

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

PT. KAI (Persero) merupakan salah satu perusahaan transportasi Indonesia yang mulai memanfaatkan solusi *e-ticket*. Menurut Suwondo, (2017) aplikasi *mobile* KAI Access yang dirilis oleh PT.KAI pada bulan September 2014 dapat digunakan pada *smartphone*. Kemudahan penggunaan, biaya pengoperasian yang rendah, dan kompleksitas metode komunikasi yang meningkat semuanya berkontribusi pada penggunaan internet secara luas. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bisnis, khususnya industri perkeretaapian, untuk memenuhi kebutuhan esensial masyarakat kontemporer yang mengutamakan kecepatan, pragmatisme, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan. Dengan kemajuan teknologi seperti pemesanan, penjadwalan, dan pembatalan, pelanggan tidak perlu lagi melakukan transaksi di stasiun, membuat transportasi kereta api menjadi lebih sederhana dan cepat. Dengan analisis opini, Anda dapat menilai pentingnya kebahagiaan pengguna di aplikasi KAI Access. Untuk Mencari informasi tentang opini yang terkandung dalam opini dan frase opini, analisis sentimen adalah proses penggalian, analisis, dan pemahaman informasi secara otomatis dalam bentuk teks yang tidak terstruktur (Arsi dan Waluyo, 2021). Dan dapat dilihat dari hasil analisis pendapat yang positif, netral dan negatif dari pengguna aplikasi Google Play Store KAI Access.

KAI Access adalah aplikasi layanan yang dikembangkan oleh PT KAI untuk kebutuhan pelanggan kereta api program aplikasi KAI Access juga memiliki kelemahan tertentu. Misalnya, *e-entry* tidak dapat dipindai saat *check-in*, kursi kereta terjual habis meskipun cepat diisi, dan kegagalan transaksi pembayaran sering terjadi. Alhasil, aplikasi KAI Access terus berkembang dan berkembang. Akses KAI memiliki peringkat 4,5 di *review* aplikasi Google Play Store. Dan terdapat jumlah komentar di Google Play Store sejumlah 107 ribu

data *review* Google Play Store sebagai input untuk peningkatan aplikasi yang akan datang.

Analisis sentimen adalah metode untuk memperoleh informasi dari data tekstual, terkadang berasal dari opini publik, mengenai isu tertentu. Analisis sentimen sering digunakan oleh perusahaan periklanan, promosi film, dan organisasi lain untuk mendapatkan reaksi audiens terhadap topik yang disajikan.

Analisis sentimen biasanya termasuk dalam kategori *polling*. Analisis sentimen berupaya mengumpulkan data dari survei opini atau sumber tekstual, yang kemudian dirangkum dan dideskripsikan dalam bentuk kategori atau sentimen. *Multinomial NBC*, yang berfokus pada data teks sebagai objek independen di setiap kelas atau setiap kelas memiliki fitur tertentu yang tidak terkait dengan kelas lain, adalah salah satu metode klasifikasi berdasarkan NBC.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukan perbandingan metode NBC dan SVM untuk melakukan survei analisis opini untuk menganalisis aplikasi KAI Access dari Google Play Store. Oleh karena itu, dapat digunakan sebagai panduan tambahan dalam mengevaluasi dan menciptakan produk layanan yang lebih baik dan sebagai saran atau masukan bagi pengguna KAI Access. Selain itu digunakan dua teknik yaitu metode NBC dan teknik SVM untuk mengumpulkan berbagai pendapat dari pengguna KAI Access secara umum. Salah satu algoritma yang digunakan dalam *text mining* The Naive Bayes Classifier adalah pendekatan NBC itu sendiri. Teorema Bayes mengacu pada algoritma yang memprediksi kejadian masa depan berdasarkan pengalaman masa lalu (Putri, Dianati, Nama, dan Sulistiono, 2022). Berdasarkan temuan penggabungan kedua metode tersebut metode SVM adalah salah satu teknik pembelajaran terawasi yang sering digunakan dalam klasifikasi. dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun kesetaraan yang akan digunakan untuk menginstruksikan masyarakat dalam penerapan KAI *Explain Approach* berdasarkan opini media Google Play Store, dapat ditunjukkan perbandingan akurasi kedua pendekatan tersebut.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut maka permasalahan yang dapat diambil adalah banyaknya komentar *review* aplikasi KAI Access yang masih bervariasi dan menyuarakan keluhan di Google Play Store mengenai aplikasi KAI Access. Evaluasi saat ini dikelompokkan dalam penelitian analisis sentiment untuk mengetahui nilai akurasi dikarenakan *review* pengguna tidak dinilai dengan baik atau tidak ditemukan kebenarannya, sehingga tidak menghasilkan informasi yang akurat mengenai layanan yang ditawarkan.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berisi pertanyaan-pertanyaan yang menjadi dasar penelitian atau pengembangan sistem berdasarkan analisis kualitatif. Pada prinsipnya, pertanyaan penelitian adalah daftar masalah yang harus diselesaikan oleh peneliti. Contohnya sebagai berikut:

1. Bagaimana penelitian ini dapat menghasilkan analisis sentimen positif dan negatif bagi pengguna aplikasi KAI Access pada *review* Google Play Store?
2. Bagaimana pengolahan data aplikasi KAI Access yang didapatkan pada *review* Google Play Store?
3. Bagaimana perbandingan metode Naive Bayes Classifier dengan metode Support Vector Machine pada penelitian ini?
4. Bagaimana rancangan *user interface* dari sistem yang akan dibangun dapat mempermudah dalam proses analisis?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan model analisis sentimen yang dapat digunakan untuk menganalisis *review* aplikasi KAI Access dari Google Play Store menggunakan teknik NBC dan SVM. Analisis opini dilakukan untuk mengetahui pendapat pengguna tentang layanan *online*. Data yang dihasilkan selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan bagi pengguna aplikasi KAI Access dan sebagai panduan pendukung untuk mengevaluasi dan mengembangkan produk layanan yang lebih.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Berisi manfaat yang diperoleh pengguna solusi setelah penelitian berhasil dilakukan. Manfaat penelitian dapat disajikan dalam bentuk kalimat atau dalam bentuk daftar manfaat. Contohnya adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai bagaimana sentimen pengguna jasa layanan aplikasi KAI Acces pada *review* Google Play Store.
2. Informasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai saran pendukung dalam mengevaluasi dan mengembangkan produklayanan menjadi lebih baik.
3. Hasil analisis yang sudah didapat sebagai saran atau masukan untuk PT. KAI Access.