

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya perkembangan digital yang signifikan menyebabkan penggunaan layanan bank digital menjadi lebih tinggi. Hal ini dikarenakan bank digital menawarkan layanan keuangan sepenuhnya digital melalui aplikasi *mobile*, yang memudahkan penggunaannya untuk melakukan transaksi finansial, membuka rekening, hingga mengelola tabungan, tanpa harus mengunjungi kantor fisik. Salah satu bank digital yang semakin sering dipakai adalah *Superbank*, yang memiliki lebih dari 1 juta unduhan di *Google Play Store*. Seiring bertambahnya jumlah pengguna, penting bagi *Superbank* untuk bagaimana terhadap aplikasi ini agar mereka dapat terus meningkatkan layanannya dan bersaing di tengah pesatnya persaingan di sektor bank.

Meskipun penggunaan aplikasi *Superbank* telah meningkat, terdapat berbagai ulasan yang diberikan pengguna terhadap aplikasi, mulai dari pujian hingga keluhan masalah dalam beberapa aspek layanan aplikasi. Seluruh keluhan masalah ini dapat mempengaruhi calon pengguna untuk memakai aplikasi ini. Tidak hanya itu, kegagalan untuk memperbaiki permasalahan dari aplikasi ini dalam waktu yang cepat juga dapat mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini dalam jangka waktu yang panjang. Sehingga diperlukan untuk mengidentifikasi dan memahami sentimen pengguna melalui ulasan tersebut, yang dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam

meningkatkan layanan mereka. Namun, tantangan dalam melakukan analisis sentimen terletak pada kompleksitas data teks, termasuk penggunaan bahasa informal, singkatan, serta variasi emosi yang sulit diukur secara *manual*.

Penelitian ini akan menggunakan metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* untuk klasifikasi ulasan yang bervariasi dari aplikasi *Superbank*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana mengimplementasi metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam membuat sebuah model untuk mengklasifikasi ulasan dari aplikasi *Superbank*?
2. Bagaimana performa dari metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam mengklasifikasi ulasan dari aplikasi *Superbank*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengimplementasi metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* untuk membuat sebuah model yang dapat mengklasifikasi ulasan dari aplikasi *Superbank*.
2. Mengetahui performa dari metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam mengklasifikasi ulasan dari aplikasi *Superbank*.

1.4 Batasan Masalah

Untuk mempermudah dan melancarkan penelitian analisis sentimen aplikasi ini, terdapat batasan masalah sebagai berikut :

1. Hanya menggunakan metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam klasifikasi data.
2. Objek berupa data ulasan ataupun komentar aplikasi yang dapat diperoleh dari *Google Play Store*.
3. Hanya data ulasan dalam Bahasa Indonesia yang akan digunakan untuk penelitian ini.
4. Pengumpulan dan analisis data menggunakan bahasa pemrograman *Python*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat-manfaat yang dapat diberikan melalui penelitian yang dilakukan, yaitu:

1.5.1 Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para akademisi dalam hal berikut:

1. Menambah pengetahuan dalam bidang *machine learning*, *data mining* dan analisis sentimen.
2. Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan dalam hal berikut:

1. Sebagai referensi dalam pengembangan kinerja dari aplikasi.

2. Tingkat kepuasan dari pengguna dapat digunakan untuk mengetahui seberapa puas konsumen dalam penggunaan aplikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan penyusunan dari penelitian ini, maka diperlukan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang landasan teori dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metode pengumpulan data, tahapan penelitian dan metode penyelesaian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang hasil pengumpulan data dan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan membahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.