

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, di saat seperti ini, banyak terjadi perubahan besar dalam dunia bisnis, khususnya di industri perbankan Indonesia. Hal ini dapat kita lihat dari semakin tingginya tingkat persaingan usaha di berbagai sektor usaha. Persaingan ini memungkinkan setiap perusahaan bekerja lebih efisien dan efektif untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu hal yang dicapai adalah pembentukan sistem mobile banking. Mobile banking adalah aplikasi layanan yang dibuat oleh bank untuk nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi melalui berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut (Puspitosari & Hidayat, 2020).

Bank Syariah Indonesia juga menyediakan layanan mobile banking bernama BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi mobile banking yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia bagi nasabahnya untuk mengakses rekening tabungan dan melakukan transaksi online (Ramadani & Nurmala Hadiani, 2022). Bank seluler ini mudah diakses kapan saja, di mana saja menggunakan smartphone oleh pengguna Android dan iOS.

BSI Mobile menyediakan banyak fitur yang dapat mempermudah nasabahnya untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile, beberapa fitur tersebut adalah dapat melakukan pengecekan saldo, transfer uang, bayar kebutuhan sehari-hari, juga bisa digunakan untuk membayar zakat dan masih banyak lagi (Lestari, 2022).

Pada saat ini pengguna aplikasi BSI Mobile di situs *Google Play Store* dan *Apple Store* telah mencapai 1 juta lebih pengguna di seluruh Indonesia (Pranatha, 2021). Berdasarkan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi BSI Mobile pastinya banyak komentar-komentar yang mana tujuannya untuk mendukung ataupun menjatuhkan aplikasi yang telah di luncurkan oleh pihak Bank yang bersangkutan. Hal ini dapat menyebabkan timbulnya keraguan pada masyarakat untuk menggunakan aplikasi dikarenakan komentar-komentar yang

telah di ungkapkan oleh pengguna aplikasi lain. Setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi BSI Mobile, sehingga menimbulkan komentar yang bersifat pro dan kontra berupa saran dan keluhan. Cara untuk menyampaika saran dan keluhan yang biasanya disampaikan pengguna diterima melalui *customer service* secara *face to face*, sekarang dapat disampaikan dengan cara langsung melalui ulasan yang disediakan oleh *Google Play Store* dan *Apple Store* tentang aplikasi BSI Mobile sehingga pihak Bank Syariah Indonesia bisa mengetahui tanggapan dengan cepat mengenai tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Suwandi & Abin, 2023).

Setiap aplikasi seluler menyediakan fungsi bagi pengguna untuk mengevaluasi layanan dan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi seluler yang diimplementasikan oleh Bank. Ulasan pengguna lain yang menggunakan aplikasi ini berguna untuk pengguna baru yang akan menggunakan aplikasi. Di banyak aplikasi seluler yang tersedia saat ini, tidak ada sistem yang dapat mengkategorikan atau memfilter ulasan positif dan negatif. Oleh sebab itu hal ini dapat dijadikan sebuah penelitian untuk menganalisis ataupun mengelompokkan ulasan para pengguna aplikasi BSI Mobile tersebut apakah bernilai positif atau negatif. Teknik untuk menganalisis opini publik tersebut disebut dengan analisis sentimen. Analisis sentimen adalah metode untuk menilai ulasan, opini, perilaku, dan lain-lain. Ulasan yang didapatkan pengguna pada layanan aplikasi seluler dikategorikan untuk menentukan apakah ulasan itu positif atau negatif (Apriani et al., 2019).

Berdarkan penelitian yang di lakukan oleh (Sidiq et al., 2020) dengan judul penelitian Sentimen Analisis Komentar *aToxic* pada Grup Facebook *Game Online* Menggunakan Klasifikasi Naïve Bayes. Hasil dari penelitian ini bahwa perbandingan dari evaluasi yang telah dilakukan dengan confusion matrix didapatkan model klasifikasi terbaik ialah menggunakan rasio pembagian data training dan data testing 80:20 dengan transformasi TF-IDF menghasilkan akurasi sebesar sebesar 75%, *precision* sebesar 63%, *recall* sebesar 67%, dan *F-measure* sebesar 64%.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, peneliti melanjutkan penelitian yang lebih dalam mengenai hal ini dengan tujuan untuk mengetahui hasil klasifikasi review negatif dan positif dengan metode *Naïve Bayes* untuk masalah analisis sentimen pada review BSI mobile, serta mengetahui hasil pengujian yang diperoleh dengan menggunakan pengukuran *precision*, *recall* dan *f-measure* menggunakan matriks konfusi. Metode *Naïve Bayes* dipilih pada penelitian ini karena pada penelitian sebelumnya, *Naïve Bayes* memiliki akurasi yang sangat baik yaitu mencapai akurasi rata-rata 90%. Para peneliti terdahulu juga memberikan saran untuk menggunakan Metode *Naïve Bayes* dalam melakukan segala proses pengklasifikasian salah satunya analisis sentimen. Dengan perolehan hasil informasi yang lebih baik, informasi ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi untuk menjaga kualitas layanan, popularitas, dan dapat memperbaiki kekurangan yang ada, kemudian mengevaluasi ke arah yang lebih baik dan membuat pengguna atau masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi dengan penuh kepercayaan.

Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Sistem Analisis Sentimen Pada Ulasan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Metode *Naïve Bayes*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan sebuah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil dari analisis sentimen komentar pengguna BSI Mobile dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*.
2. Seberapa baik performa metode *Naïve Bayes* dalam pengklasifikasian Analisis Sentimen BSI Mobile.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Data yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah sebanyak 2000 data yang akan di ambil melalui *Google Play Store* dan *Apple Store* pada aplikasi BSI Mobile.

2. Sistem ini hanya menampilkan hasil klasifikasi sentimen positif dan sentimen negatif.
3. Ulasan pada aplikasi yang akan diklasifikasi adalah teks berbahasa Indonesia (meliputi bahasa formal dan non formal).
4. Untuk algoritma penelitian menggunakan algoritma *Naïve Bayes*.
5. Menggunakan Bahasa pemrograman *Python* dan basis data *MySQL*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana analisis sentimen komentar pengguna BSI Mobile menggunakan metode *Naïve Bayes*.
2. Untuk mengetahui seberapa baik performa metode *Naïve Bayes* dalam pengklasifikasian Analisis Sentimen BSI Mobile.
3. Untuk mengetahui tingkat sentimen positif dan negatif terhadap komentar pengguna aplikasi BSI Mobile secara otomatis.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini didapatkan beberapa manfaat yaitu agar memperoleh sebuah sistem untuk identifikasi sentimen pengguna aplikasi BSI Mobile berupa komentar positif maupun komentar negatif, serta untuk menghitung kinerja metode *Naïve Bayes* dalam melakukan klasifikasi komentar pengguna BSI Mobile , juga dapat menjadi referensi pada penelitian berikutnya.