

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang serba digital sekarang ini, banyak sekali masyarakat Indonesia menggunakan media sosial sebagai salah satu sarana sumber informasi yang sangat penting. Salah satu media sosial yang cukup populer digunakan di Indonesia adalah *Twitter*. Menurut data yang dirilis pada bulan Februari 2023, jumlah pengguna *Twitter* di Indonesia mencapai sekitar 24 juta orang[1]. *Twitter* digunakan oleh banyak orang untuk mengungkapkan pendapat dan persepsi mereka mengenai suatu topik, termasuk topik tentang produk atau layanan yang mereka gunakan. *Provider 3 Indonesia* adalah salah satu perusahaan telekomunikasi yang sudah lama beroperasi di Indonesia. Meskipun telah lama beroperasi, masih banyak pengguna yang memiliki berbagai persepsi dan pendapat yang berbeda tentang layanan yang diberikan oleh *Provider 3 Indonesia*.

Maka dari itu, dilakukanlah penelitian ini tentang analisis sentimen pengguna layanan *provider 3* di *twitter* menggunakan *Naïve Bayes Classifier*. Proses dalam pengambilan data pada *twitter* menggunakan API. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen pengguna *twitter* terhadap *provider 3 Indonesia*, apakah sentimen *positif*, *negative* atau *netral*. Dengan mengetahui sentimen pengguna *twitter*, *provider 3 Indonesia* dapat mengambil langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas layanannya, sehingga dapat memuaskan kebutuhan penggunaannya.

Algoritma yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Naïve Bayes Classifier*. *Naive Bayes* merupakan salah satu algoritma yang paling sederhana untuk menerapkan aturan Bayesian dengan beberapa keunggulan yaitu sangat efisien, membutuhkan data eksperimen yang sedikit, mudah diimplementasikan dan memiliki akurasi yang relatif tinggi[2]. Pada penelitian sebelumnya yang membandingkan performa metode *naïve bayes* dengan metode *SVM (Support*

Vector Machine) pada analisis sentimen Twitter[3]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Naïve Bayes* memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi dibanding metode *SVM* pada analisis. Metode *Naïve Bayes Classifier* mampu mendapatkan tingkat akurasi mencapai 87,6%, sedangkan metode *SVM* hanya mencapai tingkat akurasi sebesar 85,7%. Algoritma ini dipilih karena dapat digunakan dengan hanya membutuhkan data eksperimen yang sedikit. Metode ini telah banyak digunakan dalam analisis sentiment karena kecepatan dan kemudahan dalam mengklasifikasikan data text. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tweet* yang mengandung kata kunci “triindonesia” selama periode tertentu di *Twitter*. Setelah itu dilakukan proses *preprocessing* untuk membersihkan data dari tanda baca dan kata-kata yang tidak penting. Kemudian dilakukan pelabelan sentiment pada setiap *tweet* dan dilakukan pelatihan model *Naïve Bayes Classifier*.

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sentimen pengguna layanan provider 3 Indonesia serta performa dari *Naïve Bayes Classifier*. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan kepada Provider 3 Indonesia untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat memuaskan kebutuhan pelanggannya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dijawab oleh tujuan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana sentiment pengguna Provider 3 Indonesia di Twitter?
2. Bagaimana performa metode *Naïve Bayes Classifier* dalam mengklasifikasikan sentimen tweet terhadap Provider 3 Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

1. Metode yang digunakan dalam mengklasifikasi data adalah algoritma *Naïve Bayes Classifier*.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada *tweet* yang mengandung kata kunci “triindonesia” selama periode tertentu.
3. *Tweet* yang di ambil hanya *tweet* berbahasa Indonesia.
4. Data diambil dari 5 Mei sampai 24 Mei 2023
5. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat sistem adalah *Python*.
6. Pengambilan data dari Twitter menggunakan media Twitter API.
7. Memiliki 3 label klasifikasi sentiment yaitu sentimen positif, netral dan sentimen negatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan di buatnya penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui sentimen pengguna Twitter terhadap Provider 3 Indonesia, apakah positif, netral atau negatif.
2. Mengetahui performa algoritma *Naive Bayes Classifier* dalam melakukan klasifikasi *tweet* pada twitter terhadap provider 3 Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini yaitu :

1. Memberikan gambaran mengenai sentimen pengguna Twitter terhadap layanan Provider 3 Indonesia.

2. Diharapkan dapat digunakan dalam menambah referensi bagi peneliti atau praktisi yang tertarik dengan analisis sentimen pengguna Twitter pada industri telekomunikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Urutan – urutan dan sistematika penulisan yang akan dilakukan dan ringkasan isi bab pada skripsi ini yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penjelasan penelitian yang sudah dilakukan dan teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan utama pada analisis sentiment, *preprocessing teks*, pembobotan kata dan implementasi algoritma *Naive Bayes Classifier*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas alur penelitian dan analisis sentimen menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier* yang akan dibangun.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang implementasi mengenai rancangan yang sudah direncanakan sebelumnya dan rangkuman hasil penelitian dari program analisis sentiment tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan penelitian yang sudah dilakukan dan saran untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.