

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pemakaian smartphone di Indonesia saat ini dirasakan sangat pesat, Jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 250 juta jiwa adalah pasar yang besar untuk pesatnya pertumbuhan pengguna smartphone. Lembaga riset digital marketing Emarketer memperkirakan pada 2018 jumlah pengguna aktif smartphone di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif smartphone terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika [Castleman, Kenneth R., 2004]. Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia transportasi. Aplikasi berbasis digital semakin banyak digunakan untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Salah satu layanan transportasi yang berkembang adalah aplikasi Jaket Boat, yang menawarkan kemudahan dalam pemesanan transportasi air secara daring. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, berbagai ulasan dan masukan dari pengguna mengenai pengalaman mereka terhadap aplikasi ini dapat ditemukan di platform seperti Google Play Store. Satu fitur yang paling menonjol di Play Store adalah sistem review dan rating, dimana pengguna dapat memberikan ulasan tanggapan mereka terhadap aplikasi yang mereka gunakan [Gonzales, R., P. 2004]. Ulasan pengguna di Play Store menjadi sumber informasi yang sangat berharga bagi pengembang aplikasi dalam mengevaluasi kualitas layanan dan meningkatkan fitur yang ada. Namun, jumlah ulasan yang besar membuat sulit bagi pihak pengembang untuk menganalisis satu per satu secara manual. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang dapat secara otomatis mengklasifikasikan sentimen dari ulasan pengguna ke dalam kategori positif, negatif, atau netral.

Teknik klasifikasi yang digunakan pada penelitian analisis sentimen ini yaitu algoritma Naïve Bayes Classifier dan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu Python serta Tools yang digunakan yaitu Google Collab. Keunggulan menggunakan Naive Bayes terletak pada fakta bahwa metode ini membutuhkan jumlah data pelatihan yang relatif kecil untuk menentukan parameter yang

diperlukan dalam proses klasifikasi [Wyatt, J. C, dan Spiegelhalter, D., 1991]. Salah satu metode yang sering digunakan dalam analisis sentimen adalah algoritma Naïve Bayes. Algoritma ini merupakan metode klasifikasi berbasis probabilitas yang sering digunakan dalam pengolahan bahasa alami (Natural Language Processing/NLP) karena kemampuannya dalam menangani data teks dengan baik dan efisien. Dengan menerapkan algoritma Naïve Bayes, analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Jaket Boat dapat dilakukan secara otomatis dan sistematis, sehingga dapat membantu pengembang dalam mengambil keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan layanan aplikasi. Selain itu, penerapan analisis sentimen juga memiliki manfaat bagi pengguna aplikasi, terutama bagi calon pengguna yang ingin mengetahui kualitas aplikasi sebelum mengunduh dan menggunakannya. Dengan adanya klasifikasi sentimen, calon pengguna dapat memperoleh gambaran umum mengenai pengalaman pengguna lain terhadap aplikasi Jaket Boat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi serta kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dengan menggunakan metode bertujuan Multinomial Naive Bayes, penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan sentimen-sentimen tersebut dengan akurasi tinggi, memungkinkan penyedia layanan untuk mendapatkan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan aplikasi mereka berdasarkan umpan balik pengguna [Yusoff, Rahman, Mutalib, and Mohammed 2006].

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irfandi Ricky Afandi, Firman Noor Hasan, Ali Abdul Rizki, Nunik Prartiwi, Zuhri Halim pada Jurnal Linguistik Komutasional Tahun 2022 yang berjudul Analisis Sentimen Opini Masyarakat Terkait Pelayanan Jasa Ekspedisi Anteraja Dengan metode Naive Bayes Permasalahan pada penelitian ini terkait suatu perusahaan ekspedisi terhadap Customer Service yang memberikan pelayanan serta keluhan yang dihadapi oleh penggunanya dalam menggunakan jasa tersebut banyak pengguna layanan Anteraja mempunyai pendapat yang beragam terhadap layanan Anteraja serta mengetahui sikap masyarakat terhadap pelayanan Anteraja. Dengan menerapkan metode Algoritma Naive Bayes. Dengan pengumpulan data pada media sosial Twitter yang di dapatkan sebanyak 1180 data dengan hasil akurasi menggunakan algoritma Naive Bayes di peroleh sebesar 85.06%. [Wyatt, J. C, Spiegelhalter, D, 2008]. Pada penelitian yang dilakukan

Mochamad Daffa Rhajendra dan Nurvita Trianasari pada jurna e-Proceeding of Management tahun 2021 yang berjudul Analisis Sentimen Ulasan Spotify Untuk Peningkatan Layanan Menggunakan Algoritma Naive Bayes. terkait permasalahan Mengenai orang-orang banyak beralih pada perangkat digital untuk mendengarkan musik serta memberikan insight mengenai kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap kepuasan aplikasi spotify. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan pada ulasan aplikasi spotify di google play sebanyak 3600 data. Dan algoritma yang digunakan adalah Naive Bayes dengan hasil akurasi performance vektor sebesar 74,85% [Prasetya, E., 2006].

Data ulasan dibagi menjadi dua set, yaitu set pelatihan dan set pengujian. Set pelatihan akan digunakan untuk melatih model Naïve Bayes Classifier, sedangkan set pengujian akan digunakan untuk berkontribusi pada keputusan akhir secara independen. Metode ini terbukti lebih efisien secara komputasi dibandingkan dengan pengklasifikasi teks lainnya. Salah satu keunggulan metode ini adalah kemampuannya dalam memprediksi probabilitas dengan tingkat akurasi dan kecepatan yang tinggi bahkan ketika diterapkan pada database yang sangat besar. Penelitian ini akan membahas penerapan algoritma Naïve Bayes dalam klasifikasi sentimen ulasan pengguna aplikasi Jaket Boat di Play Store. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi berbasis digital, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi berbasis aplikasi daring. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi lain dalam mengimplementasikan analisis sentimen untuk meningkatkan layanan mereka.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara mengumpulkan dan mengolah data ulasan pengguna aplikasi Jaket Boat dari Play Store?
2. Bagaimana penerapan algoritma Naïve Bayes dalam klasifikasi sentimen ulasan pengguna aplikasi Jaket Boat?

3. Seberapa akurat algoritma Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Jaket Boat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengumpulkan dan mengolah data ulasan pengguna aplikasi Jaket Boat dari Play Store.
2. Menganalisis dan mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna menggunakan algoritma Naïve Bayes.
3. Mengukur tingkat akurasi algoritma Naïve Bayes dalam klasifikasi sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Jaket Boat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pengembang Aplikasi

1. Membantu pengembang aplikasi Jaket Boat dalam memahami persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.
2. Memberikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan fitur aplikasi berdasarkan analisis sentimen ulasan pengguna.

2. Bagi Pengguna Aplikasi

1. Memberikan informasi yang lebih transparan mengenai kualitas aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna lain.
2. Membantu calon pengguna dalam mengambil keputusan sebelum menggunakan aplikasi Jaket Boat.

3. Bagi Peneliti Lain

1. Menjadi referensi dalam penelitian terkait analisis sentimen menggunakan algoritma Naïve Bayes.
2. Memberikan wawasan mengenai penerapan analisis sentimen dalam industri transportasi berbasis aplikasi daring.