

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring bertambahnya tahun, semakin berkembang juga segala aspek dalam kehidupan baik di bidang sosial, budaya, ekonomi, seni, dan Teknologi Informasi. Teknologi informasi merupakan aspek yang paling berkembang pada saat ini. Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan [1].

Salah satu kemajuan teknologi informasi adalah dengan adanya internet. Kemunculan internet dengan segala kecanggihannya membawa perubahan dalam gaya dan kebiasaan manusia sebagai pengguna alat canggih tersebut. Teknologi internet memberikan manfaat yang cukup banyak bagi masyarakat luas. Adanya internet dapat mempermudah dalam berbagai hal. Salah satunya dalam melakukan transaksi non tunai. Perihal tersebut menyebabkan banyak perusahaan maupun instansi berlomba-lomba dalam melakukan inovasi dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dapat mendukung kemudahan realisasi dari inovasi [2].

Dalam menanggapi hal tersebut pemerintah melalui PT Pertamina meluncurkan aplikasi berbasis android, yaitu *MyPertamina*. *MyPertamina* adalah aplikasi yang berguna untuk menemukan SPBU Pertamina terdekat, melakukan pembayaran bensin di SPBU Pertamina dengan pembayaran digital, melakukan

sistem *tracking* pengeluaran bensin bulanan dan mendapatkan informasi terbaru dari Pertamina. Aplikasi *MyPertamina* didistribusikan dengan memanfaatkan platform digital, yaitu *Google Play Store*. *MyPertamina* mempermudah masyarakat dalam banyak hal, akan tetapi kemudahan-kemudahan tersebut tak lantas membuat masyarakat merasa terpuaskan. Sebab sebuah aplikasi pastinya memiliki beberapa kelemahan, oleh karena itu perlu adanya perbaikan aplikasi yang dilakukan secara berkala. Perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan mengacu pada ulasan terhadap aplikasi *MyPertamina* pada *Google Play Store*. Setiap pengguna yang mengunduh aplikasi *MyPertamina* dapat memberikan ulasan terhadap aplikasi melalui fitur yang telah disediakan oleh *Google Play Store*.

Sejak aplikasi diluncurkan terdapat banyak sekali ulasan dari masyarakat. Baik itu ulasan positif maupun ulasan negatif. Belum ada metode yang sistematis untuk mengklasifikasikan ulasan tersebut menjadi kelompok ulasan positif dan ulasan negatif. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan solusi seperti analisis sentimen terhadap komentar dari masyarakat sehingga dapat diketahui informasi sentimen terkait aplikasi *MyPertamina*. Peneliti akan menggunakan data ulasan dari aplikasi *MyPertamina* pada *Google Play Store*. Pada penelitian ini penulis akan menggunakan algoritma *Naïve Bayes*. Harapannya dengan penelitian yang dilakukan ini peneliti mampu mengklasifikasikan ulasan teks dengan baik sehingga nantinya informasi yang ada dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak yang membutuhkan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana hasil dari penggunaan metode *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan data ulasan aplikasi *MyPertamina* menjadi kelas positif dan negatif?
2. Berapa jumlah data ulasan positif dan negatif aplikasi *MyPertamina*?
3. Bagaimana kecenderungan komentar pengguna aplikasi *MyPertamina*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan peneliti agar pembahasan dalam penelitian ini tidak menyimpang adalah :

1. Menggunakan data ulasan aplikasi *MyPertamina* pada *Google Play Store* pada bulan Juli tahun 2022.
2. Penelitian ini mengklasifikasikan data ulasan aplikasi *MyPertamina* berdasarkan *rating*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hasil dari penerapan metode *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan data ulasan aplikasi *MyPertamina*.
2. Mengetahui jumlah ulasan positif dan negatif aplikasi *MyPertamina*.
3. Mengetahui kecenderungan komentar pengguna aplikasi *MyPertamina*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, menjadi referensi, dan menjadi bahan acuan pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan algoritma *naïve bayes* ataupun aplikasi *MyPertamina*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah,

batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, berisi tinjauan pustaka penelitian-penelitian sebelumnya mengenai algoritma *naïve bayes*, dan dasar teori yang digunakan dalam memecahkan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, didalamnya terdapat tinjauan umum tentang objek penelitian, alur penelitian, serta alat dan bahan yang digunakan dalam memperlancar penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini membahas analisa yang dilakukan terhadap objek penelitian, serta memaparkan hasil dari penelitian.

BAB V PENUTUP, berisi kesimpulan dan saran yang dapat peneliti rangkum selama proses penelitian.

