

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era digital seperti saat ini, Terobosan teknologi baru saat ini banyak yang dibuat untuk mempermudah kehidupan sehari-hari, selain mempermudah kehidupan sehari-hari banyak hal yang sudah dipermudah dengan adanya penggunaan teknologi *smartphone* dan internet. Penggunaan teknologi seperti aplikasi *mobile* membuka banyak kemungkinan dalam penerapannya mulai dari transaksi, berbelanja hingga penerapannya dalam komunikasi dan pertemanan.

Seperti saat ini aplikasi-aplikasi *mobile* menjadi sangat populer digunakan, menurut laporan dari App Annie di tahun 2021 Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki pangsa pasar aplikasi *mobile* terbesar di dunia. Terlihat dari unduhan aplikasi *mobile* di dalam negeri dari *App Store*, *Google Play Store*, dan aplikasi pihak ketiga yang mencapai 7,31 miliar kali sepanjang tahun 2021 (Karnadi, 2022). Selain itu durasi rata-rata durasi penggunaan aplikasi *mobile* di Indonesia juga meningkat pada tahun 2022, berdasarkan laporan data.ai berjudul *State of Mobile 2023*, Masyarakat Indonesia waktu rata-rata ketika menggunakan aplikasi *mobile* adalah selama 5,7 jam per hari-nya pada tahun 2022. Durasi tersebut meningkat 5,56% dari tahun sebelumnya yang selama 5,4 jam per hari. Dilihat dari data, waktu penggunaan aplikasi *mobile* masyarakat Indonesia akan meningkat terus (Mustajab, 2023).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi *mobile*, semakin banyak perusahaan ataupun instansi yang mencoba memanfaatkannya sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan dan produktivitas. Beberapa perusahaan bahkan mengembangkan aplikasi *mobile* sebagai bentuk strategi pemasaran. Salah satu aplikasi *mobile* yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah aplikasi *mobile* Indomaret Poinku. Aplikasi Indomaret Poinku adalah aplikasi *mobile* yang dikembangkan oleh PT Indomarco Prismatama (Indomaret) sebagai bentuk inovasi dalam program *membership* indomaret yang dapat menguntungkan pengguna seperti fitur pengumpulan dan penukaran poin dan *stamp*, informasi promosi, serta alat pembayaran digital (dengan aplikasi pihak ketiga(i.saku)), saat ini aplikasi

Indomaret Poinku telah terunduh lebih dari 10 juta kali di *Google Play Store*. Namun, seperti aplikasi *mobile* lainnya, Indomaret Poinku juga memiliki kekurangan dan kelebihan tersendiri.

Salah satu kelebihan dari aplikasi Indomaret Poinku adalah fitur pengumpulan dan penukaran poin yang memudahkan pengguna dalam mendapatkan keuntungan dari setiap pembelian di Indomaret. Akan tetapi, aplikasi Indomaret Poinku juga memiliki beberapa kekurangan, yang dimana beberapa pengguna juga mengeluhkan masalah teknis pada aplikasi, seperti lambatnya akses, *error*, atau *crash* yang dapat mengganggu pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi. Ulasan-ulasan tersebut dapat mencerminkan kinerja dari aplikasi Indomaret Poinku dari pandangan pengguna. Berbagai ulasan tersebut dikumpulkan dan disortir sehingga dapat dilihat bagaimana kinerja aplikasi tersebut akan tetapi pengumpulan dan penyortiran ulasan tersebut bukanlah hal yang mudah karena banyaknya ulasan dari pengguna. Oleh karena itu, perlu adanya metode atau teknik untuk mengumpulkan dan menyortir data dengan skala yang besar. Salah satu metode yang dapat mengumpulkan data informasi tersebut yakni menggunakan metode *scraping*. Teknik Web Scraping merujuk pada prosedur sistematis untuk mengekstraksi informasi semi-struktural dari internet, yang umumnya tersedia dalam format halaman web yang terstruktur menggunakan bahasa markup seperti HTML atau XHTML (Sahria, 2020). Pada penelitian ini teknik *scraping* ini akan digunakan untuk mengambil data ulasan atau *review* dari pengguna android untuk aplikasi Indomaret Poinku di *Google Play Store*.

