

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era masyarakat berbasis data dan informasi, sebuah data digital merupakan komponen yang sangat penting sehingga membutuhkan pengamanan yang baik ketika didistribusikan maupun saat disimpan. Sejak adanya pandemi Covid-19, tingkat fraud (kecurangan) dalam ekosistem digital di Indonesia semakin meningkat hingga 35%. Transaksi e-commerce terindikasi mengalami kecurangan, yang mana 26% menjadi korban dari online financial fraud (kecurangan transaksi daring) dan sebanyak 57% masyarakat meyakini adanya fraud pada transaksi daring. Pemerintah dalam hal ini sudah mengeluarkan regulasi untuk melindungi masyarakat pada saat melakukan transaksi maupun membuat perjanjian secara elektronik dengan menggunakan tanda tangan digital (Simbolon, 2020). Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 yaitu perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 11 ayat 1 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE).

Tanda tangan digital mampu menjadi solusi transaksi era normal baru karena mengutamakan konsep low touch economy atau minim sentuhan. Penggunaan tanda tangan digital menjadi bentuk transformasi dalam mengurangi pemalsuan dokumen dan transaksi elektronik. Individu maupun perusahaan dapat menggunakan tanda tangan digital sebagai bentuk perwakilan identitas digital terverifikasi yang sah dan terjamin validitasnya. Saat ini telah banyak aplikasi yang menawarkan jasa tanda tangan digital di Indonesia, antara lain Vida, Digisign, dan PrivyId. PrivyId merupakan salah satu aplikasi tanda tangan digital tersertifikasi pertama di Indonesia pada Tahun 2016. Berdasarkan survey pada Maret 2021 di Google Play, pengguna yang telah mengunduh aplikasi PrivyId lebih dari 100.000 sehingga dapat dikatakan PrivyId lebih populer di era saat ini.

Ulasan atau review pengguna sering kali digunakan sebagai acuan dalam mencari informasi mengenai suatu produk atau aplikasi. Studi terbaru

menemukan hampir 50% pengguna internet bergantung pada rekomendasi dari mulut ke mulut (opini) sebelum memutuskan menggunakan suatu produk. Hal ini dikarenakan ulasan dapat memberikan perspektif baru bagi calon pengguna. Ulasan atau opini pelanggan yang ada di media sosial maupun di Google Play akan berpengaruh pada calon pelanggan. Akan tetapi, pengorganisasian opini masyarakat bukan hal yang mudah dikarenakan jumlahnya terlalu banyak untuk diproses secara manual. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu teknik atau metode yang mampu mengklasifikasikan berbagai ulasan tersebut secara otomatis ke dalam kategori ulasan positif atau negatif. Salah satu metode yang mampu mengatasi hal tersebut adalah sentimen analisis.

Dalam penelitian ini, proses klasifikasi sentimen akan dilakukan dengan menggunakan metode Support Vector Machine (SVM). Metode SVM adalah metode klasifikasi data mining untuk menemukan hyperlane yang dapat memisahkan dua kumpulan data dari dua kelas yang berbeda. SVM berusaha memaksimalkan jarak antar kelas dan dapat menjamin kemampuan generalisasi yang tinggi untuk data-data yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diharapkan mampu mengklasifikasikan teks dengan baik sehingga informasi yang ada di dalamnya dapat diekstraksi dan memberikan informasi yang berguna bagi berbagai pihak.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat didefinisikan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran umum ulasan pengguna aplikasi PrivyID pada situs *google play store*?
2. Bagaimana hasil dari penerapan metode *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan data ulasan pengguna aplikasi PrivyID menjadi kategori positif dan negatif?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Terbatasnya sumber daya membuat penelitian ini perlu dibatasi dengan beberapa hal.

Ruang lingkup penelitian ditentukan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan studi kasus PT. Privy Identitas Digital (PrivyID).
2. Analisis sentimen menggunakan data ulasan google play aplikasi tanda tangan digital PrivyID yang diambil dengan cara scrapping.
3. Ulasan yang digunakan berbahasa Indonesia.
4. Algoritma yang digunakan adalah Support Vector Machine dengan RBF Kernel dan Linear Kernel.
5. Pengambilan dataset menggunakan data 2018-2021.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan algoritma Support Vector Machine kedalam analisis sentimen pada data review pengguna aplikasi PrivyID menjadi kelas positif dan kelas negatif serta untuk memperoleh informasi yang penting dan berguna dalam setiap klasifikasi yang dilakukan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini secara umum adalah mengetahui gambaran umum mengenai tanggapan masyarakat dengan adanya aplikasi tanda tangan digital, terutama pada aplikasi PrivyID.

Adapun manfaat penelitian secara khusus diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Mempermudah pihak yang memiliki kepentingan untuk dapat lebih cepat dan efisien mencari informasi apa saja yang diperlukan.
2. Hasil klasifikasi sentimen dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kepada pihak manajemen PT. Privy Identitas Digital (PT. PrivyID) terhadap kepuasan pengguna aplikasi PrivyID yang berguna untuk pengembangan layanan tanda tangan digital di Indonesia.
3. Pihak yang memiliki kepentingan dan kewenangan dapat melihat informasi apa yang tersembunyi dari banyaknya kumpulan ulasan yang sangat banyak sehingga dapat dilakukan penanganan dan fokus ke arah evaluasi yang lebih baik.