

INTISARI

Salah satu pengaruh dari peningkatan jumlah penggunaan kendaraan pribadi di Indonesia ialah kemacetan. Hal tersebut dapat menimbulkan sejumlah masalah lanjutan seperti polusi. Sehingga dapat memanfaatkan ketersediaan transportasi umum untuk mengurangi permasalahan tersebut. Pemerintah telah melakukan inovasi di sektor transportasi dengan menyediakan layanan transportasi Teman Bus yang penggunaannya disertai aplikasi. Namun dalam pemanfaatannya, ternyata aplikasi ini masih memiliki rating yang rendah dengan beberapa kekurangan yang dirasakan pengguna, terlihat dari ulasan aplikasi. Karena aplikasi ini dibuat untuk membantu masyarakat, maka setiap keluhan yang ada harus segera ditangani. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti aplikasi Teman Bus, dengan menggunakan data ulasan pengguna dari situs Google Play Store sejumlah 588 ulasan. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan peningkatan layanan pihak developer. Dilakukan analisis sentimen untuk mengklasifikasikan dataset menjadi 3 kelas, yaitu sentimen negatif, positif dan netral. Klasifikasi yang dilakukan mengimplementasikan algoritma naïve bayes dengan lima rasio perbandingan data training dan data testing. Dari hasil klasifikasi masing-masing rasio baik menggunakan sistem atau manual, didapatkan nilai akurasi tertinggi rasio 70:30, sebesar 80%. Secara umum pengguna masih memiliki kesan yang kurang baik terhadap aplikasi, terlihat dari jumlah rating tertinggi yang didapatkan dan dari sentimen negatif yang masih mendominasi. Diperoleh juga informasi pengguna mengenai topik pembicaraan yang berkaitan dengan aplikasi berupa kata bagus, bantu, mudah, mantap, dan lainnya, untuk kelas positif. Sedangkan kelas negatif seperti permasalahan jadwal, pembayaran, halte, force close dan lainnya. Disertakan juga fishbone diagram berdasarkan hasil ulasan negatif dengan 6 kategori yang digunakan untuk pemecahan masalah yang kemudian menghasilkan 31 rekomendasi perbaikan.

Kata kunci: Google Play Store, Teman Bus, Analisis sentimen, Naïve Bayes, Fishbone Diagram

ABSTRACT

One of the effects of the increasing use of private vehicles in Indonesia is congestion. This can lead to a number of further problems such as pollution. Therefore, the availability of public transportation can be used to reduce these problems. The government has made innovations in the transportation sector by providing Teman Bus transportation services whose use is accompanied by an application. However, in its utilization, it turns out that this application still has a low rating with several shortcomings felt by users, seen from application reviews. Since this application was created to help the community, any existing complaints must be addressed immediately. This is what encourages researchers to examine the Teman Bus application, using user review data from the Google Play Store site totaling 588 reviews. It is hoped that this research can be used as a consideration for improving developer services. Sentiment analysis was conducted to classify the dataset into 3 classes, namely negative, positive and neutral sentiment. The classification carried out implements the naïve bayes algorithm with five ratios of training data and testing data comparison. From the classification results of each ratio both using the system or manually, the highest accuracy value of the 50:50 ratio was obtained, amounting to 80%. In general, users still have an unfavorable impression of the application, seen from the highest number of ratings obtained and from the number of positive and neutral ratings obtained.

Keywords: Google Play Store, Teman Bus, Analisis sentimen, Naïve Bayes, Fishbone Diagram