

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang lebih dikenal sebagai PT KAI, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang transportasi darat berbasis kereta api. Sejak berdiri pada tahun 1945, PT KAI telah menjadi tulang punggung transportasi massal di Indonesia, khususnya dalam menghubungkan berbagai daerah di Pulau Jawa dan Sumatera (Nugroho dkk., 2024). Moda transportasi ini memiliki peranan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan perjalanan jarak jauh, antar kota, hingga distribusi logistik. Tingginya minat masyarakat terhadap layanan yang aman, nyaman, dan terjangkau menjadikan kereta api sebagai pilihan utama.

Sebagai bagian dari transformasi digital, PT KAI mengembangkan layanan berbasis aplikasi *mobile* bernama “KAI Access” pada tanggal 4 September 2014, yang kemudian berganti nama menjadi “Access by KAI” (Sidauruk & Riza, 2023). Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk memesan tiket secara *online*, mengecek jadwal perjalanan, hingga memperoleh informasi seputar layanan kereta. Aplikasi ini tersedia di berbagai platform digital seperti Google Play Store, App Store, dan Windows Market.

Meski telah dimanfaatkan secara luas, nyatanya penggunaan aplikasi ini belum sepenuhnya lepas dari berbagai kendala. Banyak pengguna yang menyampaikan ulasan berupa tanggapan, pengalaman, kritik, dan saran terkait performa aplikasi. Ulasan-ulasan ini mencerminkan berbagai persepsi pengguna, mulai dari keluhan atas keterbatasan fitur, bug aplikasi, hingga saran untuk pengembangan ke arah yang lebih baik. Artinya, ulasan pelanggan bukan hanya sekadar opini, namun juga menjadi representasi dari ekspektasi pengguna terhadap layanan digital PT KAI.

Keberadaan ulasan yang tersedia di platform seperti Google Play Store menjadi data berharga untuk dianalisis lebih lanjut. Terlebih lagi, di era digital saat ini, masukan pelanggan dapat berperan penting dalam mendorong perbaikan dan

inovasi layanan berbasis aplikasi. Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan perangkat mobile, tantangan PT KAI adalah bagaimana memastikan aplikasi mereka tetap relevan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan serta pengalaman pengguna (Izunnahdi dkk., 2021).

Melalui latar belakang tersebut, perlu dilakukan analisis terhadap sentimen pengguna yang tertuang dalam ulasan-ulasan publik di Google Play Store. Tujuannya adalah untuk memahami lebih dalam bagaimana persepsi pelanggan terhadap aplikasi “Access by KAI”, serta memberikan masukan konstruktif bagi pengembangan layanan di masa depan. Analisis sentimen dengan pendekatan *Natural Language Processing* (NLP) menjadi solusi yang relevan untuk menggali opini pelanggan secara sistematis dan objektif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, muncul permasalahan terkait dengan beragamnya ulasan pengguna terhadap aplikasi KAI Access di Google Play Store. Sebagian pengguna merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini karena memudahkan proses pemesanan tiket dan layanan perjalanan, sementara sebagian lainnya justru mengeluhkan kendala teknis, keterbatasan fitur maupun masalah pada sistem aplikasi. Perbedaan tanggapan ini menunjukkan perlunya dilakukan analisis sentimen untuk mengetahui kecenderungan opini pengguna, apakah lebih dominan positif, negatif, atau netral terhadap penggunaan aplikasi KAI Access.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi atau sentimen pengguna terhadap aplikasi KAI Access yang tercermin dari ulasan di Google Play Store?
2. Apa saja kategori sentimen (positif, negatif, netral) yang paling dominan dalam ulasan pelanggan aplikasi KAI Access?
3. Fitur atau aspek apa dari aplikasi KAI Access yang paling sering disebutkan dalam ulasan pelanggan dan bagaimana sentimen yang terkait dengannya?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sentimen pelanggan terhadap aplikasi KAI Access berdasarkan ulasan yang ditulis oleh pengguna di platform Google Play Store. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan ulasan-ulasan tersebut ke dalam kategori sentimen positif, negatif, dan netral dengan menggunakan pendekatan berbasis *Natural Language Processing* (NLP). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi fitur atau aspek tertentu dari aplikasi KAI Access yang paling sering dibahas oleh pengguna serta memahami kecenderungan sentimen yang terkait dengan fitur-fitur tersebut. Penelitian ini juga bertujuan untuk menerapkan metode *Naive Bayes Classifier* sebagai algoritma *Natural Language Processing* yang digunakan dalam klasifikasi sentimen ulasan pengguna. Secara keseluruhan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis data yang dapat digunakan oleh pengembang atau pihak manajemen KAI Access untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna aplikasi secara keseluruhan.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero):
Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi KAI Access, khususnya dalam memahami persepsi, tanggapan, serta sentimen pelanggan yang diungkapkan melalui ulasan di Google Play Store.
2. Bagi Tim Pengembang Aplikasi KAI Access:
Memberikan informasi mengenai kecenderungan sentimen pengguna, baik positif, negatif, maupun netral terhadap aplikasi, sehingga dapat dijadikan acuan dalam proses perbaikan dan pengembangan fitur aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Bagi Pelanggan atau Pengguna Aplikasi KAI Access:

Memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan aplikasi berdasarkan analisis sentimen dari pengalaman pengguna lain, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penggunaan aplikasi maupun dalam menyampaikan ulasan yang lebih konstruktif.

4. Bagi Tim *Customer Service* PT KAI:

Sebagai referensi dalam memahami keluhan, apresiasi, serta harapan pelanggan terhadap aplikasi KAI Access berdasarkan analisis sentimen, sehingga dapat meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan pelanggan secara digital.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YOHANIS
YOGYAKARTA