

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi perbankan berbasis ponsel telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat modern di era teknologi yang semakin berkembang. Salah satu aplikasi yang populer digunakan di Indonesia adalah BCA Mobile, sebuah aplikasi yang menyediakan berbagai layanan perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara daring. Keandalan dan kemudahan penggunaan aplikasi ini menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Namun, persepsi pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile tidak selalu positif. Pengguna seringkali menyampaikan pengalaman mereka melalui ulasan atau komentar di berbagai platform, seperti Google Play Store, App Store, dan media sosial. Ulasan ini mencerminkan sentimen pengguna terhadap aplikasi, yang dapat berupa netral, positif, atau negatif. Analisis terhadap sentimen ini menjadi penting bagi pengembang aplikasi untuk memahami kebutuhan dan keluhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan.

Metode Naïve Bayes [1], [2] merupakan salah satu algoritma yang sering digunakan dalam analisis sentimen karena kemampuannya dalam mengklasifikasikan teks secara efektif meskipun dengan data yang sederhana. Metode ini berbasis teori probabilitas dan memiliki keunggulan dalam hal kecepatan komputasi serta kemampuan untuk bekerja dengan data teks yang tidak terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen terhadap aplikasi BCA Mobile dengan menggunakan metode Naïve Bayes. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi pola sentimen pengguna terhadap aplikasi, faktor-faktor yang memengaruhi sentimen tersebut, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi BCA Mobile berdasarkan hasil analisis sentimen.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana hasil analisis sentiment terhadap BCA Mobile menggunakan algoritma Naïve Bayes?
2. Bagaimana nilai akurasi dan algoritma dalam menentukan klasifikasi analisis sentiment terhadap aplikasi BCA Mobile?

1.3 Batasan Masalah

Studi ini hanya akan membahas penggunaan Naïve bayes pada aplikasi BCA Mobile, yang memiliki batasan berikut:

1. Penelitian menggunakan data dengan tipe text saja sehingga emot, icon, dan sejenisnya tidak akan digunakan
2. Text komentar pada dataset dipilih hanya yang berbahasa Indonesia
3. Dataset penelitian ini diambil dari Google Play Store.
4. Dalam penelitian ini hanya menggunakan algoritma Naïve bayes
5. Kelas komentar akan diklasifikasikan menjadi tiga yaitu sentiment positif, sentiment netral, dan sentiment negative.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi hasil analisis sentiment terhadap aplikasi BCA Mobile
2. Mengetahui nilai akurasi dari algoritma Naïve Bayes dalam menentukan klasifikasi analisis sentiment terhadap aplikasi BCA Mobile
3. Mengetahui nilai akurasi dari model klasifikasi algoritma Naïve Bayes terhadap komentar pengguna pada aplikasi BCA Mobile

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai analisis sentiment khususnya pada aplikasi BCA Mobile. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat membantu memahami bagaimana proses penerapan algoritma Naïve Bayes untuk analisis

- sentiment pada aplikasi BCA Mobile, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam analisis sentiment aplikasi BCA Mobile
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk mengetahui apa yang diinginkan pengguna ketika menggunakan aplikasi BCA Mobile
 3. Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya untuk efektifitas dan pemahaman mengenai Naïve Bayes.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini membahas masalah yang melatar belakangi penelitian ini, keuntungan dan kekurangan penelitian, serta prosedur 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 BCA Mobile 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.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan menjelaskan cara menganalisa analisis sentimental terhadap aplikasi BCA Mobile 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 pada bab-bab sebelumnya. Penutup ini akan mengaitkan kembali tujuan penelitian, metodologi yang digunakan, serta hasil dan temuan yang telah dijabarkan sepanjang laporan. Bagian ini berisi hasil penelitian yang diakhiri, yang digunakan oleh penulis sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian sebelumnya.