Dilakukan sentimen analisis untuk mengidentifikasi penilaian pengguna aplikasi Indomaret Poinku. *Review* pengguna akan diklasifikasikan atau dibagi menjadi positif atau negatif. *Text mining* merupakan salah satu metode yang bisa digunakan, yang merupakan salah satu bidang *data mining*. *Text mining* merupakan suatu metode analisis yang digunakan untuk menggali dan menafsirkan informasi dari kumpulan data teks yang bersifat tidak terstruktur dengan menggunakan bantuan perangkat lunak yang mampu mengenali konsep, pola, topik, kata kunci, serta atribut lain yang terdapat dalam data tersebut (Fathonah & Herliana. 2021)

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana sentimen pengguna android terhadap aplikasi Indomaret Poinku dengan menggunakan metode *Maximum Entropy* untuk analisis sentimen pengguna android terhadap aplikasi Indomaret Poinku. Analisis sentimen ini akan mengumpulkan data dari ulasan dan komentar pengguna pada aplikasi Indomaret Poinku di *Google Play Store*. Data yang dihasilkan akan digunakan untuk mencari tau seberapa besar tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi Indomaret Poinku, serta menemukan masalah atau kekurangan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu pihak Indomaret memahami pandangan dan penilaian pengguna terhadap aplikasi Indomaret Poinku secara lebih mendalam. Dengan mengetahui sentimen pengguna, Indomaret dapat mengidentifikasi aspek yang disukai atau tidak disukai oleh pengguna, serta masalah-masalah yang mungkin mereka hadapi saat menggunakan aplikasi. Lalu dengan memperoleh wawasan tentang kekurangan atau tantangan yang dihadapi pengguna, Indomaret dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas aplikasi Indomaret Poinku. Indomaret dapat mengidentifikasi fitur-fitur yang perlu ditingkatkan, masalah teknis yang perlu diperbaiki, atau perubahan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan manfaat yang signifikan bagi pihak Indomaret dalam pengembangan, peningkatan, dan pemberdayaan aplikasi Indomaret Poinku.

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapat berdasarkan dari latar belakang yang telah paparkan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna android terhadap aplikasi indomaret poinku dan gambaran umum perkembangan aplikasi dari bulan ke bulan berdasarkan ulasan pada google play store?
2. Bagaimana proses Klasifikasi teks dengan menggunakan *machine learning* dengan metode *maximum entropy*?

3. Bagaimana sentimen analisis pengguna Android terhadap aplikasi Indomaret Poinku?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran umum perkembangan aplikasi dan tingkat kepuasan pengguna android terhadap aplikasi indomaret poinku dari bulan ke bulan berdasarkan ulasan pada google play store.
2. Mengetahui proses klasifikasi teks dengan menggunakan *machine learning* dengan metode algoritma *Maximum Entropy*.
3. Mengetahui sentimen pengguna android terhadap aplikasi Indomaret Poinku berdasarkan hasil klasifikasi dan analisis.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Menyampaikan informasi yang berguna untuk Indomaret dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas aplikasi Indomaret Poinku, karena dapat memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pengguna.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang analisis sentimen dan metode *Maximum Entropy* yang dapat diterapkan pada berbagai bidang lainnya.
3. Membuka peluang bagi penelitian lanjutan yang berkaitan dengan analisis sentimen dan aplikasi-aplikasi sejenis untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk

### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup dari penelitian ini yaitu :

1. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang diambil sendiri oleh peneliti dengan Teknik *scraping* pada *website Google Play Store*. Data yang diambil adalah data *review* dari pengguna aplikasi indomaret poinku pada 1 Januari 2023 – 31 Juni 2023.

2. Metode Klasifikasi yang digunakan adalah *Maximum Entropy*.
3. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis sentimen pengguna android terhadap aplikasi Indomaret Poinku.
4. Analisis sentimen akan dilakukan berdasarkan klasifikasi positif dan negatif terhadap ulasan pengguna.
5. Penelitian ini tidak akan memperhitungkan faktor demografis atau informasi pribadi pengguna dalam analisis sentimen.
6. *Insight* yang di dapatkan berdasarkan hasil analisis sentimen akan digunakan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi atau perbaikan terhadap aplikasi Indomaret Poinku.

## 1.6 Luaran

Adapun luaran yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Indomaret Poinku menggunakan metode *Maximum Entropy* yang akan menunjukkan distribusi sentimen positif dan negatif dari ulasan pengguna, memberikan gambaran umum tentang bagaimana pengguna merespons aplikasi.
2. Dashboard dari hasil Analisis Sentimen yang telah dilakukan. Dashboard akan berisi Perbandingan Wordcloud, Asosiasi Text, dan Beberapa Visualisasi yang akan ditampilkan.
3. Berdasarkan analisis sentimen dan temuan tentang kelebihan dan kekurangan aplikasi, penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi perbaikan spesifik kepada Indomaret sehingga dapat mengimplementasikan perubahan dan peningkatan pada aplikasi Indomaret Poinku

## 1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini peneliti menjabarkan sistematika penulisan dalam penelitian ini:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan luaran penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori dan referensi penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan metode dan langkah-langkah penelitian yang digunakan peneliti

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang hasil dan pembahasan terkait analisis sentimen dengan metode *maximum entropy* untuk aplikasi Indomaret Poinku

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan akhir dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan hasil dari perancangan sistem serta saran yang bermanfaat dari analisis sentimen pada penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi daftar sumber – sumber referensi yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung penelitian ini.