

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai program bantuan sosial (bansos) untuk membantu masyarakat yang kurang mampu. Salah satu program bansos yang di luncurkan adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Untuk memudahkan proses penyaluran bansos maka dari itu pemerintah telah mengembangkan aplikasi Cek Bansos (Kemensos, Indonesia).

Aplikasi Cek Bansos memungkinkan masyarakat untuk mendaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), mengecek status penerima bansos, mengetahui besaran bansos yang diterima, dan memantau penyaluran bansos (Kominfo, Indonesia). Namun, banyak kendala yang di alami oleh masyarakat saat menggunakan aplikasi Cek Bansos seperti saat melakukan registrasi dan login, contohnya saat melakukan registrasi pada bagian provinsi proses loadingnya sangat lama dan pada akhirnya tidak dapat registrasi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya ulasan negatif yang di berikan pengguna terhadap aplikasi Cek Bansos di *Google Play Store*. Ulasan-ulasan pengguna ini menjadi sumber informasi yang berharga untuk mengetahui keluhan yang dihadapi pengguna terhadap aplikasi Cek Bansos. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna agar dapat memberikan masukan perbaikan berdasarkan hasil analisis sentimen. Data yang akan di gunakan yaitu hasil *scraping* data *rating* dan ulasan di *Google Play Store* pada Aplikasi Cek Bansos.

Analisis Sentimen merupakan teknik penggalian informasi yang menganalisis penilaian, pendapat, opini, sikap, aksi dan emosi terhadap suatu entitas seperti isu, layanan, produk, atau masalah tertentu. Analisis sentimen penting di lakukan dengan perkembangan yang sangat pesat suatu opini di media social dan berbagai diskusi di ulasan atau suatu *review* produk dan layanan [1].

Dari ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi cek bansos, perlu dilakukan analisis dengan metode tertentu untuk meringkas ulasan. Setiap ulasan

yang dikumpulkan akan mendapatkan kesimpulan dan dari pengalaman pengguna yang menggunakan aplikasi cek bansos. Untuk itu pada penelitian ini akan menggunakan metode algoritma *Support Vector Machine* (SVM) yang termasuk metode *machine learning*. *Support Vector Machine* adalah salah satu teknik dalam pembelajaran mesin yang digunakan untuk tugas-tugas klasifikasi dan regresi. Tujuan utama SVM adalah untuk membangun model yang dapat memisahkan data ke dalam kelas-kelas yang berbeda dengan menggunakan *hyperplane* dalam ruang berdimensi tinggi. *Hyperplane* ini dipilih sedemikian rupa sehingga jarak antara *hyperplane* dan titik-titik data terdekat dari masing-masing kelas yang disebut vektor pendukung maksimum.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammadin dan Sobari, yang berjudul “Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi Kredivo Dengan Algoritma SVM Dan NBC”. Menunjukkan bahwa pengujian menggunakan algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan akurasi 83,3% dengan nilai presisi untuk kelas positif 77% dan kelas negatif 87% sedangkan nilai *recall* untuk kelas positif sebesar 89% dan 73% untuk kelas negatif. Kemudian untuk algoritma *Naïve Bayes Classifier* sendiri menghasilkan nilai akurasi sebesar 80,8% dengan nilai presisi untuk kelas positif sebesar 81% dan untuk kelas negatif sebesar 87%, sedangkan nilai *recall* untuk kelas positif sebesar 88% dan untuk kelas negatif sebesar 79%. Jadi untuk tingkat keseluruhan dapat dilihat dari nilai akurasi dengan algoritma SVM lebih tinggi dibanding *Naïve Bayes Classifier* [2]. Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Ilmawan dan Mude, dengan judul penelitian “Perbandingan Metode Klasifikasi *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* untuk Analisis Sentimen Pada Ulasan Tekstual di Google Play Store”. Menunjukkan hasil pengujian dengan menggunakan SVM *Classifier* memiliki nilai yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan akurasi dari *naïve bayes classifier* untuk mengklasifikasikan ulasan tekstual berbahasa indonesia pada *google play store*, yakni SVM *Classifier* mendapatkan akurasi sebesar 81,46% dan *naïve bayes classifier* sebesar 75,41% [3].

Dari beberapa referensi penelitian yang telah dilakukan, metode *support vector machine* merupakan pilihan metode yang baik di bandingkan metode

klasifikasi lainnya yang akan peneliti gunakan dalam penelitian dengan judul “ Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Cek Bansos Pada *Google Play Store* Menggunakan Metode *Support Vector Machine*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat di rumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun model klasifikasi sentimen dan klasifikasi kebutuhan pada ulasan aplikasi cek bansos menggunakan metode *support vector machine*.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berikut batasan masalah dalam penelitian analisis sentimen ulasan aplikasi cek bansos menggunakan metode *support vector machine*:

1. Data ulasan yang di gunakan dalam penelitian ini hanya berasal dari satu platform aplikasi cek bansos, yaitu *Google Play Store*.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) untuk analisis sentimen.
3. Analisis sentimen menggunakan bahasa pemrograman *Python*.
4. Penelitian ini mengklasifikasikan sentimen positif atau negatif dan mengklasifikasikan membahas fitur atau tidak membahas fitur.

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun model klasifikasi sentimen dan klasifikasi kebutuhan yang akurat untuk ulasan pengguna aplikasi cek bansos.

## **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah dapat mengembangkan metode analisis sentimen yang lebih baik.