

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga yang memiliki peranan penting dalam sektor ekonomi pada suatu negara, selain dapat menyimpan uang, berupa deposito, giro dan tabungan (Marimin et al., 2015). Selain fungsi diatas bank memiliki beberapa fungsi lain diantaranya pembayaran tagihan listrik, tagihan belanja *online*, tagihan *internet* dan pembelian saham,dll. Hampir setiap bank pasti memiliki beberapa produk digital, salah satunya adalah *mobile banking* (M-Banking).

Mobile banking (M-Banking) merupakan salah satu produk digital dari suatu bank yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah untuk mempermudah dalam transaksi keuangan (Yusmad, 2018). Setiap bank memiliki aplikasi M-*banking* masing-masing, salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Aplikasi BSI *Mobile* mesmiliki beberapa fitur yang berbeda dengan bank pada umumnya, mengingat bank tersebut menggunakan konsep syariah, diantaranya fitur pembayaran zakat, amal, jam waktu sholat, dan layanan islami lainnya. Bank tersebut memiliki aplikasi m-*banking* bernama BSI *Mobile*. Aplikasi BSI *Mobile* telah diunduh sebanyak 5 juta lebih pengguna di *Google Play Store*, rating 4.4/5.0 serta 114 ribu ulasan.

Melihat banyaknya antusias pengguna dalam mengulas (*review*) aplikasi BSI *Mobile*, membuat penulis tertarik untuk menganalisis ulasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu BSI *Mobile* yang dituangkan pada laman *Google Play Store*. *Google Play Store* merupakan Layanan penyedia konten digital *Google* menawarkan berbagai toko produk *online* seperti aplikasi, *game*, film, atau musik, dan buku dalam berbagai genre (Herlinawati et al., 2020). Umumnya aplikasi yang telah masuk di *Google Play Store*, pengguna dapat memberikan ulasan dengan memberikan penilaian berupa bintang dan komentar. Dalam tugas akhir ini penulis ingin menggali dan menganalisa lebih jauh mengenai pendapat dan komentar berupa ulasan pengguna aplikasi BSI *Mobile* pada laman *Google Play Store*. Adapun metode yang digunakan oleh penulis adalah *Naïve Bayes Classifier*. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul “Analisis Sentimen

Publik Terhadap Aplikasi BSI *Mobile* menggunakan Algoritma *Naive Bayes Classifier*”

1.2. Perumusan Masalah

Dari Latar Belakang di atas, selanjutnya rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana menganalisis dan menghitung ulasan positif dan negatif terhadap aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store* menggunakan algoritma *Naive Bayes*?
2. Bagaimana cara memisahkan ulasan negatif dan ulasan positif terhadap aplikasi BSI *Mobile* berdasarkan ulasan pengguna di *Google Play Store*?
3. Apakah aplikasi BSI *Mobile* sudah memiliki kualitas fitur dan layanan yang baik bagi pengguna (nasabah)?

1.3. Batasan Masalah

Dari latar belakang di atas, terdapat batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan yaitu :

1. Data yang diambil sebanyak 6000 data dari ulasan pengguna di *Google Play Store*;
2. Data yang diambil hanya berdasarkan komentar yang relevan;
3. Sistem menggunakan *framework flask* dan Bahasa *Python*;
4. Objek yang dianalisis adalah aplikasi BSI *Mobile*;
5. Data yang diambil dari ulasan pengguna dari Indonesia di laman BSI *Mobile* di *Google Play Store* dan menggunakan Bahasa Indonesia.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh hasil analisis sentimen terhadap ulasan positif dan negatif yang diberikan oleh pengguna aplikasi BSI *Mobile*.
2. Memisahkan ulasan positif dan ulasan negatif pengguna terhadap aplikasi BSI *Mobile*.
3. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari aplikasi BSI *Mobile* melalui ulasan pengguna agar menjadi masukan bagi *developer*.

1.5. Manfaat

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pengambilan data secara otomatis dapat menjadi lebih mudah. Selain itu, analisis sentimen bisa memberikan informasi tentang ulasan pengguna aplikasi *BSI Mobile*, yang akan berguna sebagai masukan dan evaluasi bagi pengembangan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan laporan skripsi ini terdiri dari beberapa bab dan beberapa sub-bab. Berikut merupakan penjelasan bab dan sub-bab pada penulisan laporan skripsi ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang hal-hal yang akan melatarbelakangi penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang diambil.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai penelitian-penelitian terkait, landasan teori yang digunakan, dan kerangka pemikiran pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tentang metode beserta kebutuhan sistem yang dirancang dan dibangun, diantaranya objek penelitian, kebutuhan sistem, metode penelitian, metode pengumpulan data, perancangan sistem

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini, menampilkan hasil implementasi serta hasil implementasi dengan menampilkan tampilan *website* yang sudah dibangun.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran.