

Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Gojek di Google Play Store menggunakan Python (Bahasa Indonesia)

Oleh : Dita Puspita Handayani

1. Pendahuluan

Analisis sentimen merupakan salah satu penerapan *Natural Language Processing (NLP)* yang bertujuan untuk mengenali emosi atau opini yang terkandung dalam teks. Dalam era digital saat ini, banyak perusahaan menggunakan analisis sentimen untuk memahami persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan mereka.

Penelitian ini berfokus pada analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Gojek di Google Play Store. Gojek dipilih karena merupakan salah satu aplikasi layanan transportasi dan kebutuhan harian terbesar di Indonesia, dengan jumlah pengguna yang sangat banyak. Analisis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna serta aspek apa yang paling sering menjadi keluhan atau puji. Analisis ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi proporsi sentimen positif, negatif, dan netral pada ulasan pengguna Gojek.
- b. Menemukan kata-kata kunci yang paling sering muncul pada masing-masing kategori sentimen.
- c. Memberikan interpretasi dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis.

2. Deskripsi Data

Data diambil melalui proses web scraping dari halaman ulasan aplikasi Gojek di Google Play Store menggunakan pustaka Python seperti `google-play-scraper`. Dataset ini berisi teks komentar pengguna dalam bahasa Indonesia yang diambil secara acak. Data bersumber dari Google Play Store – Aplikasi Gojek dengan jumlah data sebanyak 1000 ulasan.

3. Tahapan Analisis

a. Preprocessing Teks

Sebelum dilakukan analisis sentimen, data teks dibersihkan melalui beberapa tahap:

- Case folding : mengubah seluruh teks menjadi huruf kecil.
- Cleaning : menghapus tanda baca, angka, emoji, dan simbol yang tidak relevan.

- Stopword removal : menghapus kata umum seperti *yang, dan, di, ke, dari*.
- Stemming : mengembalikan kata ke bentuk dasarnya (menggunakan library *Sastrawi*).
- Tokenizing : memecah kalimat menjadi kumpulan kata.

b. Analisis Sentimen

Model yang digunakan adalah *pre-trained sentiment model* berbasis *Transformers* untuk Bahasa Indonesia. Output model berupa label:

- Positif (positive) : ulasan yang mengandung pujian atau pengalaman baik.
- Negatif (negative) : ulasan yang berisi keluhan atau ketidakpuasan.
- Netral (neutral) : ulasan yang bersifat netral atau ambigu.

c. Visualisasi

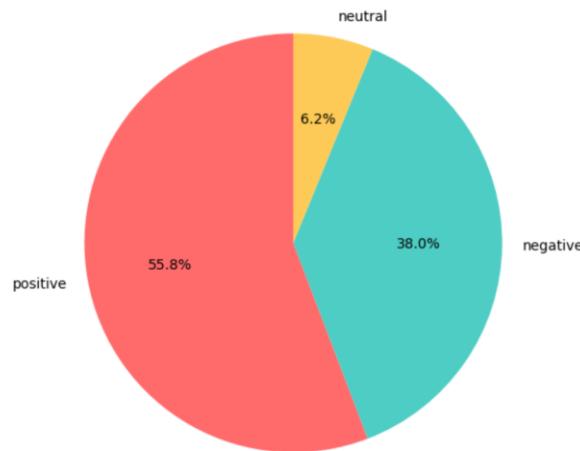
Visualisasi dilakukan menggunakan Matplotlib dan WordCloud:

- Pie chart : menunjukkan distribusi sentimen.
- WordCloud : menunjukkan kata-kata yang paling sering muncul pada tiap kategori sentimen.

4. Hasil dan Interpretasi

a. Distribusi Sentimen

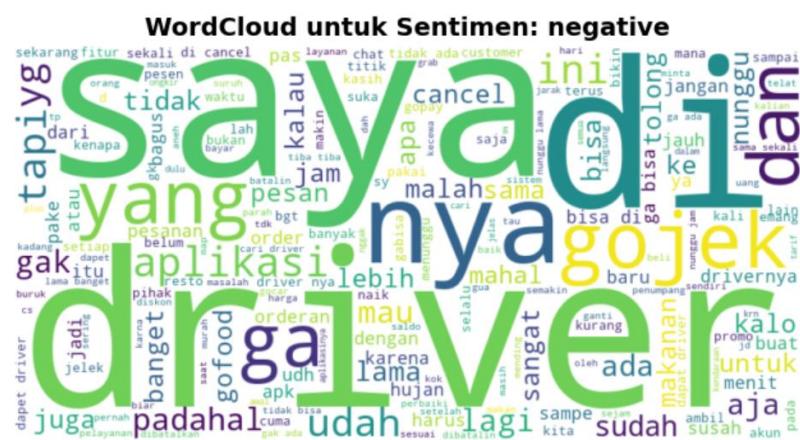
Dari hasil analisis terhadap 1000 ulasan, diperoleh proporsi sebagai berikut:



Interpretasi:

Mayoritas pengguna memberikan ulasan **positif** terhadap aplikasi Gojek, tetapi tidak sedikit juga yang memberikan ulasan **negatif**. Hal ini menandakan banyak pengguna yang puas akan pelayanan dari Gojek, namun juga terdapat ketidakpuasan terhadap aspek tertentu dalam layanan.

b. *WordCloud* Sentimen Negatif



Beberapa kata yang paling menonjol:

“driver”, “gojek”, “saya”, “aplikasi”, “ga”, “gak”, “tidak”, “cancel”,
“pesan”, “mahal”, “nunggu”, “error”, “lama”, “batal”.

Artinya:

- Keluhan terbesar berasal dari pengalaman dengan driver.

Banyak pengguna mengeluh tentang *driver* yang membatalkan pesanan (*cancel*) atau datang terlambat. Kata seperti “*nunggu*”, “*lama*”, “*batal*” menunjukkan masalah waktu dan keandalan layanan.

- Masalah teknis pada aplikasi juga sering disebut.

Kata “*aplikasi*”, “*error*”, “*sistem*”, “*bug*” muncul cukup besar, mengindikasikan bahwa pengguna sering menghadapi gangguan teknis saat memakai aplikasi Gojek.

- Keluhan harga dan promo.

Kata “*mahal*”, “*diskon*”, dan “*promo*” menunjukkan beberapa pengguna merasa harga layanan meningkat atau promo tidak sesuai ekspektasi.

- Nada emosional negativo.

Kata seperti “*gak*”, “*tidak*”, “*padahal*”, “*jelek*” memperkuat kesan ketidakpuasan dan kekecewaan.

c. *WordCloud* Sentimen Netral



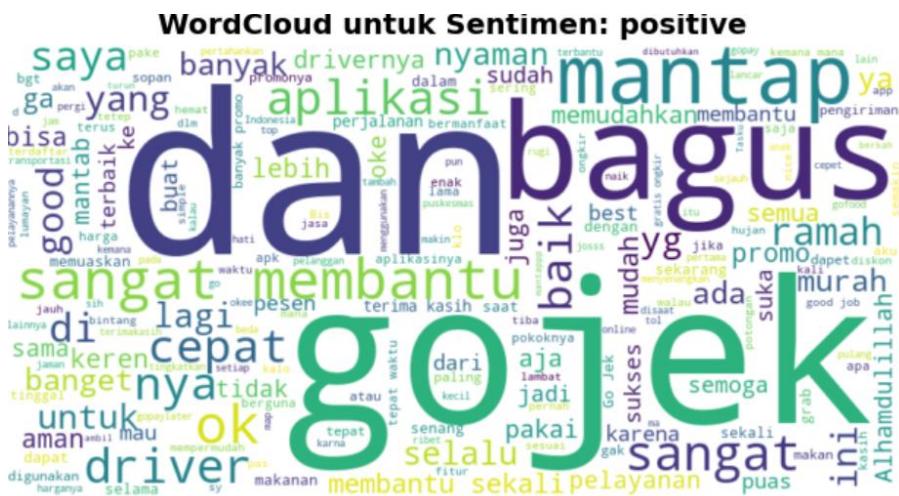
Beberapa kata yang paling menonjol:

“*gojek*”, “*saya*”, “*driver*”, “*aplikasi*”, “*tolong*”, “*order*”, “*pembayaran*”, “*fitur*”, “*akun*”, “*app*”

Artinya:

- **Ulasan netral berisi laporan pengalaman pengguna tanpa emosi kuat.**
Kata seperti “*tolong*”, “*fitur*”, dan “*pembayaran*” menunjukkan bahwa pengguna sering memberi masukan, permintaan bantuan, atau melaporkan masalah teknis secara deskriptif tanpa nada marah atau puji berlebihan.
- **Banyak ulasan berbentuk keluhan ringan atau permintaan solusi.**
Misalnya “tolong perbaiki fitur pembayaran”, “akun saya tidak bisa digunakan”. Ini menunjukkan bahwa pengguna lebih bersifat informatif, tidak menilai baik atau buruk, tetapi memberi masukan kepada pengembang.
- **Kata “*driver*” dan “*gojek*” tetap dominan.**
Artinya, meskipun netral, pengguna tetap menyoroti dua aspek utama layanan, yaitu aplikasi dan mitra pengemudi. Kata ini sering muncul dalam konteks menjelaskan kejadian, bukan ekspresi perasaan.
- **Topik utama yang sering dibahas:**
Teknis aplikasi: login, akun, pembayaran, update fitur.
Operasional layanan: order, driver, penjemputan, lokasi.

d. *WordCloud* Sentimen Positif



Beberapa kata yang paling menonjol:

“mantap”, “bagus”, “gojek”, “sangat membantu”, “cepat”, “ramah”,
“mudah”, “promo”, “baik”, “mantap”, “nyaman” ”murah”, “puas”

Artinya:

- **Kesan umum pengguna terhadap layanan Gojek sangat positif.**
Kata “*bagus*” dan “*baik*” paling besar menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pengguna menganggap Gojek memberikan pengalaman yang menyenangkan dan sesuai ekspektasi.
 - **Pelayanan yang cepat dan membantu menjadi daya tarik utama.**
Kata seperti “*membantu*”, “*cepat*”, “*mudah*”, “*selalu*” menunjukkan pengguna merasa Gojek efisien dan membantu aktivitas sehari-hari.
 - **Sikap ramah dan profesional driver diapresiasi.**
Kata “*ramah*”, “*baik*”, “*driver*” sering muncul, menandakan bahwa perilaku pengemudi sangat memengaruhi pengalaman positif pelanggan.
 - **Aspek harga dan kenyamanan turut berperan.**
Kata “*murah*”, “*nyaman*”, “*aman*”, “*promo*” memperlihatkan bahwa harga terjangkau dan fitur promo masih menjadi nilai plus di mata pengguna.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

- Sebagian besar ulasan pengguna terhadap Gojek bersifat negatif (38%), diikuti positif (55.8%) dan netral (6.2%).

- Keluhan paling dominan berasal dari perilaku dan keandalan driver, diikuti oleh masalah teknis aplikasi serta persepsi harga yang kurang memuaskan.
- Komentar positif berfokus pada menyoroti pelayanan yang cepat, driver yang ramah, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan citra Gojek sebagai layanan yang efisien, ramah, dan membantu kehidupan pengguna sehari-hari.

b. Rekomendasi

Gojek disarankan untuk meningkatkan pelatihan dan pengawasan terhadap driver guna menjaga profesionalitas dan kepuasan pelanggan. Selain itu, perlu dilakukan optimalisasi pada performa aplikasi agar lebih stabil dan responsif. Gojek juga dapat memperkuat sistem feedback agar keluhan pelanggan dapat segera ditindaklanjuti, sekaligus mempertahankan aspek positif seperti keramahan layanan dan kecepatan respon.