

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas kinerja sebuah aplikasi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Di era kemajuan teknologi yang pesat ini, dapat mengubah sistem di bidang apapun menawarkan efisiensi, kemudahan, dan kenyamanan dengan biaya yang lebih rendah, termasuk di bidang keuangan[1]. Aplikasi perbankan berbasis mobile telah menjadi cara populer bagi individu untuk mengelola keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank secara langsung. Aplikasi Livin^{by} Mandiri merupakan salah satu aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan dan layanan keuangan. Aplikasi ini dapat ditemukan pada layanan distribusi digital salah satunya Google Play Store.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi ini, muncul berbagai ulasan dan komentar dari pengguna di Google Play Store, mengenai kepuasan dan kekecewaan terhadap aplikasi. Ulasan pengguna, yang berisikan kritik dan saran, sangat penting untuk menilai, memperbaiki, dan mengetahui kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kinerja aplikasi[2]. Hal ini dapat digunakan untuk menganalisis sentimen aplikasi Livin^{by} Mandiri untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen ulasan pengguna untuk memahami bagaimana pengguna merespon aplikasi tersebut. Analisis sentimen adalah proses otomatis yang berfokus pada pemahaman, ekstraksi, dan pengolahan data teks untuk menemukan sentimen dalam kalimat atau pernyataan opini[3]. Analisis sentimen memiliki kegunaan dalam menilai respons pengguna terhadap suatu produk, dengan cara mengekstrak teks dari ulasan untuk mengetahui emosi pengguna[4]. Dalam konteks penelitian ini, analisis sentimen ulasan pengguna dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengguna merespon aplikasi, sehingga memungkinkan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik berdasarkan umpan balik pengguna.

Terdapat banyak sekali metode dalam klasifikasi untuk analisis sentimen,

satu diantaranya adalah Naive Bayes. Peneliti memilih menggunakan algoritma Naive Bayes dalam penelitian ini karena algoritma ini memiliki beberapa keunggulan yang memudahkan implementasi dan mengurangi kesulitan dalam perhitungan. Prediksi ulasan akan dilakukan dengan menggunakan Algoritma Naive Bayes, yang akan membaginya kedalam dua kelompok, yaitu positif dan negatif[3]. Naive Bayes menggunakan cabang matematika teori probabilitas untuk mendapatkan peluang setinggi mungkin, dengan melihat frekuensi kemunculan setiap klasifikasi dalam data pelatihan[2].

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengguna merespon aplikasi, sehingga memungkinkan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik berdasarkan umpan balik pengguna. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil akurasi dari klasifikasi komentar pengguna terhadap Livin'by Mandiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Livin'by Mandiri berdasarkan analisis sentimen ulasan di Google Play Store?
2. Bagaimana tingkat performa klasifikasi ulasan pengguna menggunakan metode Naive Bayes pada aplikasi Livin'by Mandiri di Google Play Store.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah penyimpangan atau pelebaran ruang lingkup masalah dan agar penelitian memiliki fokus yang jelas, memudahkan pembahasan, serta mencapai tujuan penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Data ulasan yang digunakan berbahasa Indonesia.
2. Menggunakan bahasa pemrograman Python.
3. Dataset untuk analisis sentimen didapatkan melalui proses scraping pada platform Google Play Store.
4. Model pengukuran validasi performa menggunakan teknik *confusion matrix*

5. Nilai performa yang diukur atau dihitung adalah performa akurasi, presisi, *recall*, *F1-Score*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Livin'by Mandiri berdasarkan analisis sentimen ulasan di Google Play Store dan untuk mengetahui tingkat performa klasifikasi ulasan pengguna menggunakan metode Naive Bayes pada aplikasi Livin'by Mandiri di Google Play Store.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yakni untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengguna merespon aplikasi, sehingga memungkinkan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik berdasarkan umpan balik pengguna. Selain itu manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui performa Naive Bayes dalam mengklasifikasi sentimen. Ini juga dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian lain yang berkaitan dengan analisis sentimen dan Naive Bayes.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisi paparan garis-garis besar isi setiap bab. Berikut penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini menjelaskan mengenai dasar teori yang mendukung penelitian mengenai Analisis Sentimen Ulasan Google Play Store pada Aplikasi Livin'by Mandiri menggunakan Naive Bayes.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini berisi pendekatan penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

