

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini berkembang dengan sangat pesat. Peristiwa ini telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan umat manusia di berbagai aspek sosial. Manfaat yang dihasilkan sangat berdampak ke berbagai sektor atau bidang yang ada. Salah satu contoh dari dampak perkembangan teknologi yang terjadi di dunia ini adalah bagaimana sekarang manusia dapat terhubung satu sama lain menggunakan sebuah gawai yang disebut telepon pintar atau yang biasa disebut *smartphone*. Indonesia merupakan negara pengguna *smartphone* paling banyak nomor 6 dengan jumlah pengguna sebanyak 187.700.000 atau 68,1% dari total penduduk Indonesia yakni sebanyak 275.500.000 jiwa (Newzoo, 2022). Dengan adanya gawai ini terciptalah suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia yang disebut dengan aplikasi (Baenil Huda, 2019).

Aplikasi memiliki berbagai macam jenis jika dipeta – petakan menurut dengan fungsinya, salah satu jenis aplikasi yang populer adalah aplikasi pesan instan atau dalam kehidupan sehari – hari biasa disebut dengan aplikasi *chat*. Hadirnya aplikasi pesan instan di dunia ini sangat membantu dalam komunikasi antar manusia tanpa memandang batasan waktu, jarak, dan tempat selama terdapat internet sebagai pendukung aplikasi ini. Dengan majunya teknologi aplikasi chat yang dulunya hanya digunakan untuk mengirim pesan saja sekarang sudah mengalami peningkatan berbagai macam fitur yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dengan mudah, seperti pengiriman pesan gambar, rekaman suara, video, panggilan suara, dan panggilan video.

Aplikasi yang sangat populer saat ini di berbagai kalangan masyarakat adalah *WhatsApp* dan *Telegram*. *WhatsApp* merupakan aplikasi yang dirilis pada tahun 2009 oleh WhatsApp Inc. dimana setelah itu diakuisisi oleh Facebook pada tahun 2014 (Hannani, 2022). Aplikasi ini sudah digunakan oleh 2 milyar pengguna di seluruh dunia. Menurut webstie backlinko.com, Brian Dean menyatakan bahwa Indonesia menduduki peringkat ke 4 dengan jumlah 68 juta pengguna, yang berarti sudah menyentuh 24% dari seluruh penduduk Indonesia (Dean, 2023). Setelah hadirnya *WhatsApp*, pada tahun 2013 dirilis sebuah aplikasi serupa yang didirikan oleh orang Rusia yang bernama Pavel Valerievich Durov bernama *Telegram*. Dilansir dari bankmycell.com pengguna dari *Telegram* sudah menyentuh 731 juta pada tahun 2022 dan diprediksi akan menyentuh 2 juta pengguna pada tahun 2025 (Turner, 2022).

Seiring dengan popularitas dan penggunaan yang meluas, banyak pengguna aplikasi ini menyampaikan ulasan dan komentar mereka terkait pengalaman menggunakan *WhatsApp* dan *Telegram*. Ulasan-ulasan ini mencakup beragam pendapat dan komentar, mulai dari pengalaman positif, keluhan, hingga ulasan netral terkait dengan fitur-fitur, performa, keandalan, keamanan, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dalam konteks ini, analisis ulasan masyarakat terhadap aplikasi WhatsApp dan Telegram menjadi penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang preferensi, kebutuhan, dan kepuasan pengguna. Analisis ulasan adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi ulasan yang disampaikan oleh pengguna. Metode ini telah terbukti berhasil dalam berbagai bidang, termasuk analisis ulasan produk, media sosial, dan layanan online lainnya.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya memperhatikan preferensi dan kepuasan pengguna terhadap kedua aplikasi ini. Dengan melakukan analisa ulasan yang datanya dikumpulkan dari fitur ulasan aplikasi di *Google Play*

Store, penelitian ini seharusnya akan memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram* ataupun masyarakat umum yang memiliki niatan untuk mengembangkan sebuah aplikasi *mobile*, sehingga kualitas aplikasi dapat terjaga dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara mendapatkan *dataset* ulasan publik mengenai aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram*?
- b. Bagaimana metode *machine learning* SVM dapat digunakan untuk mengklasifikasi ulasan publik terhadap 2 aplikasi ini ?
- c. Bagaimana tren ulasan pengguna terhadap masing – masing pengguna 2 aplikasi ini?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar masalah yang dibahas tidak keluar dari pembahasan, maka diperlukan beberapa batasan masalah, yaitu:

- a. Klasifikasi terbagi atas ulasan fitur, performa, dan ulasan tampilan.
- b. *Dataset* hanya diambil dari fitur ulasan aplikasi milik *Google Play Store*.
- c. Jumlah data mentah yang akan diambil dan akan diolah berjumlah 2000 data dari masing – masing ulasan kedua aplikasi.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibuat, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat melakukan data *scraping* sebagai metode pengambilan data mentah.
- b. Mengidentifikasi akurasi model untuk klasifikasi ulasan menggunakan metode SVM
- c. Mengidentifikasi tren ulasan fitur, ulasan performa, dan tampilan terhadap aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram*.

1.5 Manfaat

Berikut beberapa manfaat yang didapat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bermanfaat dalam memberikan informasi mengenai kecenderungan publik terhadap fitur yang disediakan, performa yang dirasakan, dan tampilan yang terlihat terhadap aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram* berdasarkan topik yang dibahas.
- b. Memperluas pengetahuan dan referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang analisa ulasan.
- c. Memberikan informasi berdasarkan data yang sudah diolah kepada pengembang aplikasi software baik dari pihak *WhatsApp* dan *Telegram*, pelaku bisnis lain, atau mahasiswa untuk dapat meningkatkan kualitas aplikasi yang akan atau sudah dibuat. Sehingga, dapat memenuhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut.