Analisis Sentiment Terhadap

Review

Aplikasi MyPertamina dari Google

Playstore

Rangga Saputra 1 Oktober 2022



Rentang Waktu Pengambilan Data : 9 Agust 2017 – 29 Sept 2022





INTRODUCTION



Introduction

- Aplikasi layanan keuangan digital dari pertamina dan anggota BUMN yang terintegrasi dengan aplikasi LinkAja
- Berfungsi untuk pembayaran secara non-tunai di stasiun pengisian bahan bakar umum Pertamina
- Telah diunduh sebanyak 10jt+ pengguna Google Playstore
- Data yang didapatkan sebanyak
 126390
- Dataset terdiri dari review para pengguna Google Playstore







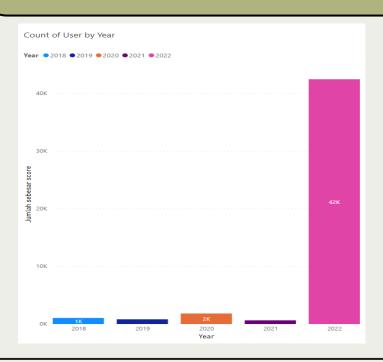


Contoh data

	Α	В	С	D
1	content	score	at	sentiment
2	ini mau sc	3	#######	Netral
3	error tolor	3	#######	Netral
4	kenapa sil	1	#######	Negatif
5	bagus apli	5	#######	Positif
6	aplikasi ini	1	#######	Negatif
7	lama bang	3	#######	Netral
8	untuk apli	4	#######	Positif
9	aplikasiny	1	#######	Negatif
10	dear admi	5	#######	Positif
11	bagaiman	1	#######	Negatif
12	upload de	1	#######	Negatif
13	mantabb s	5	#######	Positif
14	masih seri	4	#######	Positif
15	mudah2ar	4	########	Positif



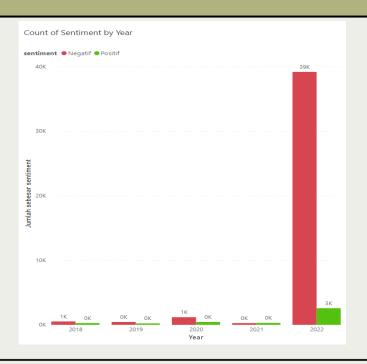
Sebaran Users



- User yang menuliskan ulasan mengalami peningkatan yang signifikan di tahun 2022.
- Hal ini disebabkan karena pemerintah membuat sebuah kebijakan mengenai pengisian bahan bakar minyak (BBM) subsidi harus terdaftar di aplikasi MyPermina



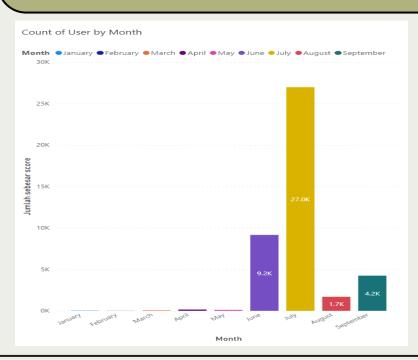
Sebaran Sentiment



- Sentimen didapatkan dari rating bintang yang tersedia.
- Rating 4 & 5 diubah menjadi sentiment positif. Rating 1 & 2 merupakan sentiment negative. Sedangkan rating 3 dianggap netral dan tidak digunakan.
- Di tahun 2022, sentiment negative mengalami peningkatan yang sangat signifikan daripada tahun - tahun sebelumnya.
- Selisih antara sentiment negative dan positif pada tahun 2022 sangat besar yaitu sekitar 36k.



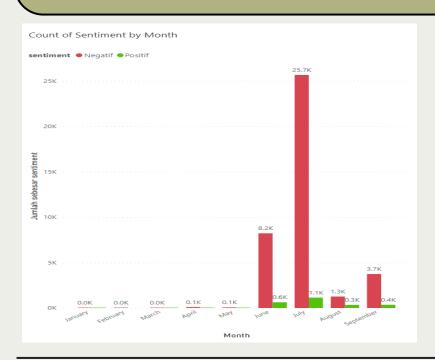
Sebaran Users Per 2022



 Pada bulan Juni dan Juli user yang memberikan ulasan mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari bulan - bulan sebelumnya.



Sebaran Users Per 2022



- Yang mengejutkan adalah pada bulan Juni dan Juli terdapat lonjakan sentiment negative. Dengan persentasi lonjakan kenaikan lebih dari 100%
- Kemungkinan besar akibat dari isu kebijakan pengisian BBM harus terdaftar diaplikasi MyPertamina. Sehingga para user yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses fitur (daftar akun. login akun, dll) meluapkan kekesalannya di kolom ulasan.
- Ini terlihat pada bulan bulan selanjutanya sentiment negative mengalami penurunan yang sangat tajam. Kemungkinan besar user sudah paham dan tidak kesulitan dalam menggunakan fitur yang tersedia.



Word Cloud Sentiment Negatif



- Word cloud adalah kata yang paling sering muncul di suatu data
- Semakin besar ukuran word cloud, maka kata tersebut semakin sering muncul
- Mayoritas kata yang terdapat di word cloud merupakan kata yang berkonotasi negative dan keluhan dari user aplikasi
- Jika kita melihat kata dengan ukuran yang besar, kita dapat menyusun kata tersebut menjadi suatu kalimat. Contohnya: 'aplikasi ribet'
- Dengan word cloud ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk pengembang dalam mengembangkan suatu fitur kedepannya







- Word cloud adalah kata yang paling sering muncul di suatu data
- Semakin besar ukuran word cloud, maka kata tersebut semakin sering muncul
- Mayoritas kata yang terdapat di word cloud merupakan kata yang berkonotasi negative dan keluhan dari user aplikasi
- Jika kita melihat kata dengan ukuran yang besar, kita dapat menyusun kata tersebut menjadi suatu kalimat. Contohnya: 'aplikasinya bagus'

THANKS!



ranggasaputra4000@gmail.com

https://linktr.ee/ranggasaputra4000

CREDITS: This presentation template was created by *Slidesgo*, including icons by *Flaticon*, infographics & images by *Freepik*.



Please keep this slide for attribution

slidesgo