

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Twitter merupakan salah satu bentuk media sosial yang populer dalam bertukar informasi. Informasi yang dibagikan diantaranya dapat berupa berita atau opini, baik itu opini positif maupun negatif yang diketik dalam bentuk *tweet* pada *twitter*. Opini ini dapat ditujukan oleh sebuah perusahaan, dimana masyarakat dapat memberikan *tweet* berupa penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Penggunaan *twitter* pun kini banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar seperti maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang menjadi objek penelitian ini. Sebuah maskapai terbesar di Indonesia dengan predikat layanan bintang lima dari *Skytrax*. *Twitter* oleh Garuda Indonesia dimanfaatkan dalam berkomunikasi dan bertukar informasi kepada para pengguna media sosial khususnya kepada para pelanggannya. Informasi opini oleh peneliti dijadikan analisis sentimen, dimana opini tersebut diklasifikasikan ke dalam kelas positif, seperti *tweet* berupa apresiasi yang terdiri dari kata-kata yang bermakna positif, dan kelas negatif seperti *tweet* berupa kritikan atau keluhan yang terdiri dari kata-kata yang bermakna negatif.

Sebagaimana diketahui, bahwa analisis sentimen dapat membantu dalam memahami opini masyarakat berbentuk teks, dimana dalam mengolah teks tersebut diperlukannya *text mining* untuk mengubah teks yang awalnya tidak terstruktur menjadi terstruktur. Dalam proses pengklasifikasian sentimen menjadi kelas positif dan negatif, penulis menggunakan salah satu metode klasifikasi yaitu *Support Vector Machine* (SVM).

Algoritma *Support Vector Machine* (SVM) yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan model klasifikasi yang baik, dengan begitu informasi

yang sudah diekstraksi dari hasil model klasifikasi tersebut dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk analisis sentimen dalam mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan kategori pelayanan seperti pelayanan terhadap fasilitas, ketepatan waktu, penilaian terhadap tarif tiket, *customer service*, serta fasilitas layanan GarudaMiles dan *website* Garuda Indonesia yang diberikan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada adalah

1. Bagaimana pengklasifikasian opini masyarakat sehingga didapatkan sentimen kelas positif dan negatif dengan menggunakan metode algoritma *Support Vector Machine* (SVM) ?
2. Berapa banyak jumlah opini yang disampaikan *customer* terhadap layanan maskapai penerbangan Garuda Indonesia?
3. Pelayanan apa saja yang harus diperbaiki sebagai rekomendasi Garuda Indonesia berdasarkan kategori yang mendapatkan ulasan negatif ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun penelitian dibatasi pada :

1. Data yang dianalisis, merupakan data yang berasal dari *tweet* pada media sosial *twitter* yang berkaitan dengan opini masyarakat terhadap maskapai penerbangan Garuda Indonesia.
2. Data yang digunakan adalah data yang berbahasa Indonesia.
 - a. Jumlah data *tweet* yang digunakan sebanyak 1364 *tweet* yang bersumber dari @IndonesiaGaruda yang diambil pada tanggal 12 Januari sampai dengan 29 Februari 2020, dengan rincian 800 *tweet* bulan Januari

digunakan untuk pembuatan model, sedangkan 564 *tweet* dipakai untuk prediksi data baru.

Dari 564 *tweet*, peneliti hanya menggunakan data yang dikelompokkan menjadi: Tingkat kepuasan berdasarkan fasilitas, tingkat ketepatan waktu, penilaian terhadap tarif tiket, terhadap *customer service* serta terhadap GarudaMiles dan *website* Garuda Indonesia.

3. Metode algoritma yang dipakai dalam pengklasifikasian adalah *Support Vector Machine (SVM)*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengklasifikasi sentimen positif dan sentimen negatif dengan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan maskapai penerbangan Garuda Indonesia berikut rekomendasi perbaikan (*Corrective recommendation*).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian bagi

a. IPTEK

Manfaat penelitian ini bagi pengembangan IPTEK dapat menambah pengetahuan dalam bidang teknologi, khususnya dalam memanfaatkan media sosial untuk melakukan analisis sentimen terhadap penilaian dari suatu opini masyarakat yang ditujukan kepada suatu perusahaan tertentu, sehingga hal ini dapat dijadikan pengetahuan untuk meneliti mengenai informasi dari kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

b. *User* (pengguna informasi)

Manfaat penelitian bagi *user* adalah dapat mengetahui informasi mengenai kebutuhan pelanggan sebagai sarana dalam meningkatkan pelayanan perusahaan.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan berupa klasifikasi dalam membedakan sentimen positif, dan sentimen negatif terhadap pelayanan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, serta mengetahui kepuasan pelanggan (*customer satisfied*) berdasarkan kategori ulasan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan terhadap maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan proposal ini, disusun berdasarkan aturan penulisan yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab 1 Pendahuluan, menjelaskan latar belakang mengenai topik permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan dalam menyusun proposal ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada Bab 2 Landasan Teori, menjelaskan teori- teori mendasar yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab 3 Metodologi Penelitian, menjelaskan metode yang digunakan dalam menyelesaikan masalah sehingga penelitian ini dapat mencapai tujuan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab 4 Hasil dan Pembahasan, menjelaskan bagaimana tahapan proses yang dilakukan dalam penelitian dari masalah yang terkait sehingga mencapai hasil dan tujuan sesuai dengan yang diteliti.

BAB 5 PENUTUP

Pada Bab 5 Penutup, menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang diteliti, serta saran sebagai sarana pemecahan masalah untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN