

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah aspek penting dalam perkembangan masyarakat dan pertumbuhan individu. Dalam era yang didominasi oleh kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), pemanfaatan teknologi dalam bidang pendidikan menjadi salah satu kunci utama untuk membangun sistem pendidikan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pembelajaran di Indonesia (Sevima, 2022).

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah membawa dampak signifikan pada sektor pendidikan. Pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, terutama melalui pendekatan *Mobile Learning*, telah membuka peluang inovasi yang luar biasa. *Mobile Learning* adalah model pembelajaran yang memanfaatkan teknologi seluler dan perangkat berbasis *smartphone* sebagai sarana pembelajaran. Kelebihan utama penggunaan perangkat seluler dalam pembelajaran adalah solusi bagi masalah aksesibilitas dan fleksibilitas dalam proses belajar. Dengan kemampuan untuk mengakses materi pelajaran dari mana saja dan kapan saja, pendekatan ini sangat menarik bagi siswa (Warsita, 2018). Akses internet melalui perangkat seluler menjadi kunci utama dalam mengakses beragam sumber daya dan materi pembelajaran dari seluruh dunia.

Sevima EdLink, sebuah platform pembelajaran berbasis elektronik yang dikembangkan oleh PT Sentra Vidya Utama (SEVIMA), telah digunakan oleh IIB Darmajaya sebagai upaya untuk memanfaatkan teknologi dalam konteks pendidikan (TM, 2023). Dalam proses penggunaannya, aplikasi ini mendapatkan sejumlah ulasan dari pengguna yang mencerminkan pandangan positif dan negatif terhadap layanan yang diberikan. Dalam rangka memahami pandangan pengguna lebih mendalam, analisis sentimen menjadi suatu hal yang penting. Analisis sentimen menggunakan metode *Support Vector Machine* merupakan alat yang efektif untuk mengidentifikasi opini dan pandangan pengguna terhadap aplikasi. Dengan hasil analisis ini, perusahaan

dapat merespons masukan pengguna dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi EdLink di platform Google Play dengan menggunakan metode *Support Vector Machine*. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan panduan yang akurat bagi perusahaan dalam menjaga popularitas aplikasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu, penelitian ini juga merupakan kelanjutan dari sejumlah penelitian sebelumnya yang telah berhasil menerapkan metode analisis sentimen, khususnya dengan menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) dan Naïve Bayes, dalam berbagai konteks. Penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Hermanto et al. (2020), Raksaka Indra Alhaqq et al. (2022), dan Lestari et al. (2022), telah membuktikan bahwa SVM memiliki tingkat akurasi yang tinggi dalam mengklasifikasikan sentimen dari ulasan pengguna.

Dalam konteks pendidikan, penelitian ini memiliki dampak penting. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang sentimen pengguna terhadap aplikasi EdLink, penyedia pendidikan dapat merancang perbaikan yang lebih tepat sasaran. Ini membantu meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna dan menghasilkan pengalaman belajar yang lebih baik. Dengan perbaikan berkelanjutan, siswa akan mengalami penggunaan aplikasi yang lebih lancar dan memuaskan, meningkatkan interaksi siswa dan memajukan dunia pendidikan.

Selain itu, hasil analisis sentimen juga memberikan panduan bagi perusahaan dalam menjaga popularitas aplikasi di pasar yang kompetitif. Dengan respon yang cepat terhadap pandangan pengguna, aplikasi akan tetap diminati dan dapat menarik lebih banyak pengguna, menjaga popularitasnya di dunia pendidikan yang kompetitif. Penelitian ini menggabungkan teknologi dan pendidikan untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan di sektor pendidikan.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di situs Google Play Aplikasi EdLink.
2. Variabel atau kategori sentimen meliputi sentimen positif, dan negatif pada ulasan Google play.
3. Data yang digunakan dengan kategori teks, tidak memakai angka, simbol, gambar dan video.
4. Data menggunakan penilaian bahasa Indonesia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengembangkan sebuah website yang dapat melakukan analisis sentimen, mengidentifikasi apakah suatu teks bersifat positif atau negatif?
2. Bagaimana hasil dari implementasi metode Support Vector Machine (SVM) dalam melakukan klasifikasi sentimen data ulasan pengguna Aplikasi EdLink?
3. Bagaimana rencana pemecahan masalah terhadap aplikasi EdLink berdasarkan diagram sebab-akibat?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data ulasan yang digunakan terkait aplikasi EdLink pada sistus Google Play diambil pada tanggal 23 Februari 2017 – 26 Oktober 2023.
2. Ulasan yang dipakai yaitu menggunakan bahasa Indonesia.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat website untuk menganalisis sentimen ulasan negatif dan positif.

2. Mengetahui hasil penerapan metode Support Vector Machine dalam melakukan klasifikasi ulasan dari pengguna EdLink.
3. Untuk merumuskan rencana pemecahan masalah yang berdasarkan analisis sebab-akibat dari ulasan pengguna aplikasi EdLink, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah proses pengklasifikasian ulasan positif dan negatif pengguna aplikasi EdLink
2. Mempermudah pihak yang berkepentingan melihat informasi pada ulasan yang sangat banyak, sehingga memungkinkan fokus pada penanganan ke arah yang lebih baik.
3. Mengetahui tingkat akurasi klasifikasi teks ulasan menggunakan *Support Vector Machine (SVM)*.

