

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha adalah aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh orang atau kelompok dengan tujuan utama untuk mendapatkan keuntungan. Kegiatan ini meliputi banyak sektor, seperti perdagangan, jasa, pertanian, industri, serta lain-lain. Usaha menjadi peran penting untuk menciptakan nilai tambah, menyerap tenaga kerja, dan meningkatkan pendapatan masyarakat dan memperluas basis pajak negara. Oleh karena itu, menjadi sangat penting dalam ekonomi untuk menggerakkan roda perekonomian nasional (Faraidin dan Maulana, 2023). Usaha di Indonesia secara umum dikelompokkan ke dalam empat skala, yaitu usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan usaha besar. Pengelompokkan ini didasarkan pada sejumlah indikator seperti jumlah tenaga, Tingkat produktivitas, dan besaran aset usaha.

Menurut data resmi dari Kementerian Koperasi dan UKM RI, jumlah pelaku usaha di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 65,47 juta unit usaha, meningkat dari 64,19 juta unit usaha pada tahun 2018, atau tumbuh sekitar 1,98%. Dari jumlah tersebut, sekitar 99,99% merupakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), sementara Usaha Besar hanya 0,01%. Rincian UMKM terdiri dari 64,60 juta usaha mikro, 798 ribu usaha kecil, dan 65 ribu usaha menengah. Selain itu, UMKM menyerap lebih dari 119 juta tenaga kerja, setara 96,92% dari total tenaga kerja nasional. Hal ini menunjukkan dominasi dan pentingnya peran UMKM sebagai tulang punggung ekonomi nasional. Salah satu hal penting dalam pengembangan usaha adalah perizinan usaha. Perizinan merupakan prosedur administratif awal yang harus dipenuhi pelaku usaha sebelum memulai, menjalankan, atau mengembangkan kegiatan usaha yang secara sah.

Perizinan memiliki peran penting dalam memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha, sekaligus menjaga keamanan dan ketertiban dalam kegiatan bisnis atau usaha itu sendiri. Melalui proses ini, negara tidak hanya melakukan pengawasan, tetapi juga melindungi konsumen dan memastikan bahwa semua bisnis atau usaha berjalan sesuai dengan aturan dan ketentuan hukum yang berlaku.

Selain itu, izin usaha mencerminkan komitmen pelaku usaha dalam menaati regulasi yang berlaku di bidang usahanya. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap aspek lingkungan, ketenagakerjaan, serta standar teknis dan kualitas atas produk atau layanan yang ditawarkan (Solihah dan Mulyadi, 2025). Dalam hal ini, legalitas usaha menjadi aspek penting yang memastikan bahwa suatu usaha telah diakui dan dilegalkan oleh negara. Legalitas usaha tidak hanya terbatas pada kepemilikan izin, tetapi juga mencakup pendaftaran usaha, kepemilikan Nomor Induk Usaha (NIB), serta pencatatan dalam sistem administrasi pemerintah (Riskawati dkk. 2024).

Namun hal ini, sistem perizinan usaha di Indonesia masih menghadapi banyak masalah, mulai dari prosedur yang rumit, aturan yang tumpang tindih di antara lembaga, dan proses birokrasi yang lambat dan tidak transparan kerap menjadi hambatan, terutama bagi pelaku usaha kecil dan menengah (UKM). Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM RI, pada tahun 2019 terdapat lebih dari 65 juta unit UMKM yang menyerap hampir 97% dari total tenaga kerja di Indonesia. Namun, banyak di antaranya yang masih menjalankan usaha secara informal karena keterbatasan akses terhadap legalitas dan informasi perizinan yang memadai. Pemerintah Indonesia meluncurkan sistem aplikasi *Online Single Submission* (OSS) untuk menyederhanakan perizinan dan mendorong investasi. Sistem ini diatur dalam PP No. 24/2018, diperkuat oleh PP No. 5/2021, dan ditegaskan dalam UU No. 6/2023 tentang Cipta Kerja. OSS menggunakan pendekatan berbasis risiko, di mana usaha berisiko rendah cukup memiliki NIB, sedangkan usaha berisiko menengah hingga tinggi memerlukan syarat tambahan seperti sertifikat atau izin khusus, sesuai prinsip proporsionalitas dalam hukum administrasi.

Aplikasi OSS tidak hanya tersedia dalam versi web, tetapi juga dikembangkan dalam aplikasi mobile yang dapat diunduh di Goole Play Store. Pada saat ini aplikasi OSS di Goole Play Store pada tahun 2025 telah diunduh lebih dari 500 ribu pengguna, dengan 2.914 ulasan dan memperoleh rating 4,2 dari 5 bintang. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi OSS di Indonesia, muncul beragam ulasan dan komentar dari pengguna yang dapat ditemukan di Google Play Store. Ulasan-ulasan ini mencerminkan beragam pandangan

masyarakat terhadap layanan OSS, baik yang bersifat mendukung maupun yang mengkritisi. Komentar-komentar tersebut menjadi cerminan dari sentimen publik terhadap aplikasi OSS.

