

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi yang semakin canggih, maka akan berpengaruh terhadap pola dan gaya hidup masyarakat yang menjadi semakin *modern*. Sehingga banyak masyarakat yang mulai beradaptasi dengan pola maupun gaya hidup yang terjadi pada saat ini. Salah satu hal yang dapat kita rasakan dari adanya perkembangan tersebut yaitu banyaknya masyarakat yang mulai beralih untuk menggunakan jasa dari penyedia layanan internet dan TV kabel. Masyarakat beranggapan, dengan berlangganan kepada jasa penyedia layanan internet dan TV kabel dapat memenuhi kebutuhan internet yang diperlukan untuk menunjang semua kegiatan yang sekarang beralih menjadi serba *online*. Selain itu, masyarakat merasa lebih banyak mendapatkan berbagai macam keuntungan jika berlangganan melalui layanan internet dan TV kabel (Groovy Fiber Internet, 2019).

Saat ini sudah tersedia berbagai macam layanan yang disediakan oleh beberapa jasa penyedia layanan internet dan TV kabel di Indonesia. Salah satu jasa penyedia layanan internet dan TV kabel yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu First Media. Hal tersebut dibuktikan dengan diraihnya penghargaan *Indonesia WOW Brand* karena selalu berfokus terhadap kepuasan pelanggan dan adanya upaya yang dilakukan agar dapat terus berkomitmen untuk menghadirkan layanan yang berkualitas, penawaran, program, serta berbagai *reward* menarik sehingga menghadirkan pengalaman terbaik bagi semua pelanggan (First Media, 2020). Akan tetapi, selain dari komitmen yang ditawarkan sebelumnya, tidak dapat menghindarkan First Media dari berbagai macam *review* atau pendapat yang disampaikan melalui komplain dari para pelanggan, karena pada dasarnya memang tidak ada layanan yang dapat berjalan tanpa adanya kekurangan.

Berdasarkan uraian diatas, para pelanggan dapat menyampaikan pendapat ataupun *review* mereka mengenai gangguan yang terjadi atas layanan First Media secara langsung ataupun melalui *First Media Call Center*. Selain itu pengguna juga dapat menyampaikan berbagai macam pendapat maupun permasalahan mengenai layanan yang diberikan melalui *tweet* pada *official account* Twitter First Media, yaitu *@FirstMediaCares*. Menurut (Song, J *et al.*, 2017) banyak data yang berasal dari unggahan media sosial salah satunya *Twitter* dapat menjadi bahan yang dimanfaatkan untuk menganalisis sentimen yang hasilnya sangat berguna bagi produk yang ditawarkan oleh suatu penyedia jasa.

Oleh karena itu, saat ini banyak penelitian yang ditunjukan untuk melakukan analisis mengenai *tweet* yang diunggah pelanggan sebagai salah satu *feedback* terhadap layanan yang diberikan oleh suatu *brand*. Analisis yang dilakukan dengan memanfaatkan *tweet* yang diunggah oleh para pelanggan biasanya memuat emosi, opini, ataupun sentimen sehingga dapat disebut sebagai *opinion analysis* atau dengan nama lain *sentiment analysis* (Lestari, Akhriza and Yuniar, 2020). Harapan dengan diadakannya sentimen analisis yaitu dapat memberikan suatu *feedback* yang berkaitan dengan *brand* dagang yang ditawarkan oleh suatu perusahaan, dimana penilaian produk tersebut didasarkan pada pendapat maupun *review* yang telah diberikan (Gunawan, Pratiwi and Pratama, 2018) . Untuk mengetahui seperti apa *feedback* dari suatu produk maupun layanan, maka hasil analisis sentimen yang dilakukan harus dikategorikan terlebih dahulu kedalam sentimen yang bersifat positif atau negatif (Antinasari, Perdana and Fauzi, 2017).

