

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya penggunaan media sosial, internet digunakan untuk lebih dari sekadar informasi dan percakapan (Kautsar, 2018). Perkembangan internet juga telah mengubah proses pembelian dan penjualan, yang dikenal sebagai e-commerce (Syah et al., 2017). Sejak Twitter tersebar luas di Indonesia, hal ini mempengaruhi transaksi e-commerce. Menurut Kemenkominfo, Indonesia adalah negara dengan pengguna Twitter terbanyak ke-5 di dunia. Indonesia hanya berada di bawah Amerika Serikat, Brasil, Jepang, dan Inggris (Kominfo, 2019).

Data pengguna Twitter ini dapat digunakan untuk menganalisis perkembangan sistem yang lebih baik dalam *e-commerce*, dan analisis yang dilakukan akan berguna untuk mengetahui pendapat pengguna Twitter tentang efisiensi pelanggan *e-commerce*. Inovasi e-commerce Indonesia meliputi Shopee, Lazada, Tokopedia, dan Bukalapak. Penelitian ini memilih platform e-commerce Tokopedia dan Shopee. Karena jejaring sosial seperti Twitter berperan penting dalam mempengaruhi aspek sosial, komunikatif, psikologis, pemasaran dan politik, maka data yang diperoleh untuk penelitian ini diperoleh dari Twitter.

*Reccurent Neural Netwrok*(RNN) adalah bagian dari jaringan saraf untuk memproses data yang terhubung (data berurutan). Algoritma RNN digunakan dalam analisis ini, yang menunjukkan kinerja yang baik dalam memproses data seperti teks. (Putro dkk., 2021). Dalam penelitian sebelumnya, banyak penelitian telah dilakukan tentang kepuasan pelanggan terhadap RNN dan layanan *e-commerce*. Namun hasil penelitian berikutnya berbeda dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian Ivanedra dan Mustikasari, 2019, perbedaan jumlah kombinasi set yang digunakan untuk latihan juga sangat efektif. Hal ini karena semakin banyak kata, semakin baik pemahaman topik dan semakin akurat ringkasannya. Nilai recall pada teks underived sebesar 41%, presisi sebesar 81%, dan ukuran *F-Measure* sebesar 54,27%. Sedangkan nilai *text recall* dengan metode analisis morfologi sebesar 44%, presisi sebesar 81%, dan *F-Measure* sebesar 58,20% (Putro et al., 2021).

Yang dijadikan data latih berhasil mengklasifikasikan 23 dari 15 data uji, sehingga kami berhasil memprediksi pelanggan dengan nilai presisi 100%, tingkat *recall* 91%, dengan nilai presisi 92%. Pada penelitian ini dimulai dari tahap pemrosesan hingga tahap analisis untuk mengukur kualitas presisi, akurasi, *recall* dan skor *f1-score* antar suatu algoritma yaitu algoritma RNN. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan mengklasifikasikan data berdasarkan topik *tweets* tentang layanan *e-commerce* Tokopedia dan Shopee di jejaring sosial Twitter.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam konteks tantangan analisis sentimen terhadap layanan Tokopedia dan Shopee, bagaimana algoritma Recurrent Neural Network digunakan untuk membandingkan layanan dengan menggunakan sentimen positif dan negatif?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data yang digunakan diambil dari Twitter berbahasa Indonesia.
2. Metode yang diterapkan dalam pengolahan data adalah *Recurrent Neural Network* (RNN).
3. Menganalisa 2 Objek *e-commerce* yaitu Tokopedia dan Shoppe.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Tujuannya adalah untuk membandingkan kebahagiaan pelanggan Tokopedia dan Shopee dengan menggunakan data Twitter dan pendekatan RNN.
2. Mengevaluasi apakah bisnis teknologi Indonesia Tokopedia menawarkan kebahagiaan pelanggan yang lebih baik daripada perusahaan teknologi internasional Shopee.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengevaluasi kebahagiaan konsumen di Tokopedia dan Shopee dengan menggunakan data Twitter Indonesia.
2. Membandingkan kualitas layanan antara Tokopedia dan Shopee menggunakan RNN.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan penguasaan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistem penulisan dipecah menjadi lima bab yang masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan dasar-dasar berpikir, seperti sejarah masalah, rumusan, tujuan, metode penelitian, dan format penulisan.

### **BAB II     TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas landasan teori yang mendukung dan berkaitan dengan pokok bahasan skripsi, seperti penggunaan metode *Recurrent Neural Network*(RNN) dalam Analisis Kepuasan Pelanggan.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian, kebutuhan sistem dan desain sistem yang terdiri dari analisis aplikasi yang akan dilakukan, *flowchart* sistem dan desain antarmukapengguna yang dituju atau desain *layer* aplikasi.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi perangkat keras, implementasi perangkat lunak, implementasi aplikasi game, dan inferensi hasil pengujian semuanya secara rinci dalam bab ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan tentang tujuan penelitian apakahtercapai atau tidak, serta memberikan saran untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut di masa depan.

