

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

PT Pertamina adalah Perusahaan yang membuat dan menyuplai bahan bakar bagi masyarakat di Indonesia di mana PT Pertamina mengajak agar masyarakat untuk menggunakan e-payment dari aplikasi my Pertamina yang bekerja sama dengan link-aja. Kemudian diluncurkan dengan bentuk kartu elektronik dan aplikasi melalui program My Pertamina Loyalty pada Agustus 2017 di acara Indonesia International Auto Show 2017. Kartu ini dapat dipakai pada mesin EDC untuk pembayaran non-tunai pada saat membeli BBM. Aplikasi my Pertamina juga dipertanyakan keamanannya oleh masyarakat, sejumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi my Pertamina di Palembang menilai aplikasi my Pertamina tidak sejalan dengan peraturan larangan yang ada di dalam SPBU setempat (Ibrahim & Karina Moeliono, 2020).

Aplikasi My Pertamina adalah salah satu aplikasi yang diluncurkan dalam rangka program digitalisasi stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU). Aplikasi My Pertamina bisa didapatkan melalui apps markets yaitu Google Play Store pada platform Android. Google Play Store menyediakan banyak mekanisme baru untuk distribusi perangkat lunak, pengguna memperoleh aplikasi langsung dari pengembangan dan proses komentar dilakukan secara langsung oleh pengguna tersebut. Google Play Store memiliki rating dari 1 hingga 5. Namun terkadang sering kali pengguna memberikan rating yang tidak sesuai dengan ulasanya sehingga hal ini belum cukup menggambarkan tanggapan pengguna aplikasi. Hal ini dapat memungkinkan bahwa ulasan tersebut dapat mempengaruhi pengunjung atau pengguna baru yang akan mengunduh aplikasi my Pertamina. (Faadilah, 2020).

Dalam permasalahan di atas maka untuk menyelesaikan menggunakan analisa sentimen. Analisis sentimen atau opinion mining merupakan proses dimana dapat memahami mengekstrak dan mengelola data tekstual secara otomatis untuk mendapatkan informasi sentiment yang mengandung suatu kalimat opini. Besar pengaruh dan manfaat dari analisa sentimen membuat penelitian dan aplikasi berbasis analisis sentimen berkembang pesat (Buntoro, 2017). Text mining adalah

proses dimana pengembangan dilakukan komputer agar mendapatkan sesuatu hal yang baru. Dan tidak diketahui pada sebelumnya, atau menemukan hal kembali informasi yang tersirat secara implisit (Sari & Wibowo, 2019).

Dari pembahasan latar belakang diatas maka algoritma yang di pergunakan adalah TF-IDF sebagai pembobotan katanya dan sedangkan support vector machine digunakan dalam pembagian data menjadi dua parameter atau dua kelas. Beberapa literatur pencarian dilakukan menemukan studi relevan, termasuk dalam pembelajaran yang bertujuan untuk menjelaskan klasifikasi sentiment data set atau dapat juga disebut dengan dokumen. Dalam metode support vector machine (SVM) yang digunakan sebagai penyelesaian kasus penelitian ini mendapatkan sekor akurasi sebesar 84,9%. Untuk penelitian sebagai pembobotan kata dokument menggunakan metode TF-IDF mendapatkan hasil akurasi yang sangat tinggi yaitu 97,77% lebih tinggi dari 80% untuk Naïve Bayes.(Gifari et al., 2022) Dari latar belakang diatas maka penulis membuat penelitian yang berjudul **PENERAPAN SUPPORT VEKTOR MACHINE (SVM) UNTUK KLASIFIKASI SENTIMEN APLIKASI MY PERTAMINA PADA GOOGLE PLAY STORE.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Seberapa tinggi akurasi, presisi, recall metode Support Vector Machine (SVM) apabila diterapkan pada data sentiment aplikasi My Pertamina pada google playstore.
2. Hasil tanggapan masyarakat tentang aplikasi my pertamina tersebut.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Menerapkan Support Vektor Machine (SVM) untuk klasifikasi sentimen aplikasi my pertamina pada google playstore.

### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Membantu mengklasifikasikan sentiment masyarakat di google playstore.
2. Memberikan perkembangan ilmu pengetahuan seputar analisis sentimen.

3. Memberitahukan informasi tentang perkembangan dari aplikasi My Pertamina.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

1. Analisis Sentiment hanya dilakukan pada komentar Bahasa Indonesia, dan hanya menggunakan ulasan pada media Google Play Store.
2. Jumlah Komentar yang digunakan adalah 250 data yang telah difilter.
3. Mengambil ulasan pada media Google playstore pada bulan Januari dalam rentang 1 bulan terakhir tahun 2023.
4. Mengambil data menggunakan API (Application Programming Interface) Google Play API key Penulis.
5. Menggunakan metode Support Vector Machine untuk algoritma pelatihannya
6. Menggunakan 2 label kelas klasifikasi yaitu positive dan negative.