

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya teknologi informasi, penggunaan alat pembayaran juga mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Pembayaran digital sangat membantu dan mempercepat proses pembayaran. Uang elektronik dinilai lebih efektif sebagai alat transaksi pembayaran dan menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi saat ini. Pada tanggal 19 Agustus 2019, Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan Quick Response Code Indonesia Standard atau yang sering disebut dengan QRIS. QRIS adalah standar kode QR Nasional untuk memfasilitasi pembayaran kode QR di Indonesia. (Telkom Indonesia, 2023).

Sasaran dari aplikasi QRIS ini adalah untuk para pelaku ekonomi khususnya yang didominasi oleh generasi milenial. Banyak merchant yang menerima pembayaran menggunakan uang elektronik yang berkembang saat ini seperti Ovo, ShoppePay, Dana, dan lainnya. Sedangkan dengan adanya QRIS, dapat melakukan transaksi pembayaran di berbagai merchant.

Diketahui dari website Bank Indonesia, pengguna uang elektronik meningkat pada setiap tahunnya. Dengan adanya peningkatan pengguna, Bank Indonesia terus melakukan perbaikan serta pengembangan terkait sistem maupun tentang transaksi keuangan elektronik. Salah satu upaya untuk mengetahui kelemahan keuangan elektronik maka dilakukan analisis sentimen. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat diambil dari berbagai

cara, salah satunya dengan mengetahui opini masyarakat di media sosial twitter. Twitter merupakan situs web layanan jejaring sosial yang banyak diminati pengguna internet sebagai media komunikasi dan mendapatkan informasi. Informasi yang terdapat pada Twitter berupa pertanyaan, opini atau komentar, baik yang bersifat positif, negatif maupun netral.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, penelitian ini melakukan analisis sentimen pada media sosial Twitter terhadap penggunaan QRIS. Tweet yang dikumpulkan akan dilakukan pembobotan nilai menggunakan TF-IDF dan akan klasifikasi dengan metode KNN (*K-Nearest Neighbor*) untuk menentukan apakah tweet tersebut bersentimen *positif*, *negatif* atau netral. *K-Nearest Neighbor* merupakan klasifikasi simpel dan mampu menangani masalah multikelas, sehingga sesuai untuk diterapkan pada penelitian ini. Selain itu, algoritma *K-Nearest Neighbor* dipilih karena algoritma KNN merupakan salah satu algoritma mining yang mampu mengelompokan atau mengklasifikasikan dokumen dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dibuat rumusan masalah sebagai fokus utama penelitian yaitu bagaimana sentimen masyarakat terhadap QRIS pada media sosial Twitter menggunakan KNN?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data twitter yang didapat dari *scraping* dengan menggunakan *keyword* “QRIS”.
2. Data yang diambil mulai dari tanggal 1 Oktober 2021 sampai 1 April 2023.
3. Data akan diklasifikasi dalam sentimen positif, negatif atau netral.
4. Klasifikasi sentimen ini menggunakan metode K-Nearest Neighbor.
5. Pelabelan diolah dengan *vender sentiment* yaitu translate menggunakan bahasa inggris.
6. Sistem tidak menghitung akurasi translate.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kecenderungan sentimen masyarakat di media sosial twitter terhadap penggunaan QRIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Melihat opini publik terhadap sentimen masyarakat di media sosial twitter terhadap QRIS.
2. Menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian sentimen yang menggunakan metode KNN.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI berisi perbandingan dari penelitian sebelumnya dan menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan analisis sentimen pada media sosial twitter.

BAB III METODE PENELITIAN berisikan mengenai tahapan analisis dan kebutuhan sistem meliputi bahan dan data yang digunakan, kebutuhan perangkat keras maupun perangkat lunak, prosedur dan pengumpulan data.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN berisi tentang implementasi (hasil analisis) sesuai dengan Bab III, gambar dari hasil penelitian yang dibuat, praktik implementasi hasil penelitian sesuai data yang ada.

BAB V PENUTUP berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.