

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Media sosial sudah menjadi makanan sehari – hari pada masa ini, Beragamnya konten dan informasi yang disediakan menjadi daya tarik tersendiri bagi para penggunanya. Bagi para pelaku bisnis khususnya di bidang kuliner, media sosial sudah menjadi kebutuhan wajib sebagai sarana pemasaran mereka. Hal ini juga menjadi keuntungan bagi para pengguna lainnya seperti pelanggan yang telah berkunjung ke restoran tersebut maupun calon pelanggan yang mencari rekomendasi restoran. Selain mendapatkan informasi tentang produk dan promo, mereka juga dapat menulis opini yang ditujukan untuk memberikan kritik maupun saran bagi para pemilik restoran yang biasa disebut dengan istilah *review* atau ulasan.

Dari ulasan inilah nilai sebuah restoran dapat terlihat, baik bernilai positif maupun negatif. Namun dengan banyaknya ulasan yang ada juga penggunaan kata yang bersifat opini, para pengguna lain menjadi kesulitan untuk mendapatkan makna dan nilai sebenarnya dari ulasan tersebut, sehingga dapat mengurangi akurasi nilai.

Pada sosial media khususnya *twitter* belum ada yang menyediakan fitur tersebut. Untuk meningkatkan akurasi nilai dibutuhkan analisis sentimen pada ulasan dilakukan untuk klasifikasi terhadap *tweet* agar kelas sentimen positif dan negatif dapat diketahui. Dalam melakukan analisis sentimen diperlukan metode yang menunjang klasifikasi dan *Support Vector Machine* (SVM) dipilih menjadi metode yang digunakan. *Support Vector Machine* dipakai sebagai metode klasifikasi ulasan yang memisahkan kelas sentimen dan mengkategorikannya ke dalam dua nilai kelas yaitu kelas sentimen positif dan kelas sentimen negatif, SVM digunakan juga untuk menambah akurasi dalam proses klasifikasi tersebut.

Sehingga pengguna mendapatkan informasi ulasan yang telah bernilai positif atau negatif juga memiliki akurasi klasifikasi yang tinggi.

Support Vector Machine (SVM) dinilai sangat cocok dan akurat untuk melakukan klasifikasi dua kelas dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan pada SVM klasifikasi dilakukan dengan cara mencari *hyperlane* atau garis pemisah diantara dua kelas tersebut maka hasil yang dicapai akan lebih akurat jika dibandingkan dengan metode lainnya. Jika pada algoritma *Naïve Bayes* memiliki kemudahan terhadap implementasinya, *Key Nearest Neighbor* dapat meminimalkan resiko empiris, namun SVM dipilih karena algoritma ini dapat berfungsi secara optimal pada data yang memiliki dimensi tinggi jadi dinilai cocok untuk klasifikasi terhadap analisis sentimen. Pada SVM juga terdapat beberapa jenis *kernel*, *kernel* inilah yang menjadikan nilai akurasi lebih meningkat dan dapat disesuaikan terhadap data yang ada.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis dapat merumuskan masalah seperti dibawah ini:

1. Bagaimana metode klasifikasi *Support Vector Machine* bisa membedakan sentimen positif atau negatif terhadap *tweet review* restoran ?
2. Berapa besarkah nilai akurasi metode klasifikasi dengan algoritma *Support Vector Machine* untuk mendapatkan kelas positif atau negatif.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka penulis mengidentifikasi tujuan sebagai berikut :

1. Menghasilkan klasifikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* yang bisa membedakan sentimen positif dan negatif terhadap *tweet review* pada restoran.

2. Mendapatkan nilai akurasi tinggi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* dengan luaran negatif dan positif.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh pihak *twitter* dan pihak praktisi.

1. IPTEK

Dalam dunia IPTEK penelitian ini berguna sebagai tolak ukur seberapa akuratnya *Support Vector Machine* sebagai algoritma metode klasifikasi melakukan klasifikasi di *twitter*.

2. User

Bagi para user *twitter* untuk pemilik restoran untuk menjadikan acuan baik atau buruknya pelayanan di restoran tersebut dilihat dari hasil klasifikasi terhadap *review* pada *twitter* yang telah dilakukan juga memudahkan menilai sentimen yang ada pada *tweet review* restoran.

1.5 Luaran Penelitian

Luaran akhir pada penelitian ini merupakan sebuah program yang bisa melakukan klasifikasi sentimen bernilai negatif atau positif dengan digunakannya algoritma *Support Vector Machine*, yang juga menghasilkan nilai akurasi maksimal.

1.6 Ruang Lingkup

Berikut merupakan ruang lingkup penelitian yaitu :

1. Data pada penelitian ini merupakan hasil *crawling* sebanyak 414 tweet.
2. Ekstraksi data menggunakan python.
3. Data restoran diambil melalui akun terverifikasi mereka di situs media sosial *twitter*, pada penelitian ini adalah akun @McDonalds_ID.
4. *Tweet* berbahasa Indonesia digunakan dalam penelitian ini.
5. Praproses data dilakukan untuk pembersihan data *tweet* dari *noise*.
6. Dilakukan pembobotan menggunakan TF-IDF.
7. *Support Vector Machine* dipilih sebagai algoritma klasifikasi.