

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong penggunaan aplikasi mobile di berbagai bidang, termasuk Pendidikan tinggi. Di Universitas Muhammadiyah Malang, aplikasi myUMM digunakan untuk menyediakan informasi seperti jadwal kuliah, nilai akademik dan berita kampus secara real-time. Meski bertujuan untuk mempermudah pengguna, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala, seperti fitur yang belum optimal dan gangguan teknis yang masih sering terjadi.

Ulasan pengguna yang tersedia di Google Playstore kini menjadi sumber informasi penting untuk mengevaluasi aplikasi. Namun, tingginya volume dan variasi gaya Bahasa dalam ulasan membuat analisis manual menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, diperlukan metode otomatis seperti analisis sentimen untuk mengidentifikasi opini pengguna secara sistematis.

Analisis sentimen merupakan teknik dalam pemrosesan Bahasa alami (Natural Language Processing/NLP) yang mengklasifikasikan opini pengguna ke dalam kategori positif, negatif, atau netral. Salah satu algoritma yang umum digunakan adalah Support Vector Machine (SVM), yang terbukti efektif dalam menangani data teks dengan karakteristik yang kompleks dan tidak seimbang.

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode SVM dalam menganalisis sentimen ulasan aplikasi myUMM, sehingga dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas dan layanan aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penerapan metode Support Vector Machine (SVM) dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi myUMM?

2. Seberapa akurat model klasifikasi SVM dalam mengkategorikan sentimen ulasan menjadi positif, netral, dan negatif?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menerapkan metode Support Vector Machine untuk mengklasifikasikan sentimen dari ulasan pengguna aplikasi myUMM.
2. Mengukur performa model SVM berdasarkan metrik evaluasi seperti akurasi, presisi, recall, dan F1-Score.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa Batasan untuk menjaga ruang lingkup agar tetap fokus dan terarah:

1. Data yang digunakan merupakan ulasan pengguna aplikasi myUMM yang diambil dari Google Playstore
2. Sentimen diklasifikasikan ke dalam tiga kategori: positif, netral, dan negatif.
3. Algoritma yang digunakan dalam klasifikasi adalah Support Vector Machine (SVM) tanpa perbandingan dengan algoritma lain.
4. Evaluasi model dilakukan menggunakan metode K-Fold Cross Validation dan Confusion Matrix.