

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat pada bidang internet telah mengubah cara komunikasi antara individu dan kelompok dalam berbagai aspek kehidupan. Internet telah memungkinkan munculnya berbagai platform digital, termasuk media sosial seperti WhatsApp [1]. WhatsApp merupakan media sosial digital yang digunakan untuk berbagai kegiatan seperti mempresentasikan diri, berbagi informasi, berinteraksi, dan kolaborasi dengan orang lain [2]. Sedangkan analisis sentimen, yang dikenal sebagai penambangan opini, adalah alat kecerdasan bisnis penting yang membantu perusahaan meningkatkan produk dan layanan mereka [3].

Sebelumnya penelitian mengenai analisis sentimen suatu bintang, deskripsi singkat maupun komentar pengguna telah banyak dilakukan. Salah satu contohnya ialah “Implementasi Algoritma Naive Bayes untuk Analisis Sentimen Ulasan Shopee pada Google Play Store” [4]. Penelitian tersebut dilakukan menggunakan data yang diambil dari Google Play Store untuk menganalisis ulasan yang telah diberikan oleh pelanggan terhadap aplikasi tersebut dan berguna bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi serta memperbaiki kelemahan yang ada [5].

Pada penelitian ini, data yang digunakan diambil dari ulasan pengguna WhatsApp yang diambil dalam platform Google Play Store. Platform tersebut menyediakan ruang bagi pengguna untuk memberikan ulasan, komentar, dan penilaian terhadap aplikasi WhatsApp yang telah mereka gunakan [6]. Dengan memanfaatkan data ulasan yang ada di Google Play Store, penelitian ini dapat mengumpulkan wawasan yang berharga tentang pandangan pengguna terhadap aplikasi WhatsApp. Berdasarkan data google play stor di awal tahun 2023 media sosial whatsapp telah di download lebih dari 5 miliar kali dan memiliki 170 juta ulasan. Meskipun memiliki rating 3+, terdapat beberapa masalah yang muncul dalam penggunaan aplikasi ini. Masalah utama dalam aplikasi media sosial whatsapp ini pada saat mengupload foto atau video story resolusi tidak jernih dan pecah atau buram [7]. Masalah lain muncul pesan error atau terhenti, Umumnya, pesan kesalahan yang sering muncul adalah "WhatsApp telah berhenti", "terhenti", "tidak menanggapi", atau pesan error lainnya (pesan error dapat berbeda-

beda pada setiap smartphone). Keadaan semacam ini tentu mengganggu bagi para pengguna karena dapat membatasi aktivitas yang ingin dilakukan.[8]. Untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna whatsapp, penting bagi pengembang aplikasi untuk memahami perasaan dan harapan pengguna. Analisis sentimen menggunakan metode Naïve bayes classifier berperan penting dalam mengidentifikasi apakah suatu ulasan atau opini memiliki sentimen negatif atau positif, yang dapat digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan layanan atau kualitas. Aplikasi [9].

Naive bayes merupakan metode pengklasifikasian paling populer digunakan dengan tingkat keakuratan yang baik. Metode klasifikasi Naive Bayes didasarkan pada probabilitas sederhana dan dirancang untuk digunakan dengan asumsi independensi antara variabel penjelas. Algoritma ini menekankan pembelajaran probabilitas. Keunggulan dari algoritma Naive Bayes adalah tingkat kesalahan yang lebih rendah ketika digunakan dengan dataset yang besar. Selain itu, akurasi Naive Bayes dan kecepatannya lebih tinggi saat diterapkan pada dataset yang berjumlah besar. [10]. Berdasarkan uraian di atas maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “**Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Media Sosial Whatsapp Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah ditemukan, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi media sosial whatsapp menggunakan naive bayes classifier.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih spesifik sesuai perumusan masalah tersebut maka batasan yang ditentukan adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menggunakan metode naive bayes classifier
2. Dataset diambil dari platform aplikasi media sosial Whatsapp
3. Dataset yang digunakan bersumber dari aplikasi google play store dengan menggunakan web scraping
4. Hasil ulasan dikelompokkan kedalam 3 bagian, yakni positif, negatif, dan tidak konsisten (netral)

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis apakah nada emosional pesan tersebut positif, negatif, atau netral.
2. Memprediksi kepuasan terhadap pengguna aplikasi dengan menggunakan metode naive bayes classifier.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang terdapat pada penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan aplikasi serta layanan media sosial whatsapp dan memenuhi kebutuhan pelanggan
2. Meningkatkan metode dan profesionalisme peneliti dalam bidang naive bayes classifier dan analisis sentiment.