

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat pada era 4.0 telah menjadikan internet sebagai elemen krusial bagi kehidupan masyarakat. Beragam kemudahan ditawarkan oleh internet, mulai dari akses informasi, sarana komunikasi, sampai pelaksanaan kegiatan transaksi. Sejalan dengan hal tersebut, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat terus bertambah dari waktu ke waktu. Berdasarkan data survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024 jumlah pengguna internet mencapai 221,56 juta jiwa, dan angka tersebut terus bertumbuh hingga mencapai 229,43 juta jiwa pada tahun 2025. Peningkatan ini turut membawa tantangan terkait keamanan data dan etika berinternet, sehingga pengembangan teknologi perlu didasarkan pada pemahaman mendalam mengenai karakteristik pengguna. Pertumbuhan akses internet tersebut juga berdampak pada perkembangan sektor digital secara luas, termasuk dalam pemanfaatan aplikasi bimbingan belajar seperti Skolla.

Aplikasi Skolla merupakan solusi belajar mandiri bagi pelajar di luar jam sekolah. Aplikasi ini berfokus dalam mempersiapkan ujian seperti UTS, UAS, UTBK, serta pendalaman materi. Untuk mendukung hal tersebut, skolla menyediakan berbagai fitur mulai dari *Try Out* (TO), kuis, rangkuman pembelajaran, video pembelajaran, *live class*, hingga fitur pemantauan pencapaian belajar. Pada bulan Agustus tahun 2025 aplikasi Skolla telah diunduh lebih dari 1 juta unduhan dengan rating 4,4 pada aplikasi Playstore. Namun, di sisi lain terdapat dinamika ulasan pengguna yang menunjukkan adanya polaritas opini yang signifikan. Berdasarkan data ulasan di Google Play Store, sentimen positif banyak ditemukan pada fitur *Try Out* (TO) gratis, materi yang mudah dipahami, serta peran pengajar yang interaktif. Di sisi lain, muncul ulasan negatif yang cukup menonjol terkait kendala teknis seperti aplikasi yang sering keluar sendiri (*force close*), gangguan pada server (*internal server error*), frekuensi pembaruan aplikasi yang

terlalu sering, hingga perubahan fitur konsultasi yang dianggap menyulitkan oleh sebagian pengguna.

Dalam analisis sentimen, dipelajari bagaimana tingkah laku, cara pandang, atau perasaan seseorang terhadap sesuatu, baik itu pada sebuah topik, barang, maupun individu. Analisis sentimen sering kali digunakan guna memeriksa sebuah ulasan produk di internet, kemudian dilakukan klasifikasi menjadi sentimen positif maupun sentimen negatif. Pada penelitian ini, teknik klasifikasi untuk memilah komentar adalah algoritma Naive Bayes Classifier. Algoritma Naive Bayes mengklasifikasikan sentimen berdasarkan probabilitas, yang dihitung dari frekuensi setiap kata pada suatu data.

Dasar dari algoritma Naive Bayes yaitu menganggap setiap atribut berdiri sendiri dan tidak saling memengaruhi dalam menentukan hasil akhir. Algoritma Naive bayes ini, meskipun algoritma sederhana namun mampu memiliki akurasi serta performa yang tinggi pada klasifikasi teks (Suryani et al., 2019). Naive Bayes merupakan algoritma yang dapat digunakan dalam memilih serta menganalisis ulasan positif serta negatif yang sesuai (Nurian & Nuriana Sari, n.d., 2023). Selain itu, data latih yang dibutuhkan tidak dalam jumlah yang banyak menjadikan salah satu kelebihan dari Naive Bayes. (Al Khadafi dkk., 2022). Karena kemampuannya yang mampu memprediksi sentimen berdasarkan kata-kata dalam ulasan, algoritma ini sering digunakan dalam menganalisis sentimen serta memberikan hasil memuaskan pada banyak kasus. Dalam melakukan *text mining* dari *preprocessing* hingga klasifikasi, penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman Python karena fleksibilitas serta kemudahannya. Penelitian ini berfokus pada analisis sentimen aplikasi skolla yang merupakan produk pendidikan. Adanya penerapan Naive bayes ini, diharapkan dapat mengoptimalkan hasil analisis tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan tersebut, maka diusulkan judul “Analisis Sentimen Pengguna pada Ulasan Aplikasi Skolla Menggunakan Metode Naïve Bayes”. Demi memastikan perolehan wawasan yang mendalam serta valid terhadap analisis penelitian, studi ini membutuhkan partisipasi seorang pakar ahli bahasa, yakni Desy Praditasari, S.Pd., selaku guru Bahasa Indonesia di Genza Education.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat sentimen pengguna pada aplikasi Skolla?
- b. Bagaimana tingkat akurasi hasil klasifikasi menggunakan algoritma Naive Bayes terhadap data ulasan aplikasi Skolla pada Playstore?
- c. Bagaimana mengimplementasikan model algoritma Naive Bayes pada aplikasi analisis sentiment berbasis web untuk klasifikasi ulasan Skolla?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis data ulasan aplikasi Skolla di Playstore yang menggunakan algoritma Naive Bayes, serta mengetahui tingkat akurasi yang diperoleh melalui perhitungan algoritma tersebut.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, sebagai berikut:

- a. Menambah literatur pada ranah pengolahan bahasa alami serta analisis sentimen, terutama yang bersumber dari ulasan pengguna pada platform Google Play Store.
- b. Memberikan referensi bagi penelitian serupa di masa depan, mengenai penggunaan Algoritma Naïve Bayes pada analisis sentimen.