

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet khususnya di Indonesia Hingga saat ini selalu mengalami peningkatan sejak internet pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1988. Pada Januari tahun 2023, pengguna mencapai 212.9 juta jiwa atau 77% dari total populasi masyarakat Indonesia. Selain itu, tingkat akses internet dengan menggunakan *smartphone* juga cukup tinggi yaitu sebesar 353.8 juta pengguna (datareportal.com 2023). Peningkatan penggunaan internet ini membuka banyak kesempatan baru berbagai bidang yang menggeser pola hidup masyarakat Indonesia. Salah satu inovasi layanan digital dari perkembangan teknologi informasi dan internet adalah *Mobile Banking* (M-Banking).

M-Banking adalah layanan digital yang ditawarkan perbankan untuk memudahkan pengguna melakukan berbagai kegiatan transaksi melalui aplikasi pada *smartphone* (Singh & Sinha, 2018). Dengan meningkatnya permintaan efisiensi dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan, berbagai bank mulai mengadopsi strategi ini untuk meningkatkan kinerja bank yang ada di Indonesia. Banyak kemudahan transaksi yang diberikan pada nasabah M-Banking seperti pengecekan saldo, melakukan transfer dan pembayaran (listrik, air, asuransi, pendidikan(SPP), institusi dan internet), pembelian pulsa dan lainnya.

Salah satu Bank menyediakan layanan *Mobile Banking* (M-Banking) yang tersedia di dalam *Google Play Store* yaitu bank daerah Jawa Timur yaitu dengan nama Bank Jatim dengan nama aplikasi yaitu JConnect (https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dwidasa.bjtm.mb.android&pcampaignid=web_share). Total unduhan pengguna JConnect sampai bulan April 2024 yaitu 1 juta unduhan. Dalam penggunaannya, banyak sekali tanggapan dari pengguna berupa saran dan kritikan yang dituliskan pada kolom komentar pada laman Google Play Store. Dari tanggapan pengguna dapat digunakan oleh pengembang aplikasi untuk mengembangkan aplikasi yang menjadi lebih baik. Namun pada kenyataannya terdapat ketidakpuasan pengguna yang ditunjukkan pada rating 3.4

pada *platform* Play Store. Hal ini bisa terjadi diantaranya karena antarmuka yang sulit dipahami, kinerja aplikasi yang lamban atau fitur kurang memadai. Oleh karena itu penulis mengambil judul ini untuk mengidentifikasi apa kekurangan terbanyak pada aplikasi JConnect secara otomatis.

Dalam penelitian ini, analisis sentimen digunakan untuk klasifikasi terhadap komentar dan ulasan yang kemudian dibagi menjadi dua kelas yaitu positif dan negatif. Salah satu contoh penerapan analisis sentimen adalah untuk mengidentifikasi pendapat para pengguna aplikasi JConnect. Dengan menggunakan analisis sentimen, kita dapat mengetahui apakah opini pengguna terhadap aplikasi tersebut positif atau negatif yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan apa yang akan dilakukan pengembang terhadap aplikasi (Khofifah dkk., 2022).

Salah satu metode yang digunakan untuk analisis sentimen adalah *Naïve Bayes Classifier*. Metode ini adalah metode sederhana tetapi memiliki nilai akurasi dan performa yang tinggi dalam mengklasifikasi sebuah teks (Suryani et al., 2019). Selain itu *Naïve Bayes Classifier* memiliki kelebihan yaitu mudah dimengerti, tidak membutuhkan data latih dalam jumlah banyak (Al Khadafi dkk., 2022a) Metode ini dapat diasumsikan bahwa setiap fitur berbeda satu sama lain. Asumsi ini kadang-kadang terlalu sederhana, tetapi *Naïve Bayes Classifier* tetap memberikan hasil yang bagus dalam banyak kasus. Karena metode ini sangat efektif dalam memprediksi sentimen berdasarkan kata – kata yang digunakan dalam ulasan, telah digunakan secara luas dalam analisis sentimen.

Beberapa penelitian serupa telah dilakukan sebelumnya, salah satunya yaitu melakukan analisa sentimen *Naïve Bayes Classifier* untuk mengkategorikan ulasan positif dan negatif dari komentar pengguna terhadap pemilu pada pandemi Covid-19 (Muzaki & Witanti, 2021), menunjukkan akurasi dengan *Naïve Bayes Classifier* memberikan hasil akurasi sebesar 92,2%.

Dalam penelitian ini, peran seorang pakar tata bahasa sangat penting. Pakar tata bahasa yang bernama Ari Atmaji S.Pd. Pakar tata bahasa adalah seorang guru bahasa Indonesia di SMA Negeri 1 Paiton. Diharapkan bahwa penggunaan pengetahuan tata bahasa akan meningkatkan akurasi dan ketepatan hasil analisis

sentimen dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika opini publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana bentuk kecenderungan sentimen negatif yang disampaikan pengguna terhadap aplikasi Jconnect?
- b. Bagaimana tingkat akurasi klasifikasi yang dihasilkan dari perhitungan *Naïve Bayes* dari data komentar pengguna aplikasi pada *PlayStore*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mampu menganalisa data ulasan aplikasi dengan menggunakan *Naïve Bayes*.
- b. Mampu mengetahui tingkat akurasi dari perhitungan algoritma *Naïve Bayes* dari ulasan pada aplikasi JConnect di *Play Store*.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bermanfaat untuk memberikan informasi mengenai ulasan sentimen positif dan negatif terhadap aplikasi JConnect.
- b. Bermanfaat dalam menambah wawasan cara mengukur seberapa tinggi tingkat akurasi metode *Naïve Bayes*.
- c. Bermanfaat sebagai penerapan ilmu dan untuk dan untuk dalam jangka panjang, penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai acuan studi pustaka untuk penelitian sejenis terutama tentang analisis sentimen.