Sehubungan dengan hal diatas, banyak metode yang dapat dimanfaatkan dalam melakukan proses sentimen analisis, dimana algoritma-algoritma tersebut berperan dalam menentukan kategorisasi teks. Salah satu metode yang dipilih untuk digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Naïve Bayes*. Berdasarkan (Sahayak, Shete and Pathan, 2015) metode *Naïve Bayes* merupakan algoritma yang memiliki model sederhana, sehingga model tersebut akan dapat

menjalankan fungsinya dengan baik jika digunakan untuk menentukan kategori dari suatu teks. Pada penelitian (Hidayat & Syafrullah, 2017) memaparkan bahwa proses klasifikasi dengan metode *Naïve Bayes* berjalan menurut suatu asumsi, dimana terdapat situasi tertentu diantara prediksi fitur dengan *class*. Sehingga klasifikasi dengan *Naïve Bayes* memiliki cara kerja yang cukup baik dan tidak sedikit peneliti yang berusaha untuk menghasilkan nilai akurasi yang lebih baik lagi dari metode tersebut. Dipertegas oleh (Wu *et al.*, 2015) metode *machine learning* yang cukup terkenal untuk digunakan dalam proses pengklasifikasian yaitu *Naïve Bayes*, dimana metode tersebut dinilai sederhana untuk diterapkan pada data yang berbentuk teks, sehingga akan menghasilkan nilai akurasi serta membuat proses komputasinya memiliki nilai efisiensi yang tinggi.

Berdasarkan pada penelitian (Ratnawati, 2018) dengan tujuan untuk mengklasifikasikan sentimen opini pada *Twitter* mengenai film dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes*. Penelitian ini membagi kecenderungan opini yang didapat kedalam 2 jenis, yaitu opini positif atau negatif. Dimana hasil yang didapatkan dengan diadakannya penelitian ini yaitu berupa tingkat akurasi sebesar 90%, presisi 92%, *recall* 90%, dan *f-measure* sebesar 90%.

Menurut penelitian lainnya (Pratama *et al.*, 2019) yang melakukan penelitian untuk melakukan analisis sentimen *Twitter* mengenai debat pemilihan calon gubernur Jakarta, dimana hal ini bertujuan untuk mengetahui respon masyarakat terhadap beberapa calon gubernur. Setiap data *tweet* akan dilakukan tahap praproses yang dilanjutkan dilakukan perhitungan dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes*. Hasil yang dilaporkan dari penelitian yaitu berupa akurasi sebesar 96%.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, dengan melihat nilai akurasi yang dihasilkan dengan menerapkan metode *Naïve Bayes* yang tergolong tinggi. Maka pada penelitian ini, untuk menganalisis sentimen terhadap layanan yang diberikan oleh First Media akan menggunakan metode *Naïve Bayes* untuk menerapkan proses klasifikasinya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode *Naïve Bayes* dapat mengklasifikasikan *tweet* positif dan negatif yang ditunjukkan terhadap layanan First Media?
2. Bagaimana performa yang dihasilkan dari pengujian model yang digunakan dengan metode algoritma *Naïve Bayes* dalam pengklasifikasian *tweet*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh First Media melalui *tweet* opini yang telah dikumpulkan.
2. Dapat melakukan pengklasifikasian *tweet* sentimen positif dan negatif terhadap *tweet* yang disampaikan oleh pelanggan mengenai layanan First Media menggunakan metode *Naïve Bayes*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai respon terhadap layanan yang diberikan oleh First Media melalui *tweet* yang diunggah oleh pelanggan.
2. Memberikan informasi mengenai layanan yang mendapatkan respon baik dan kurang baik berdasarkan pada *tweet* yang telah diunggah oleh pelanggan.

## 1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yaitu menggunakan data *tweet* yang diambil dari *platform Twitter*.
2. Pengumpulan data *tweet* yang digunakan yaitu dengan menggunakan *Twitter API (Application Programming Interface)*.
3. *Tweet* yang diambil merupakan *tweet* dengan menyertakan *@FirstMediaCares*.
4. Metode algoritma yang digunakan untuk menjalankan proses pengklasifikasian yaitu *Naïve Bayes*.

## **1.6 Luaran Yang Diharapkan**

Adapun luaran yang diharapkan dari penelitian ini yaitu berupa hasil pengklasifikasian *tweet* yang mengandung sentimen positif, dan sentimen negatif terhadap layanan First Media.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dan acuan dalam penyusunan laporan penelitian berdasarkan studi pustaka yang relevan terhadap penelitian yang dilakukan.

### **BAB 3           METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian dari tahapan-tahapan penelitian, metode dan perangkat yang digunakan dalam penelitian, serta jadwal penelitian yang dilakukan.

### **BAB 4           HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang segala proses yang diimplementasikan, serta hasil dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB 5           PENUTUP**

Bab penutup berisi tentang kesimpulan yang dibuat berdasarkan pada uraian masalah dan hasil yang telah dipaparkan, serta saran yang penulis sampaikan. Dimana saran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan pada penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**