

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Era Industri sekarang ini, semuanya serba digital. Mulai dari belanja *online*, pembelajaran *online*, pembayaran *online* dan pemesanan bahan makanan *online* menggunakan *smartphone* dan koneksi *internet*, Anda bisa melakukan semuanya dari rumah. Memesan tiket transportasi umum untuk perjalanan atau liburan Anda, atau memesan kamar hotel di tempat tujuan juga mudah dan dapat dilakukan melalui aplikasi yang ada di *smartphone* Anda. Aplikasi tiket *online* merupakan aplikasi di Google Play Store untuk pengguna *android* yang biasanya digunakan untuk memesan tiket transportasi umum seperti tiket pesawat api dan tiket pesawat. Aplikasi juga dapat memesan kamar hotel di tempat tujuan bagi pengguna yang ingin bepergian atau menginap.

Ada banyak aplikasi tiket *online* di Indonesia yang bisa digunakan secara *online* atau diunduh dari *Google Play Store* untuk pengguna *android*. Peneliti menemukan lima aplikasi tiket *online* yang banyak digunakan oleh pengguna *android*, antara lain Agoda, Mister Aladin, Pegipegi, Tiket.com dan Traveloka. Masing-masing program tiket *online* ini memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Sisi *negatifnya* adalah banyak penipuan terjadi selama transaksi. Sehingga ketika Anda membatalkan pesanan tiket atau reservasi hotel, terkadang butuh waktu lama untuk mendapatkan *refund* uang kembali. Masalah ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang seharusnya menjadi tolak ukur kualitas pelayanan pada aplikasi tiket *online*.

Traveloka adalah platform travel terdepan se-Asia Tenggara, yang menyediakan akses untuk pengguna untuk bisa menemukan dan membeli berbagai jenis kebutuhan perjalanan, atraksi lokal, dan produk layanan keuangan. Portofolio produk Traveloka yang lengkap mencakup layanan pemesanan transportasi seperti tiket pesawat, bus, pesawat api, sewa mobil, antar-jemput

Bandara, serta akses ke berbagai pilihan akomodasi terlengkap di Asia Tenggara. Tidak hanya itu, untuk membantu pengguna traveloka memenuhi lebih banyak pilihan aspirasi perjalanan, traveloka juga menawarkan berbagai atraksi, aktivitas, termasuk klinik kesehatan dan kecantikan.

Pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian terkait, seperti penelitian yang di lakukan oleh Dwi Wahyu Puji Lestari, Rizal Setya Perdana, dan Putra Pandu Adikara pada tahun 2019, tentang klasifikasi video *clickbait* pada youtube berdasarkan analisis sentimen komentar menggunakan *Learning Vector Quantization* dan *Lexicon Based Features*, penelitian di lakukan menggunakan data teks dari youtube data API v3, tingkat akurasi yang di peroleh dari penelitian ini adalah sebesar 90,91%. Pembobotan menggunakan *Lexicon Based Features* sangat berpengaruh untuk analisis sentimen. Selain menggunakan metode *learning vector quantization*, terdapat penelitian mengenai analisis klasifikasi sentimen terhadap *review* aplikasi *e-ticketing* menggunakan metode *support vector machine* dan asosiasi yang dilakukan oleh Norma Fikria pada tahun 2018, menghasilkan tingkat akurasi sebesar 89,60% untuk aplikasi Aplikasi Traveloka dan 84,68% untuk aplikasi Tiket.com. Adapun variabel yang di gunakan pada penelitian ini adalah *rating*, *date*, dan *review*. Berdasarkan penjelasan latar belakang inilah di lakukan penelitian tentang “Analisis sentimen terhadap aplikasi Traveloka menggunakan metode *Learning Vector Quantization* berdasarkan ulasan di *Google Play Store*”.

Pada penelitian ini penulis akan melakukan pengambilan data ulasan komentar aplikasi traveloka di *google play store*. Dari hasil pengolahan data tersebut berupa analisis sentimen. Analisis sentimen adalah sebuah proses menemukan pendapat pengsupport guna tentang beberapa topik atau teks yang disampaikan. Tugas dasar dalam analisis ini adalah mengelompokkan sentimen pelanggan menjadi *positif* dan *negatif* berdasarkan ulasan komentar yang ditulis oleh para pengguna aplikasi traveloka berdasarkan hasil nilai akurasi yang diolah menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)*.

Penelitian ini menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* metode tersebut merupakan satu metode yang menggunakan *machine learning* yang memiliki hasil lebih baik dalam hal klasifikasi. Pada penelitian ini penulis

berharap agar mampu membantu masyarakat untuk mengetahui aplikasi traveloka bisa dimanfaatkan menjadi aplikasi pemesanan tiket terbaik, aman dan nyaman saat melakukan transaksi, sedangkan untuk perusahaan pembuat aplikasi traveloka itu sendiri yaitu untuk memperoleh masukan inti dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan mereka selain itu penelitian ini sebagai kontribusi ilmu pengetahuan atau pembelajaran tentang analisis data mining.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum ulasan persepsi pengguna aplikasi Traveloka pada situs *google play store*?
2. Bagaimana mengkontribusikan ilmu pengetahuan metode *Support Vector Machine (SVM)* kedalam hasil ulasan persepsi pengguna aplikasi traveloka pada situs *google play store*?
3. Bagaimana mendapatkan Informasi dari hasil ulasan pengguna aplikasi Traveloka berdasarkan hasil klasifikasi yang di dapatkan?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan agar pembahasan dalam peneliti tidak menyimbang adalah :

1. Penelitian ini menggunakan data ulasan persepsi pengguna aplikasi Traveloka pada *Google Play Store* pada tahun 2019 – 2022.
2. Hasil penelitian ini berupa model yang dapat digunakan pada klasifikasi yang akan mendatang.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum ulasan persepsi pengguna aplikasi Traveloka pada situs *Google Play Store*.

2. Menganalisa data ulasan persepsi pengguna aplikasi Traveloka pada situs *Google Play Store*.
3. Memberikan rekomendasi untuk memperbaiki layanan bagian Traveloka

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui gambaran umum tanggapan pengguna dengan adanya aplikasi Traveloka.
2. Klasifikasi ulasan persepsi dari pengguna aplikasi dapat mempermudah pihak *develover* untuk dapat lebih cepat dan efisien mencari kekurangan dan apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah yang terjadi.
3. Hasil klasifikasi sentimen dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kepada pihak Traveloka terhadap kepuasan pengguna yang berguna untuk pengembangan pelayanan pemesanan tiket di indonesia.
4. Dapat berkontribusi ilmu pengetahuan analisis sentimen pada data ulasan persepsi pengguna aplikasi Traveloka menjadi kelas *positif* dan *negatif* dengan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)*.
5. Mendapatkan informasi yang berguna untuk mengembangkan aplikasi traveloka dari ulasan persepsi pengguna aplikasi Traveloka berdasarkan hasil klasifikasi.

1.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini membahas tentang latar belakang pengambilan judul penelitian. Selain itu juga akan di uraikan tentang perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematis penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini akan membahas uraian – uraian teori penunjang yang di lakukan atau digunakan oleh peneliti

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan membahas tentang tahapan metode penyelesaian permasalahan yang akan di lakukan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas tentang hasil proses penelitian sistem yang dilakukan serta pembahasan hasil analisa sentimen pengguna aplikasi traveloka.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini membahas tentang simpulan berdasarkan hasil penelitian, serta saran – saran yang di berikan berdasarkan temuan sebagai saran pengembangan dan implementasinya.

DAFTAR PUSTAKA