Melalui ulasan tersebut, dapat diidentifikasi sentimen seperti positif dan negatif, yang biasanya disertai dengan pemberian rating oleh pengguna. Informasi ini memiliki peran penting dalam menilai apakah aplikasi OSS dianggap layak untuk digunakan dalam pengurusan perizinan usaha secara online. Untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap aplikasi tersebut, pendekatan analisis sentimen dengan metode machine learning dapat digunakan. Melalui analisis ini, komentar pengguna dapat diklasifikasikan menjadi opini positif atau negatif, yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kualitas layanan, mengevaluasi kinerja aplikasi, dan memberikan masukan kepada pengembang. Oleh karena itu, penulis bermaksud menganalisis ulasan-ulasan pengguna terhadap aplikasi OSS dengan menerapkan algoritma Naive Bayes dan metode TF-IDF. Hasil penelitian ini tidak hanya berguna dalam mengavaluasi tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap aplikasi OSS sebagai layanan digital pemerintah, tapi juga dapat berguna sebagai masukan untuk mendukung perkembangan upaya peningkatan kualitas aplikasi tersebut.

Analisis sentimen yang dilakukan penelitian pada ulasan aplikasi OSS menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier*. Dalam penelitian ini, algoritma yang digunakan diharapkan mampu membantu penulis untuk mengetahui sentimen analisis terhadap aplikasi OSS (*Online Single Submission*), serta memberikan pemetaan sentimen secara sistematis dan objektif, baik dalam klasifikasi positif, negative dan netral. Algoritma ini hanya membutuhkan jumlah data pelatihan (Training Data) yang kecil untuk menentukan estimasi parameter yang diperlukan dalam proses pengklasifikasian (Nurian dan Sari, 2023). Bahasa pemrograman Python akan digunakan dalam proses text mining, dari data preprocessing hingga pengklasifikasian analisis sentimen dengan algoritma Naive Bayes. Bahasa pemrograman Python dipilih karena mudah dalam penggunaan dan pengaplikasiannya. Oleh sebab itu diperlukan metode untuk menyortir serta

menganalisis ulasan dengan cepat dan akurat serta mengkategorikan antara ulasan positif, negatif, dan netral.

Pemilihan algoritma Naive Bayes didasarkan pada efektivitasnya yang telah dibuktikan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Menganalisis ulasan aplikasi Amazon Shopping dan mendapat akurasi tertinggi sebesar 86,74%. Pada penelitian penelitian tersebut menekankan pentingnya pemrosesan teks dan pemilihan model yang sesuai terhadap karakteristik data ulasan (Hasibuan dan Heriyanto, 2022). Penelitian lain pada aplikasi BRImo mendapatkan akurasi yang sangat baik sebesar 84,54% dengan metode Naive Bayes mendapat precision sebesar 82,51% dan recall 87,62%. Hal ini menunjukkan bahwa metode Naive Bayes dapat diandalkan untuk menemukan keluhan dan kepuasan pelanggan secara otomatis. Maka dilakukan analisis sentimen sebagai evaluasi untuk mendukung upaya peningkatan kualitas aplikasi tersebut (Insan dkk. 2023).

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana pandangan dan tanggapan pengguna terhadap aplikasi OSS (*Online Single Submission*) yang tersedia di Google Play Store?
- b. Bagaimana proses analisis dan klasifikasi sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi OSS (*Online Single Submission*) menggunakan metode *Naive Bayes Classifier*?
- c. Bagaimana tingkat akurasi dan kinerja algoritma *Naive Bayes Classifier* dalam mengklasifikasikan sentimen pada ulasan pengguna aplikasi OSS (*Online Single Submission*)?

1.3 Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui pandangan dan tanggapan pengguna terhadap aplikasi OSS (*Online Single Submission*) yang tersedia di Google Play Store.

- b. Untuk menganalisis dan mengklasifikasikan sentimen pada ulasan pengguna aplikasi OSS (*Online Single Submission*) menggunakan metode *Naive Bayes Classifier*.
- c. Untuk mengukur tingkat akurasi dan mengevaluasi kinerja algoritma *Naive Bayes Classifier* dalam mengklasifikasikan sentimen pada ulasan pengguna aplikasi OSS (*Online Single Submission*).

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi mengenai pandangan dan tanggapan pengguna terhadap aplikasi OSS (*Online Single Submission*) berdasarkan hasil analisis sentimen pada ulasan yang tersedia di Google Play Store.
- b. Menjadi bahan referensi dalam penerapan metode *Naive Bayes Classifier* untuk melakukan analisis dan klasifikasi sentimen pada data teks berupa ulasan pengguna aplikasi.
- c. Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengembang dan pengelola aplikasi OSS (*Online Single Submission*) dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi berdasarkan hasil analisis sentimen pengguna.