

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi *online* belakangan ini merupakan transportasi umum yang banyak diminati masyarakat. Menurut laporan We Are Social 2020, saat ini terdapat sebanyak 21,7 juta orang di Indonesia yang menggunakan layanan transportasi online[1]. Berbagai kemudahan ditawarkan dengan banyaknya layanan yang diberikan oleh layanan transportasi *online* seperti layanan transportasi, pembayaran, dan pemesanan makanan yang dapat mudah diakses melalui *Smartphone*[2].

Seiring berkembangnya layanan transportasi online, masyarakat pengguna layanan transportasi *online* menjadi sering membicarakannya. Masyarakat memberikan aspirasi atau opininya melalui berbagai media, salah satunya media sosial Instagram. Berdasarkan penelitian WeAreSocial, Instagram menjadi keempat terbesar di Indonesia pada survei *platforms* media sosial yang paling aktif. Pengguna Instagram di Indonesia sebanyak 79% dari populasi[1].

Opini yang diberikan masyarakat terhadap jasa ojek online beragam, seperti pelayanan, aplikasi dan pengemudi. Pada Instagram, layanan transportasi *online* memiliki akun resmi untuk memberikan informasi terbaru tentang layanan maupun mengumpulkan komentar-komentar dari masyarakat atau pelanggan. Apabila diteliti lebih lanjut terhadap kumpulan komentar tersebut, maka akan didapatkan sebuah sentimen yang apabila dikumpulkan akan mendapatkan kesimpulan jasa transportasi *online* yang memiliki sentimen baik di Instagram.

Oleh karena itu, penulis membuat sistem analisis sentimen dalam menilai sentimen yang bersumber dari komentar pada media sosial penyedia jasa transportasi *online*. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis sentimen penyedia transportasi *online* Indonesia pada media sosial Instagram agar membantu konsumen transportasi *online* dalam memilih layanan produk dari penyedia transportasi *online*. Analisis sentimen ini dilakukan dengan menggunakan metode *CNN (Convolutional Neural Network)*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem yang dibuat dapat menganalisis sentimen dari produk layanan transportasi *online* pada kolom komentar Instagram sehingga dapat membantu pelanggan dalam memilih produk layanan transportasi *online*?
2. Bagaimana hasil performansi dengan menggunakan metode CNN (Convolutional Neural Network) pada analisis sentimen produk layanan transportasi online?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sistem yang memberikan hasil analisis sentimen produk layanan transportasi *online* berbasis *web*.
2. Menghasilkan performansi menggunakan metode CNN (*Convolutional Neural Network*) dari kolom komentar Instagram pada analisis sentimen produk layanan transportasi *online*.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian adalah data komentar pada media sosial *Instagram* transportasi *online* akun resmi produk Go-Jek Indonesia (akun resmi produk layanan *Transportation, Payment, & Food* yang selanjutnya berinisial KJG) dan Grab Indonesia (akun resmi produk layanan *Transportation, Payment, & Food*, yang selanjutnya berinisial BRG).
2. Metode klasifikasi yang digunakan dalam penelitian yaitu CNN (*Convolutional Neural Network*)
3. Hasil keluaran sentimen (dari klasifikasi) adalah positif dan negatif.
4. Sistem dan implementasi berbasis *website*.
5. Data yang digunakan telah divalidasi oleh Balai Bahasa Jawa Barat.

### **1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. **BAB I PENDAHULUAN**

BAB I berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

2. **BAB II LANDASAN TEORI**

BAB II berisi mengenai dasar-dasar teori yang akan digunakan pada penelitian ini untuk memecahkan masalah yang diambil dari berbagai sumber.

3. **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

BAB III berisi mengenai penjelasan gambaran umum sistem yang dibuat, dataset yang dibutuhkan, perancangan algoritma CNN.

4. **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

BAB IV berisi tentang pengujian keakuratan sistem dan analisis hasil penelitian.

5. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB V berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta rekomendasi ataupun saran untuk penelitian selanjutnya.