

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan aplikasi kini semakin berkembang pesat dan menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kemudahan akses, kecepatan informasi, perkembangan transformasi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong peningkatan besar di berbagai bidang kehidupan, mulai dari belanja, transportasi, hingga layanan publik. Masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan aplikasi untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan secara cepat dan praktis. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ikhwan kondisi ini menuntut pengembang untuk tidak hanya fokus pada fungsi aplikasi, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna yang akan berdampak langsung terhadap loyalitas dan kepuasan mereka[1].

Ulasan dan komentar yang diberikan oleh pengguna aplikasi Toco di platform seperti Google Play Store, TikTok, dan Instagram mencerminkan beragam pengalaman nyata yang dialami pengguna saat menggunakan layanan digital tersebut. Mulai dari berbagai opini baik berupa kepuasan, saran, maupun keluhan nyata pengguna yang apabila diolah dengan tepat, dapat memberikan gambaran akurat mengenai persepsi publik terhadap aplikasi. Namun, tingginya jumlah komentar dan variasi gaya bahasa menjadikan proses pengelolaan manual kurang tepat dan berisiko mengabaikan informasi penting. Maka dari itu, diperlukan pendekatan berbasis teknologi yang mampu mengelompokkan sentimen pengguna secara otomatis arah dan kecenderungan opini pengguna, baik yang bersifat positif maupun negatif agar dapat dipahami dengan jelas. Bagi pengguna aktif, analisis ini mencerminkan apakah layanan sesuai dengan kebutuhan mereka, sekaligus membuka peluang bagi peneliti untuk menganalisis pola bahasa dan kecenderungan emosional dalam tanggapan digital masyarakat.

Sebagai solusi terhadap kebutuhan tersebut adalah Toco, sebuah platform

digital yang dirancang untuk menyederhanakan berbagai aktivitas pengguna sehari-hari. Berdiri sejak tahun 2022, Toco hadir sebagai solusi lokal yang mengintegrasikan layanan belanja, transaksi, dan konsultasi digital dalam satu aplikasi terpadu. Toco juga menawarkan dua layanan utama, yaitu Toco *Marketplace* untuk jual beli produk umum dan Toco *Classified* sebagai platform iklan baris untuk produk seperti properti dan mobil. Ulasan pengguna terhadap aplikasi Toco terus bertambah seiring meningkatnya jumlah unduhan. Menurut Maulidah dkk. pengolahan ulasan yang terus tumbuh tidak bisa lagi ditangani secara manual [2].

Support Vector Machine (SVM) merupakan salah satu algoritma *machine learning* yang sering digunakan dalam tugas klasifikasi dua kelas. Metode ini bekerja dengan mencari batas pemisah terbaik di antara dua kelompok data. SVM terbukti andal dalam mengolah data teks berdimensi besar dan tetap mampu menghasilkan klasifikasi yang akurat, meskipun data latih yang tersedia terbatas. SVM mempunyai dasar teoritis yang kuat dan melakukan klasifikasi lebih akurat daripada kebanyakan algoritma lain di banyak aplikasi [3]. Dalam konteks aplikasi Toco, algoritma ini dapat dimanfaatkan untuk mengenali pola bahasa dalam ulasan pengguna, termasuk dalam mengidentifikasi ulasan dan komentar yang mengandung kecenderungan sentimen positif maupun negatif. Pendekatan otomatis dalam analisis sentimen memberikan keunggulan dari kecepatan dan konsistensi, dibandingkan metode manual yang membutuhkan tenaga dan waktu lebih besar.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyana ddk. dengan judul “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Menggunakan Algoritma *Support Vector Machine*” menunjukkan bagaimana algoritma SVM mampu mengklasifikasikan lebih dari 17.000 ulasan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) secara optimal, dengan akurasi mencapai 96% dan F1-score 94%. Dalam penelitian tersebut, analisis difokuskan pada sentimen pengguna terhadap layanan asuransi negara, dan hasil klasifikasi digunakan untuk mengevaluasi performa layanan publik secara digital [4]. Pendekatan ini menjadi rujukan penting bagi studi seperti Toco yang juga mengelola ribuan ulasan dari pengguna aplikasi.

Penelitian dilakukan oleh Yolanda dkk. mengenai analisis sentimen pada

ulasan pengguna aplikasi Sayurbox yang menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dengan pembobotan TF-IDF, menghasilkan akurasi sebesar 89,29%. Hasil ini menegaskan kemampuan SVM dalam mengelola data teks Bahasa Indonesia secara akurat dan tepat khususnya pada aplikasi e-commerce lokal [5]. Oleh karena itu, metode ini sangat sesuai diterapkan pada aplikasi Toco yang memerlukan analisis ulasan serupa. Penerapan SVM ini memberikan dasar kuat dalam klasifikasi sentimen pengguna secara otomatis dan mampu menangani variasi bahasa yang kerap ditemukan dalam ulasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang di jelaskan di atas, fokus utama dari penelitian ini adalah penerapan analisis sentimen terhadap ulasan dan komentar pengguna aplikasi Toco, dengan memanfaatkan metode *Support Vector Machine* (SVM). Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman lebih dalam mengenai persepsi pengguna terhadap layanan yang tersedia, baik dalam bentuk kepuasan maupun keluhan. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dapat dijadikan acuan untuk peningkatan kualitas layanan berbasis data, sekaligus mendukung pengembangan fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya wawasan akademik terkait penerapan algoritma machine learning dalam menganalisis data ulasan di sektor layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul: **“Analisis Sentimen Ulasan dan Komentar Pengguna Pada Aplikasi Toco Menggunakan Algoritma Support Vector Machine (SVM)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu, bagaimana menganalisis sentimen ulasan dan komentar pengguna pada aplikasi Toco menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM), sehingga mampu membedakan secara tepat antara ulasan dan komentar positif dan negatif ?

1.3 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah dalam penelitian analisis sentimen ulasan dan komentar pengguna pada aplikasi toco menggunakan algoritma *Support Vector*

Machine :

- a. Data penelitian hanya berasal dari ulasan dan komentar pengguna aplikasi Toco yang di ambil dari platform *Google Play Store*, Instagram dan Tik Tok.
- b. Penelitian ini hanya menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk analisis sentimen.
- c. Analisis sentimen menggunakan bahasa pemrograman Python. Sentimen dalam penelitian ini dibatasi pada dua kategori, yaitu positif dan negatif, dengan fokus pada klasifikasi teks.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi dan mengkategorikan sentimen ulasan dan komentar pengguna terhadap aplikasi Toco secara otomatis.
- b. Menerapkan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk membedakan ulasan positif dan negatif aplikasi.

1.5 Manfaat

Berikut manfaat dari penelitian ini :

- a. Memberikan informasi hasil analisis sentimen pengguna, yang bersifat positif maupun negatif terhadap aplikasi Toco .
- b. Berkontribusi dalam pengembangan kajian akademik terkait penerapan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam analisis sentimen terhadap platform digital.