

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peningkatan aplikasi kesehatan online telah mendorong pengguna untuk melakukan pemilihan aplikasi yang berkualitas. Ulasan pengguna menjadi kunci dalam menilai kualitas aplikasi. Ulasan memberikan wawasan langsung tentang pengalaman pengguna sebelumnya, memungkinkan calon pengguna untuk membuat keputusan yang lebih informasional. Dengan begitu, seleksi aplikasi kesehatan yang tepat menjadi semakin penting dalam era digital saat ini [1].

Aplikasi Riliv merupakan aplikasi *mobile* berfokus kesehatan mental yang hadir sebagai inisiatif utama dalam memajukan kesadaran tentang kesehatan mental di Indonesia. Kelahiran aplikasi ini dipicu oleh pengamatan CEO Riliv, Audrey Maximillian Herli, terhadap banyaknya stigma negatif yang masih memengaruhi lingkungan masyarakat. Aplikasi Riliv memiliki lebih dari 500.000 pengguna di Indonesia, dan saat ini terdapat 9.206 data ulasan pengguna di *Google Play Store* dan 205 data ulasan pengguna di *App Store* [2].

Platform distribusi digital seperti *Google Play Store* dan *App Store* merupakan *platform* yang menyediakan beragam aplikasi dan informasi mengenai ulasan dan peringkat dari pengguna lain. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi tentang kualitas aplikasi sebelum mengunduhnya, karena kebanyakan pengguna cenderung mempertimbangkan ulasan sebelum mengambil keputusan untuk mengunduh sebuah aplikasi [3].

Keberagaman ulasan pengguna aplikasi Riliv di *Google Play Store* dan *App Store* mengindikasikan pentingnya klasifikasi ulasan tersebut untuk memahami beragam perspektif pengguna terhadap aplikasi ini. Hal ini disebabkan rating aplikasi yang berkisar dari 1 hingga 5 di kedua *platform* tersebut sering kali tidak sejalan dengan ulasannya. Oleh karena itu, ulasan dalam bentuk kalimat menjadi lebih penting untuk memahami respon pengguna secara lebih mendalam terhadap aplikasi ini. Terkait dengan konteks tersebut, penelitian ini

memanfaatkan analisis sentimen untuk memudahkan pemrosesan data ulasan [4].

Analisis sentimen merupakan suatu proses esensial dalam mengidentifikasi, mengekstraksi, dan mengklasifikasikan manifestasi emosional yang terdapat dalam korpus teks. Analisis sentimen ini bertujuan untuk menggali pemahaman terhadap sikap dan pendapat subjektif yang tercermin dalam teks, yang dapat meliputi evaluasi terhadap topik tertentu. Ulasan pengguna terhadap sebuah aplikasi dapat menjadi indikator tentang pengalaman pengguna dalam menginteraksi dengan *platform* tersebut. Dengan menerapkan analisis sentimen, pengembang aplikasi mampu memahami lebih dalam dinamika emosional yang terungkap dalam tanggapan pengguna, yang pada gilirannya dapat membantu dalam peningkatan kualitas dan fungsionalitas aplikasi yang dimiliki [5].

Penelitian ini memanfaatkan metode Multinomial Naive Bayes. Peneliti memilih metode tersebut berdasarkan tinjauan pustaka yang menyatakan bahwa metode ini memiliki performa unggul dalam pembelajaran kategori tertentu serta menghasilkan klasifikasi dengan tingkat akurasi yang tinggi [6]. Salah satunya pada penelitian [6]. Salah satunya pada penelitian [6] yang dilakukan Evita Fitri, Yuri Yuliani, Susy Rosyida, dan Windu Gata tahun 2020. Masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah ketersediaan yang melimpah dari berbagai aplikasi belajar *online*, yang pada gilirannya memunculkan kesulitan dalam memilih aplikasi yang paling sesuai dan berkualitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penggunaan algoritma Naive Bayes dengan *K-fold cross-validation* sebesar 10, dengan tingkat akurasi sebesar 94,16%. Selain itu, nilai akurasi untuk prediksi yang benar dan prediksi yang salah adalah masing-masing 100,00% dan 89,54%, dengan setiap prediksi memiliki nilai akurasi sebesar 100,00% dan 88,32%. Berdasarkan nilai akurasi, *precision*, dan *recall* yang disebutkan, dapat dikatakan bahwa model Naive Bayes yang digunakan memberikan performa yang baik dalam klasifikasi data. Dengan akurasi sebesar 94,16%, model mampu memprediksi dengan tingkat kebenaran yang tinggi [6].

Namun, meskipun metode Multinomial Naive Bayes telah menunjukkan performa yang baik, belum ada yang menerapkannya untuk analisis sentimen aplikasi Riliv pada *Google Play Store* dan *App Store*. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Sentimen Aplikasi Riliv menggunakan Metode Multinomial Naive Bayes”. Penelitian ini akan mendapatkan hasil klasifikasi sentimen berupa hasil positif, hasil netral, dan hasil negatif, serta akan dilakukan pengujian model untuk menilai seberapa akurat metode tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memahami ketidaksesuaian antara ulasan teks dan rating numerik, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih valid dan berguna mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna, serta menilai performa Naive Bayes dalam melakukan analisis sentimen pada ulasan aplikasi Riliv. Dengan penelitian ini, penyedia aplikasi mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai pandangan pengguna, memungkinkan pengembang untuk melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran terhadap aplikasi Riliv.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, diketahui bahwa permasalahannya yaitu.

1. Meningkatnya jumlah aplikasi kesehatan online mengharuskan aplikasi Riliv lebih unggul dari aplikasi kesehatan lain
2. Ketidakesuaian antara ulasan dan rating pada platform *Google Play Store* dan *App Store*, dimana ulasan yang diberikan pengguna tidak selalu mencerminkan nilai yang diberikan dalam rentang 1 hingga 5.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini yaitu.

1. Bagaimana pemanfaatan metode Multinomial Naive Bayes dalam melakukan analisis sentimen aplikasi Riliv?

2. Bagaimana performa metode Multinomial Naive Bayes pada penerapan analisis sentimen aplikasi Riliv?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, untuk mencapai penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada, diberikan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Ulasan pengguna aplikasi Riliv diambil dari situs *Google Play Store* dan *App Store*.
2. Data dari *Google Play Store* diperoleh dari tahun 2016 hingga 2023, sedangkan data dari *App Store* diperoleh dari tahun 2020 hingga 2023. Dengan total adalah 2458 data, terdiri dari 2397 ulasan dari *Google Play Store* dan 61 ulasan dari *App Store*.
3. Hanya ulasan yang ditulis dalam bahasa Indonesia yang digunakan.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Melakukan analisis sentimen aplikasi Riliv menggunakan metode Naive Bayes.
2. Mengukur performa metode Multinomial Naive Bayes pada penerapan analisis sentimen aplikasi Riliv.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diketahui manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pengguna
  - a. Pengguna dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam memutuskan apakah aplikasi Riliv layak digunakan atau tidak.
  - b. Pengguna dapat menilai tingkat kepuasan dan mengidentifikasi kekurangan aplikasi Riliv.

2. Bagi Pengembang

- a. Pengembang aplikasi Riliv dapat menggunakan informasi ini untuk meningkatkan kualitas aplikasi, menangani keluhan yang sering muncul, dan memberikan solusi yang lebih baik kepada pengguna.
- b. Pengembang aplikasi Riliv dapat menyesuaikan strategi pengembangan aplikasi Riliv dengan mengetahui ulasan pengguna yang menyoroti kekurangan atau masalah dalam aplikasi.