

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri kedai kopi di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kedai kopi tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga bertransformasi menjadi ruang sosial, tempat bekerja, serta bagian dari gaya hidup, khususnya bagi generasi muda. Kondisi ini menyebabkan persaingan antar kedai kopi semakin ketat, baik dari sisi kualitas produk, harga, pelayanan, maupun pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dalam persaingan yang tinggi tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberlangsungan dan keberhasilan usaha. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan kedai kopi kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat dengan mudah menyampaikan pengalaman negatif melalui media digital. Oleh karena itu, pemahaman terhadap sentimen dan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi pelaku usaha, termasuk Kedai Kopi SAA.

Seiring meningkatnya penggunaan internet dan media sosial, pelanggan semakin aktif menyampaikan pendapat, kritik, dan saran terkait produk maupun layanan yang mereka terima. Ulasan pelanggan dalam bentuk teks, baik melalui media sosial, aplikasi pemesanan online, maupun platform ulasan seperti Google Review, mengandung informasi yang sangat berharga bagi pemilik usaha. Namun, jumlah data ulasan yang terus bertambah serta sifatnya yang tidak terstruktur membuat analisis secara manual menjadi tidak efektif, memerlukan waktu yang

lama, dan berpotensi menimbulkan penilaian yang subjektif. Selain itu, tidak semua pelaku usaha memiliki kemampuan untuk mengolah data teks dalam jumlah besar secara sistematis, sehingga banyak masukan pelanggan yang belum dimanfaatkan secara optimal dalam proses pengambilan keputusan.

Permasalahan lainnya adalah sulitnya mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif dari data teks yang bersifat kualitatif. Ulasan pelanggan umumnya ditulis dengan gaya bahasa yang beragam dan mengandung unsur subjektivitas seperti emosi, opini, serta pengalaman pribadi. Pelaku usaha sering kali hanya berfokus pada nilai rating atau penilaian bintang tanpa memahami alasan di balik penilaian tersebut. Padahal, analisis sentimen yang lebih mendalam terhadap ulasan pelanggan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai aspek layanan dan produk yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan berbasis teknologi yang mampu mengolah data teks secara objektif dan menghasilkan informasi yang relevan bagi kebutuhan manajerial.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, penelitian ini menerapkan analisis sentimen menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA. Analisis sentimen merupakan bagian dari text mining yang bertujuan mengidentifikasi dan mengklasifikasikan opini atau emosi yang terkandung dalam teks. Algoritma SVM dipilih karena memiliki kinerja yang baik dalam menangani data berdimensi tinggi dan menghasilkan akurasi yang tinggi pada klasifikasi teks. Keterbaruan penelitian ini terletak pada penerapan SVM secara spesifik pada konteks kedai kopi skala lokal dengan memanfaatkan data ulasan pelanggan dari platform digital. Penelitian ini

tidak bertujuan menemukan teori baru, melainkan mengimplementasikan metode yang telah ada secara kontekstual dan aplikatif, sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengolahan dan penerapan analisis sentimen terhadap data ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM)?
2. Bagaimana kinerja algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA ke dalam kategori positif dan negatif?
3. Bagaimana hasil analisis sentimen menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA secara objektif?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas analisis sentimen terhadap data ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA yang diperoleh dari platform digital, dengan fokus pada pengolahan data teks ulasan pelanggan.

2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada penerapan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan pelanggan ke dalam kategori positif dan negatif.
3. Hasil analisis sentimen pada penelitian ini dibatasi pada pemanfaatannya untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA, tanpa membahas aspek pengembangan sistem lanjutan atau perbandingan dengan algoritma klasifikasi lainnya.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui proses penerapan analisis sentimen terhadap data ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).
2. Mengetahui kinerja algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA ke dalam kategori positif dan negatif.
3. Mengetahui hasil evaluasi kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA berdasarkan analisis sentimen menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang objektif mengenai kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA berdasarkan hasil analisis sentimen dari ulasan pelanggan.
2. Menjadi bahan pertimbangan dan pendukung pengambilan keputusan bagi pemilik Kedai Kopi SAA dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan layanan.
3. Menjadi referensi dan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji analisis sentimen atau penerapan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) pada bidang yang sejenis.

1.5 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Kedai Kopi SAA merupakan salah satu usaha kedai kopi yang berlokasi di Jalan W.R. Supratman, Rantauprapat, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411. Kedai Kopi SAA beroperasi sebagai tempat penyedia minuman kopi dan non-kopi yang menyasar berbagai kalangan masyarakat, khususnya pelajar, mahasiswa, dan pekerja.



Gambar 1.1 Kedai Kopi SAA

Selain menawarkan produk minuman, Kedai Kopi SAA juga menyediakan suasana yang nyaman untuk bersantai, berdiskusi, maupun bekerja, sehingga berfungsi sebagai ruang sosial bagi pelanggan. Lokasinya yang strategis di kawasan perkotaan Rantauprapat menjadikan Kedai Kopi SAA mudah diakses dan memiliki tingkat kunjungan pelanggan yang cukup stabil. Dalam menjalankan usahanya, Kedai Kopi SAA berupaya menjaga kualitas produk dan pelayanan agar mampu bersaing dengan kedai kopi lain yang terus bermunculan di wilayah tersebut.

SAASebagai usaha yang berorientasi pada kualitas pelayanan, Kedai Kopi SAA menerima berbagai bentuk umpan balik dari pelanggan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Pelanggan sering menyampaikan penilaian, kritik, dan saran terkait cita rasa minuman, pelayanan, harga, maupun

suasana kedai melalui platform media sosial dan layanan ulasan online. Ulasan tersebut menjadi sumber data penting yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA. Namun, seiring bertambahnya jumlah ulasan, pengelolaan dan pemanfaatan data tersebut belum sepenuhnya dilakukan secara sistematis. Oleh karena itu, Kedai Kopi SAA dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik yang sesuai untuk penerapan analisis sentimen berbasis data ulasan pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan data ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA dapat diolah menjadi informasi yang objektif dan bermanfaat sebagai dasar evaluasi serta peningkatan kualitas layanan dan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai alur pembahasan pada setiap bab, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian secara keseluruhan. Penulisan laporan penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang saling berkaitan dan disusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan umum objek penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini bertujuan memberikan gambaran awal mengenai permasalahan, ruang lingkup, dan arah penelitian yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Memuat teori-teori pendukung yang relevan dengan penelitian, meliputi konsep analisis sentimen, text mining, kualitas pelayanan, serta algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Selain itu, bab ini juga membahas penelitian terdahulu yang berkaitan sebagai bahan perbandingan dan penguatan dasar teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tahapan dan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, tahapan pra-pemrosesan data teks, proses penerapan algoritma *Support Vector Machine* (SVM), serta metode evaluasi hasil klasifikasi sentimen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil penerapan analisis sentimen menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) terhadap data ulasan pelanggan Kedai Kopi SAA. Pada bab ini juga dilakukan analisis dan pembahasan terhadap hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya maupun sebagai masukan bagi pihak Kedai Kopi SAA. Bab ini menjadi penutup dari keseluruhan rangkaian pembahasan penelitian.