

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran (Popy Agustin, 2019). Inovasi ini muncul untuk memecahkan berbagai masalah yang timbul pada transportasi umum konvensional seperti kemudahan pemesanan, ketersediaan dan digitalisasi pembayaran.

Di Indonesia banyak terdapat penyedia jasa transportasi online, diantaranya yaitu Maxim, Grab dan Gojek. Berbagai macam layanan bahkan promosi diberikan kepada pengguna jasa transportasi *online* tersebut. Namun layanan yang disediakan juga tidak selalu sempurna dan tetap perlu adanya penyempurnaan. Oleh karena itu, tanggapan dari pengguna sangat diperlukan untuk memperbaiki layanan yang telah disediakan. Para pelanggan menyampaikan tanggapan mengenai layanan yang diberikan penyedia jasa transportasi *online* melalui berbagai media, salah satunya melalui kolom ulasan dari layanan transportasi *online* yang ada di *Google Playstore*. Pendapat yang diajukan pun beragam sehingga komentar pelanggan tersebut mengandung sentimen yang mengekspresikan perasaan terhadap layanan tertentu. Polaritas dari sentimen pengguna ini adalah sebuah umpan balik yang bersifat strategis dalam

pengembangan arah bisnis dan aplikasi kedepannya, oleh sebab itu perlu dilakukan analisis secara mendalam terhadap sentimen-sentimen ini.

Analisis sentimen sendiri adalah suatu teknik mengekstrak data teks untuk mendapatkan informasi tentang sentimen bernilai positif, netral maupun negatif. Analisis sentimen diberikan oleh pengguna internet pada media sosial untuk memberikan suatu penilaian atau opini pribadi (Fransiska Vina Sari & Arief Wibowo, 2019).

Proses pengklasifikasian opini ini melalui pendekatan *text mining* dan diperlukan metode yang mampu mengklasifikasikan opini secara akurat. Sehingga dalam pengklasifikasian ini menggunakan metode K-Nearest Neighbor (KNN) dan pembobotan untuk setiap kata menggunakan TF-IDF. Ada beberapa kelebihan dari metode K-NN yaitu algoritma klasifikasi K-Nearest Neighbor yang terbukti mencapai hasil akurasi yang baik dan sesuai dengan perhitungan yang diterapkan dalam sebuah aplikasi (Sani, Zeniarza, & Luthfiarta, 2016). Hal tersebut diketahui karena algoritmanya yang mudah dan efisien untuk klasifikasi teks. Bukan hanya mudah dan efisien, sifat dari algoritma K-Nearest Neighbor sendiri bersifat self-learning, dimana algoritma ini dapat mempelajari struktur data yang ada dan mengkategorikan dirinya sendiri (Samuel, Delima, & Rachmat, 2014).

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kinerja *K-Nearest Neighbor* dalam melakukan proses klasifikasi data ulasan layanan transportasi *online*?

2. Bagaimana Analisis sentimen pada layanan transportasi *online* menggunakan metode *K-Nearest Neighbor*?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan dalam melaksanakan penelitian dan pengumpulan data, maka batasan masalah yang akan dibahas hanya pada :

1. Data yang diulas adalah dari *Google Playstore*
2. Data yang diolah terkait transportasi *online* berupa Gojek, Grab dan Maxim.
3. Data berupa teks berbahasa Indonesia.
4. Sentimen yang digunakan yaitu sentimen positif, negatif dan netral.

1.4 Tujuan Masalah

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

1. Melakukan klasifikasi data pada layanan transportasi *online* dengan menggunakan metode *K-Nearest Neighbor*
2. Mengukur kinerja *K-Nearest Neighbor* dalam melakukan proses klasifikasi data pada layanan transportasi *online*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tanggapan masyarakat dengan adanya transportasi *online* berupa Gojek, Grab dan Maxim.

2. Mengetahui kinerja dari metode *K-Nearest Neighbor* dalam melakukan klasifikasi data ulasan pada layanan transportasi *online*
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan penelitian sejenis.