

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Saat Dalam era digital yang semakin berkembang pesat ini, media sosial seperti Twitter telah menjadi platform populer bagi pengguna untuk pemikiran, pendapat dan pengalaman mereka. Dalam konteks ini, perusahaan telekomunikasi juga aktif dalam menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi dengan pelanggan mereka. Pengguna sering menggunakan Twitter untuk mengungkapkan keluhan atau masalah yang mereka alami dengan penyedia layanan telekomunikasi, seperti provider jaringan seluler.

Salah satu provider jaringan seluler yang populer di Indonesia adalah XL. Sebagai penyedia layanan komunikasi seluler, XL memiliki basis pelanggan yang luas. Namun, dengan jumlah pelanggan yang besar, tidak dapat dihindari bahwa ada pelanggan yang mengalami masalah atau kekecewaan terhadap layanan yang diberikan oleh provider XL. Penting bagi provider XL untuk memahami sentimen pelanggan mereka, terutama keluhan yang diungkapkan di Twitter, karena ini dapat membantu perusahaan dalam mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Analisis sentimen merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan memahami sentimen yang terkandung dalam teks [1]. Salah satu metode analisis sentimen yang populer adalah Naive Bayes. Metode Naive Bayes adalah metode klasifikasi probabilistik yang berdasarkan teorema bayes dengan asumsi bahwa semua fitur dalam data bersifat independen [2].

Pada penelitian ini berfokus menganalisis sentimen pada keluhan pengguna provider XL yang diungkapkan di Twitter menggunakan metode Naive Bayes. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui keluhan dari pengguna provider XL dari tweet yang terprediksi sentimen negatif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis sentimen pada keluhan pengguna provider XL yang diungkapkan di Twitter menggunakan metode Naive Bayes, dan bagaimana mengidentifikasi tweet yang terprediksi memiliki sentimen negatif dalam rangka mengetahui keluhan dari pengguna provider XL?

## 1.3 Batasan Masalah

Tuliskan adapun batasan dalam penelitian analisis sentimen pada twitter menggunakan metode Naive bayes adalah:

1. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan tweet pengguna provider XL yang diambil pada tanggal 1 mei 2023 hingga 30 mei 2023.
2. Algoritma yang digunakan adalah Naive Bayes.
3. Tweet yang dianalisis terdiri dari sentimen positif, negatif, dan netral.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Python.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian analisis sentimen pada Twitter terhadap keluhan pengguna provider XL menggunakan metode Naive Bayes adalah mengetahui analisis sentimen berdasarkan tweet terhadap data yang didapatkan dari Twitter dengan metode Naive bayes.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan bidang analisis sentimen dengan menerapkan metode Naive Bayes pada konteks spesifik keluhan provider XL di twitter. Hal ini dapat memperluas pemahaman teoritis dan metode analisis sentimen dalam konteks telekomunikasi dan media sosial.

## 2. Manfaat secara Praktis

Dengan penelitian ini dapat memberikan data dan wawasan yang berguna bagi provider XL dalam merespon keluhan pelanggan dengan efektif dan cepat. Hal ini dapat berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih baik antara provider XL dengan pelanggannya.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini terdiri gambaran dan pemahaman yang lebih jelas sistematika penulisan memiliki bagian sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian. Menjelaskan tujuan pustaka yang digunakan sebagai acuan penelitian dan sebagai sumber teori pada penelitian ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan perancangan penelitian analisis sentimen dan metode yang digunakan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan temuan-temuan yang didapat dalam penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan mengenai penelitian ini dan saran untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penulisan ini.

