

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet merupakan jaringan komunikasi yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat seluruh Indonesia. Hal ini ditandai dengan bertambahnya pengguna internet di Indonesia dari setiap tahunnya. Berdasarkan APJII (*Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*), pada tahun 2021-2022 jumlah penduduk terkoneksi internet di Indonesia sebanyak 210.026.769 jiwa dari total populasi masyarakat di Indonesia sebanyak 272.682.600 jiwa [1].

Layanan internet memungkinkan siapa pun dapat memiliki akses dan saling terhubung satu sama lain. Internet membangun prospek baru dalam berkomunikasi tanpa batas. Agar kita dapat mengakses, tersambung atau terhubung ke internet, kita harus memiliki akses yakni dengan cara ber langganan ke penyedia jasa layanan internet atau Internet Service Provider (ISP). Untuk menjamin komunikasi internet yang stabil dan baik diperlukan layanan internet yang mumpuni. Teknologi digital yang semakin berkembang pesat diiringi oleh tumbuhnya pengguna layanan internet di masyarakat, membuat para penyedia layanan internet berlomba-lomba dalam mempromosikan produknya[2].

Salah satu penyedia jasa layanan internet atau ISP yaitu Indihome. Indihome merupakan Layanan digital yang menyediakan internet, telepon rumah, dan TV interaktif dengan beragam pilihan paket serta layanan tambahan yang bisa dipilih sesuai kebutuhan Anda. Saat ini, jaringan Indihome sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet terbaik bagi masyarakat[3].

Twitter merupakan sebuah situs web yang dimiliki dan dioperasikan oleh Twitter Inc., yang menawarkan jejaring sosial yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan yang disebut kicauan. Salah satu layanan jejaring sosial ini memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan

berbasis teks hingga 140 karakter akan tetapi pada tanggal 7 November 2017 bertambah menjadi 280 karakter. Pengguna twitter bebas mengirim kicauan (tweets) beserta foto ataupun video dan pengguna lain juga bebas untuk membalas kicauan (tweets) yang dikirimkan[4].

Support Vector Machine (SVM) adalah teknik yang relatif baru untuk melakukan prediksi, baik dalam kasus klasifikasi maupun regresi[5]. SVM termasuk dalam jenis klasifikator yang biner, linier, dan non probabilistik . Pada umumnya hal pertama yang mendasari untuk memahami klasifikasi dengan SVM adalah mencari garis (hyperplane) yang optimal [6].

Proses klasifikasi sentimen untuk ulasan-ulasan keluhan pelanggan Indihome akan dibagi menjadi 3 kategori yaitu positif, negatif, dan netral. Tujuan dibuatnya penelitian ini agar penulis bisa mengklasifikasikan ulasan-ulasan pengguna IndiHome dan memberikan informasi bagi pihak Indihome agar berbenah lebih baik lagi kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana membuat model yang terbentuk dari hasil sentiment pelanggan Indihome menggunakan algoritma *Support Vector Machine* ?
2. Bagaimana perhitungan akurasi keluhan para pelanggan Indihome dengan metode *Multinomial Support Vector Machine*?

1.3 Batasan Masalah

1. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *Python*.
2. Data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu menggunakan ulasan keluhan pelanggan IndiHome melalui media sosial Twitter pada tanggal 29 September 2022 sampai 27 Oktober 2022.
3. Metode yang digunakan untuk analisis penelitian ini yaitu *Multinomial Support Vector Machine*.
4. Parameter penilaian Support Vector Machine memakai nilai C.

5.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan IndiHome tentang pelayanannya di media sosial twitter.
2. Untuk mengetahui tingkat akurasi keluhan pelanggan IndiHome diantaranya positif, negatif, dan netral dengan metode *Multinomial Support Vector Machine*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pandangan masyarakat tentang provider Indihome.
2. Dapat mengetahui akurasi yang di dapatkan dengan metode *Support Vector Machine*
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan refrensi bagi penulis atau pengembang untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sesuai dengan petunjuk penulisan laporan skripsi yang berlaku di Universitas Amikom Yogyakarta, sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi studi literatur, dasar teori. Untuk isi dari dasar teori ini menjelaskan teori dasar berupa text mining, analisis sentiment, preprocessing, tf-idf, *support vector machine*, *confusion matrix*, python, dan twitter api.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan alur penelitian, alur dari algoritma yang akan dipakai, serta perangkat dan bahan burupa data yang akan digunakan untuk penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjalaskan hasil dari penilitian secara menyeluhur serta pembahasan pada penelitian yang telah dikaji oleh penulis.

BAB V PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan mengenai yang diteliti dari bab-bab sebelumnya, serta saran yang diharapkan oleh penulis agar penelitian yang ditulis dapat berguna untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

