

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini telah berdampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Di Indonesia, teknologi digital banking tengah mengikuti perkembangan zaman dengan baik, bahkan mencapai wilayah-wilayah terpencil. Kemajuan ini adalah tanggapan terhadap kebijakan yang ditetapkan oleh OJK dengan nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Layanan digital banking berperan sebagai platform elektronik yang memungkinkan transaksi mandiri, sehingga aktivitas operasional dan layanan kepada nasabah menjadi lebih efisien dan berkualitas tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari media Indonesia pada Maret 2020, transaksi mobile banking mengalami peningkatan tahunan sebesar 67% dari tahun 2019, mencapai total 267.000.000 transaksi. Hanya dalam waktu lima bulan, pada Agustus, transaksi mobile banking naik 54% menjadi 302.000.000 transaksi. Dengan perubahan dalam dunia perbankan ini, masyarakat merasakan pergeseran positif yang signifikan, baik dalam perbankan konvensional maupun syariah. Dulu, bank hanya berfungsi sebagai tempat aman untuk menyimpan uang atau dana. Namun, peran mereka kini telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan zaman.[1]

Dulu, transaksi seperti transfer uang dan pembayaran memerlukan kunjungan ke cabang bank atau ATM. Namun sekarang, semua itu bisa dilakukan lebih efisien, memberikan kenyamanan kepada semua nasabah[1]. Electronic banking, hasil perkembangan teknologi, memungkinkan nasabah mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui internet. Salah satu bentuknya adalah mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi di smartphone. Seperti ATM, mobile banking juga mendukung fitur seperti pengenalan wajah, sidik jari, top up GoPay, pembayaran QR code, dan fitur menarik lainnya. Dalam setiap transaksi, nasabah dapat memilih sumber dana dari rekening giro atau tabungan[2].

BRI Mobile yang telah ada sebelumnya dirilis pada februari 2019, meraih 2,2 juta pengguna dan volume transaksi mencapai 1,16 triliun sepanjang tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BRI Mobile atau BRImo diterima oleh sebagian besar nasabah di Indonesia[3]. Seiring berjalannya waktu, pengguna aplikasi BRImo memberikan pendapat mereka mengenai aplikasi tersebut baik di Google Play Store maupun di media sosial. Peneliti membuat analisis sentiment untuk mengelompokkan pendapat para pengguna aplikasi BRImo berdasarkan komentar di Google Play Store. Analisis sentimen merupakan sebuah metode untuk mengetahui pendapat seseorang terhadap suatu masalah. Salah satu metode analisis sentiment yaitu metode Naïve Bayes.

Metode pengklasifikasi Naïve Bayes merupakan metode yang sangat sederhana dan efisien, metode Naïve Bayes juga bisa dipakai untuk data kuantitatif maupun data kualitatif, tidak memerlukan jumlah data yang banyak, jika ada nilai yang hilang maka bisa diabaikan dalam perhitungan, perhitungannya sangat cepat dan efisien, pada Naïve Bayes juga untuk pengklasifikasian dokumennya dapat dipersonalisasi atau disesuaikan dengan kebutuhan setiap orang, dalam Bahasa programnya juga sederhana.

Disamping kesederhanaannya, Naïve Bayes masih memiliki beberapa kekurangan yakni sangat sensitive dalam pemilihan fitur. Jumlah fitur yang terlalu banyak tidak hanya dapat meningkatkan waktu perhitungan tetapi juga dapat menurunkan akurasi klasifikasi. [4]

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat dirumuskan suatu masalah yang akan diselesaikan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis sentimen terhadap aplikasi BRImo menggunakan algoritma Naïve Bayes?
2. Bagaimana nilai akurasi dari algoritma Naïve Bayes dalam menentukan klasifikasi analisis sentimen terhadap aplikasi BRImo?

3. Bagaimana metode Naïve Bayes dapat melakukan analisis sentimen terhadap komentar di Google play Store?

1.3 Batasan Masalah

Tidak semua hal akan dibahas pada penelitian ini. Batasan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

1. Dataset yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari Google Play Store.
2. Dalam penelitian ini hanya mengolah teks komentar tanpa dengan ikon emosi/emoji, emoticon, kaamoji atau sejenisnya.
3. Teks komentar pada dataset dipilih hanya yang berbahasa Indonesia.
4. Data yang diambil sebanyak 10.000 data.
5. Pengambilan data komentar pada aplikasi BRImo diunduh pada 11 Agustus 2023.
6. Dalam penelitian ini analisis sentimen dilakukan dengan algoritma Naïve Bayes
7. Jenis sentimen diklasifikasikan ke dalam tiga kelas yaitu sentiment positif, sentiment netral dan sentimen negatif.
8. Data yang diambil adalah komentar berbahasa Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi hasil analisis sentimen terhadap Aplikasi BRImo
2. Mengetahui nilai akurasi dari algoritma Naïve Bayes dalam menentukan klasifikasi analisis sentimen terhadap aplikasi BRImo.
3. Mengetahui nilai akurasi dari model klasifikasi algoritma Naïve Bayes terhadap komentar pengguna pada aplikasi BRImo.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Pengetahuan mengenai analisis sentimen khususnya pada aplikasi BRImo. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat membantu memahami bagaimana proses penerapan algoritma Naïve Bayes untuk analisis sentiment pada aplikasi BRImo, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam analisis sentimen aplikasi BRImo.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk mengetahui apa yang diinginkan pengguna Ketika menggunakan aplikasi BRImo.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya untuk meningkatkan efektifitas dan pemahaman mengenai Naïve Bayes.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab pendahuluan ini, berisi tentang masalah yang melatar belakangi penelitian ini, manfaat dari penelitian yang dilakukan, Batasan yang dihadapi dalam penelitian, serta sistematika dalam penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab tinjauan Pustaka ini, berisi tentang teori -teori yang masih berhubungan dengan penelitian ini, konsep yang mendasari Analisis Sentiment Pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode Naïve Bayes

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, akan dijelaskan alat dan bahan apa saja yang akan digunakan, alur penelitian hingga metode pengolahan data pada penelitian “Analisis Sentiment Pada Aplikasi BRImo Menggunakan Metode Naïve Bayes”

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan menjelaskan cara menganalisa Analisa Sentimental Terhadap Aplikasi BRImo Menggunakan Metode Naïve Bayes serta pengujian Analisa nilai.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, penelitian akan diakhiri dengan ringkasan singkat tentang apa yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya. Penutup ini akan mengaitkan kembali tujuan penelitian, metodologi yang digunakan, serta hasil dan temuan yang telah dijabarkan sepanjang laporan.

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan yang diakhiri dengan saran sebagai acuan penulis dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.