

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan alat yang di gunakan untuk memindahkan baik barang atau orang ke tempat yang ingin di tuju. Saat ini ojek online telah menjadi tren transportasi terbaru di masyarakat khususnya di Indonesia. Ojek online merupakan transformasi dari ojek konvensional yang biasanya mangkal di tempat-tempat tertentu atau tempat ramai untuk mendapatkan pelanggan mereka. Saat ini, perkembangan di bidang teknologi semakin tinggi hal ini membuat terciptanya inovasi layanan ojek online salah satunya adalah Grab. Perusahaan Grab merupakan layanan transportasi berbasis online yang saat ini merambah di Indonesia. Grab saat ini memberikan layanan atau inovasi baru bukan hanya pemesanan kendaraan tetapi saat ini pelanggan bisa dengan mudah memesan makanan, mengirim barang dan lain-lain.

Seiring dengan semakin banyak pengguna Grab, masyarakat sering membicarakannya. Beberapa masyarakat yang telah menggunakan layanan Grab memberikan pendapat atau opini mereka melalui media sosial yang ada. Salah satu media sosial yang di gunakan yaitu Twitter. Perusahaan Grab memiliki akun resmi mereka di Twitter yang mana ini akan membantu mereka dalam melihat dan menampung berbagai komentar dari pengguna Grab tersebut. Dengan adanya tweet dari pengguna Grab maka akan di dapat sebuah sentiment. Analisis sentiment merupakan studi komputasi berupa opini-opini sentiment secara emosi yang di ekspresikan kedalam bentuk teks.

Pada penelitian sebelumnya membahas tentang Analisis Sentimen Calon Gubernur DKI Jakarta 2017 Di Twitter. Nilai akurasi yang didapat saat menggunakan metode klasifikasi Naïve Bayes Classifier (NBC) untuk klasifikasi data AHY, dengan rata-rata akurasi mencapai 95%, nilai presisi 95%, nilai recall 95% nilai TP rate 96,8% dan nilai TN rate 84,6%. [1]

Pada tugas akhir, peneliti akan terfokus pada analisis sentiment untuk mengelompokkan opini-opini dengan melihat dari aspek positif atau negative. Metode yang digunakan peneliti dalam analisis sentiment adalah algoritma naïve bayes classifier. Naïve bayes classifier merupakan metode yang memiliki akurasi tinggi dalam melakukan proses pengklasifikasian teks.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas maka dapat di buat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan algoritma *naïve bayes* dalam klasifikasi terhadap positif atau negatif penggunaan layanan *Grab* pada media sosial *twitter*?
2. Berapa hasil akurasi yang di dapatkan dengan menggunakan algoritma *naïve bayes* dalam menentukan klasifikasi positif dan negative pelanggan *grab* dalam menggunakan layanan di *Grab*?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di jabarkan dirumusan masalah. Maka, peneliti membatasi masalah agar tidak keluar dari topik. Berikut batasan masalah tersebut yaitu:

1. Tweet yang digunakan dan dianalisis hanya tweet yang menggunakan bahasa

Indonesia.

2. Metode yang digunakan adalah naïve bayes.
3. Sentiment yang akan digunakan adalah yang berhubungan dengan layanan Grab yaitu transportasi, Grab Food, Grab Express.
4. Media yang akan digunakan untuk proses pengambilan data tweet di Twitter adalah Twitter API.
5. Tweet akan dikelompokkan ke aspek positif atau negatif.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui seberapa akurat penerapan *naïve bayes* dalam melakukan klasifikasi *tweet* pada media sosial *twitter* Grab dengan tepat.
2. Mengetahui hasil akurasi yang didapatkan dengan menggunakan metode *naïve bayes* untuk melakukan klasifikasi positif dan negative layanan Grab.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di dapatkan dari penelitian ini yaitu:

1. Membantu menganalisis sentiment tweet pelanggan Grab di Twitter menggunakan Naïve bayes.
2. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama. Dapat melihat seberapa positif atau negatif pelanggan Grab dalam menggunakan layanan Grab

#### **1.6 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Dengan mengumpulkan data *tweet* dari pengguna aplikasi *Grab* di *Twitter* berupa opini mengenai pelayanan *Grab* seperti transportasi, *Grab food*, dan *grab express*. Media yang digunakan untuk mengambil data menggunakan *Twitter API*.

### 1.6.2 Metode Perancangan

Dilakukan perancangan database yang dapat mendukung implementasi algoritma kedalam program, pengumpulan data, dan konversi data.

### 1.6.3 Metode Analisis

Analisis merupakan tahapan untuk melakukan penganalisisan terhadap data yang di butuhkan untuk perancangan sistem yang di buat. Dalam hal ini penulis akan mengambil data melalui tweet pengguna aplikasi *Grab* yang menggunakan bahasa Indonesia.

### 1.6.4 Metode Implementasi

Metode implementasi tahapan untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah tahapan penelitian dalam mencapai tujuan:

1. Business understanding
2. Tinjauan Pustaka
3. Data understanding
4. Data preparation
5. Membangun model Algoritma Naïve bayes
6. Implementasi model Algoritma naïve bayes ke program

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam mengikuti uraian serta pembahasan pada penelitian ini, maka penelitian ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I ini peneliti membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, maksud tujuan dari penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab II akan diuraikan tentang teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu berhubungan dengan algoritma naïve bayes, analisis sentiment, klasifikasi, text mining, twitter dan twitter API, confusion matrix, TF-IDF, dan sklearn.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab III ini akan di jelaskan tahapan penelitian. Mulai dari mengidentifikasi masalah, analisis masalah, hasil analisis, analisis kebutuhan dan perancangan aplikasi.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas tentang analisis sentiment Twitter tentang kepuasan pelanggan Grab menggunakan algoritma naïve bayes. Hasil analisis menggunakan algoritma naïve bayes akan di bahas pada bab ini.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari skripsi yang di buat dan saran- saran dari peneliti kepada pembaca agar memahani hasil dari analisis sentimen dan algoritma naïve bayes serta dapat bermanfaat dalam pengembangan lebih lanjut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Berisi referensi yang digunakan peneliti sebagai bahan dalam proses penelitian

