaran dengan mudah. Aplikasi ini memungkinkan dosen untuk mengunggah materi pembelajaran. Mahasiswa dapat mengakses materi tersebut secara online.

Meskipun *Sevima Edlink* memiliki banyak fitur dan kelebihan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada juga pengguna yang memberikan ulasan negatif terkait dengan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen ulasan aplikasi *Sevima Edlink* menggunakan metode *Lexicon Based* dan *Support Vector Machine* (SVM), untuk mengetahui bagaimana respon pengguna terhadap aplikasi ini. Dalam analisis opini merupakan studi komputer tentang opini, tindakan, dan perasaan orang terhadap suatu entitas. Entitas ini dapat menjabarkan individu, peristiwa, atau subjek.

Analisis sentimen yaitu pengumpulan data berupa cara pandang terhadap suatu subjek. Analisis sentimen atau *opinion mining* bertujuan untuk menganalisis, memahami, mengolah, dan mengekstrak data teks yang berisi opini mengenai entitas seperti produk, layanan, organisasi, individu, dan topik tertentu. Analisis ini digunakan untuk mengekstrak berbagai informasi dari kumpulan data yang tersedia. (Julianto dkk, 2022). Analisis sentimen ditujukan bukan hanya untuk pribadi tapi juga untuk organisasi. Tak hanya tokoh, analisis sentimen juga dapat mengatasi masalah mengenai bisnis, program, produk, aplikasi, dan lain-lain yang dapat dikomentari publik (Herlinawati dkk, 2020). Analisis sentimen ulasan aplikasi adalah proses untuk mengevaluasi dan memahami sentimen atau perasaan yang terkandung dalam ulasan pengguna tentang suatu aplikasi. Tujuan dari analisis sentimen adalah untuk mendapatkan wawasan tentang apakah ulasan tersebut cenderung positif, negatif, dan netral, sehingga dapat memberikan pemahaman tentang kepuasan pengguna dan area yang perlu diperbaiki.

*Lexicon Based* adalah salah satu metode dari pendekatan berbasis kamus atau *Dictionary Base Approach*. Pendekatan berbasis *lexicon* tidak memerlukan pelatihan kumpulan data sebelumnya tetapi daftar kata yang telah ditentukan dengan masing-masing kata skor sentimen yang dilampirkan (Pratiwi & Nudin, 2021). Jadi, menggunakan pendekatan kamus untuk mengumpulkan kata-kata emosional adalah pendekatan yang baik. *Support Vector Machine* (SVM) merupakan suatu teknik untuk melakukan prediksi, baik prediksi dalam kasus regresi maupun klasifikasi. Metode ini juga sering digunakan dalam klasifikasi yang termasuk ke dalam *supervised learning* dan mempunyai konsep matematis yang jelas. Jika dibandingkan dengan metode lain, metode ini mempunyai tingkat akurasi yang lebih tinggi (Pratiwi dkk, 2021). SVM cenderung memiliki performa yang baik dalam kasus data yang kompleks dan tidak terstruktur. SVM dapat menangani dataset dengan jumlah fitur yang besar dan kompleks, termasuk ketika terdapat ketergantungan non-linear antara fitur. Metode *lexicon based* dapat memberikan informasi awal tentang opini sentimen secara langsung, sedangkan SVM dapat membantu dalam mengenali pola-pola sentimen yang lebih kompleks dan menangkap perbedaan dalam teks. Menggunakan kedua metode secara

bersamaan dapat melakukan perbandingan akurasi hasil analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *Sevima Edlink*.

Sebagai aplikasi pembelajaran daring yang populer, kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Sevima Edlink* menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Salah satu cara untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi adalah dengan melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna di *Play Store*. Analisis sentimen dapat memberikan gambaran mengenai pengguna terhadap aplikasi dan membantu perusahaan meningkatkan kualitas aplikasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana hasil analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *Sevima Edlink* menggunakan *Lexicon Based* dan *Support Vector Machine* (SVM) untuk menentukan kecenderungan (positif, netral, atau negatif), serta bagaimana akurasi atau kinerja dalam memprediksi sentimen dari kedua metode tersebut.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber data yang digunakan dari *Play Store* dan terfokus pada analisis sentimen ulasan aplikasi *Sevima EdLink* berbahasa Indonesia. Data tersebut dikumpulkan mulai tanggal 4 Mei 2020 hingga 30 Agustus 2023 sebanyak 1500 ulasan.
2. Hasil klasifikasi terbagi menjadi tiga yaitu sentimen positif, netral, dan negatif.
3. Menggunakan *Graphical User Interface* (GUI) untuk memasukkan data ulasan dalam format *Comma Separated Values* (CSV).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui hasil analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *Sevima Edlink* menggunakan *Lexicon Based* dan *Support Vector Machine* (SVM) untuk menentukan kecenderungan (positif, netral, atau negatif), serta mengetahui akurasi atau kinerja dalam memprediksi sentimen dari kedua metode tersebut.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu peneliti dalam memahami opini terhadap ulasan aplikasi *Sevima Edlink*. Dengan mengetahui hasil analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *Sevima Edlink*, pengembang aplikasi dapat memahami sisi mana yang mendapat respon positif atau negatif.
2. Mengetahui akurasi hasil analisis sentimen antara metode *lexicon based* dan SVM dapat memberikan wawasan tentang efektivitas keduanya dalam menganalisis sentimen.