

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital dan meningkatnya penggunaan aplikasi *mobile*, pemahaman terhadap sentimen pengguna menjadi sangat penting bagi penyedia layanan. Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat juga telah mengubah cara masyarakat beraktivitas sehari-hari, dengan semakin banyak orang yang melakukan kegiatan dari rumah [1]. Salah satu aktivitas yang paling umum dilakukan adalah berbelanja *online* [2]. Barang yang dibeli secara *online* sangat beragam, termasuk kebutuhan sehari-hari. Salah satu *retailer* terkemuka yang menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dan harian adalah Alfamart [3]. Dalam langkah untuk mengikuti perubahan kebiasaan ini, Alfamart meluncurkan *platform* belanja *online* yang diberi nama Alfagift.

Alfagift merupakan *platform* belanja *online* yang dikembangkan oleh PT. Global Loyalty Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau yang lebih dikenal dengan nama Alfamart. Alfagift adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan pelanggan berbelanja secara *online*, dengan menyediakan manfaat keanggotaan yang terintegrasi dalam pengalaman berbelanja, baik *online* maupun *offline* [4]. Dalam konteks ini, pemahaman terhadap sentimen pengguna terhadap aplikasi Alfagift dapat memberikan gambaran tentang kepuasan, kekecewaan, atau aspek lainnya yang perlu diperbaiki, sehingga dapat membantu pihak penyedia layanan untuk menentukan langkah yang perlu diambil untuk kedepannya.

Analisis sentimen dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna merespon dan berinteraksi dengan aplikasi tertentu [5]. Dalam komunikasi *online*, pengguna seringkali menyampaikan pendapat, ulasan, atau komentar mereka melalui berbagai *platform*. Komentar tersebut dapat sangat kompleks dan menganalisisnya secara manual menjadi tugas yang sulit dan memakan waktu. Algoritma analisis sentimen seperti *Naïve Bayes* dapat membantu secara otomatis mengklasifikasikan sentimen [6] dari komentar-komentar tersebut.

Dengan memahami sentimen pengguna terhadap Alfagift, penyedia layanan dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna [7], merancang pembaruan atau perbaikan yang sesuai, dan memastikan

keberlanjutan serta perkembangan positif dari aplikasi tersebut. Analisis sentimen pada aplikasi *mobile* memiliki tantangan tersendiri, seperti teks yang pendek, bahasa informal, dan variasi kata-kata yang digunakan. Pemahaman terhadap ulasan pengguna terhadap aplikasi Alfagift hanya didasarkan pada *rating* yang diberikan pada *platform play store* ataupun *appstore*, tetapi hal tersebut belum menjelaskan kecenderungan ulasan yang diberikan oleh pengguna terhadap aplikasi Alfagift. Hal ini juga menjadi tantangan terhadap analisa ulasan tersebut, sehingga dengan adanya analisa sentimen terhadap ulasan aplikasi Alfagift menggunakan algoritma *Naïve Bayes* ini diharapkan dapat membantu proses pemahaman ulasan yang dapat menjadi pujian ataupun kritikan terhadap aplikasi Alfagift.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang membahas tentang analisis sentimen pada isu radikalisme menggunakan algoritma *Naïve Bayes* didapatkan hasil nilai *precision* sebesar 83%, *recall* sebesar 95%, dan nilai akurasi sebesar 86% [8]. Kemudian, pada penelitian lainnya yang membahas tentang analisa sentimen opini masyarakat pada film "Ngeri-Ngeri Sedap" menggunakan algoritma *Naïve Bayes* didapatkan hasil nilai *precision* sebesar 80%, nilai *recall* sebesar 80%, dan nilai *akurasi* sebesar 75% [9]. Selain itu, pada penelitian yang membahas tentang perbandingan algoritma *Naïve Bayes* dan *k-NN classifier* dalam menganalisa sentimen ulasan film dan ulasan hotel didapatkan hasil algoritma *Naïve Bayes* yang memberikan akurasi di atas 80% dan kinerjanya lebih baik dibandingkan pendekatan *k-NN* [10]. Kemudian, pada penelitian yang membahas tentang komparasi algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* didapatkan hasil bahwa algoritma *Naïve Bayes* memiliki kelebihan sederhana, cepat, dan memiliki akurasi yang tinggi [11]. Oleh karena itu, proses implementasi algoritma *Naïve Bayes* diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Alfagift, sehingga dapat membantu penyedia layanan untuk terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan pada fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Alfagift.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas, berikut rumusan permasalahan yang akan dikaji secara mendalam.

1. Bagaimana implementasi algoritma *Naïve Bayes* dalam melakukan analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Alfagift ?

2. Bagaimana performa algoritma *Naïve Bayes* dalam melakukan analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Alfagift ?

1.3 Batasan Permasalahan

Batasan cakupan masalah berdasarkan pada parameter-parameter sebagai berikut.

1. Penelitian ini berfokus pada analisa sentimen terhadap aplikasi Alfagift.
2. Penelitian ini akan terbatas pada data komentar pengguna yang terdapat di *platform app store*, dan *play store* yang terkait dengan aplikasi Alfagift. Komentar dari sumber-sumber lain atau *platform* yang tidak relevan tidak akan dimasukkan dalam analisis.
3. Analisis sentimen akan memusatkan perhatian pada kategori sentimen umum seperti positif, negatif, dan netral. Kategori-kategori sentimen lebih spesifik mungkin tidak diakomodasi dalam analisis ini.
4. Hasil dari proses pelabelan data menggunakan *TextBlob* dianggap sebagai pelabelan yang benar.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi dari algoritma *Naïve Bayes* dalam melakukan analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Alfagift.
2. Untuk mengetahui performa dari algoritma *Naïve Bayes* dalam melakukan analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Alfagift.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan khususnya dalam konteks analisis sentimen dan implementasi algoritma *Naïve Bayes* pada suatu aplikasi.

2. Bagi pengguna, penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana pengguna merespons dan berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Berisikan uraian singkat mengenai struktur isi penulisan laporan penelitian, dimulai dari Pendahuluan hingga Simpulan dan Saran.

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

- Bab 1 PENDAHULUAN
Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab 2 LANDASAN TEORI
Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini, seperti penjelasan tentang analisa sentimen, aplikasi Alfabigit, penjelasan *preprocessing* beserta penjelasan dari setiap tahapannya, perhitungan dan teori dari algoritma *Naïve Bayes*, *feature extraction* menggunakan *TF-IDF*, dan penjelasan tentang *confusion matrix*.
- Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN
Pada bab ini akan menjelaskan tentang proses dan tahapan penelitian ini dilakukan, seperti alur penelitian, tata cara pengumpulan data, spesifikasi dan perancangan sistem, serta metode pembentukan dan pengujian model.
- Bab 4 HASIL DAN DISKUSI
Pada bab ini akan menjelaskan tentang implementasi dari tahapan penelitian yang telah dibuat, seperti spesifikasi sistem yang digunakan untuk pembentukan program, hasil implementasi program yang telah dibuat, serta evaluasi dari program yang telah dibentuk.
- Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN
Pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.