

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial dapat memberikan gambaran secara umum tentang opini yang diberikan masyarakat, salah satunya media sosialnya adalah twitter. Di dunia sekarang pengguna twitter cukup banyak dan sangat tinggi, di Indonesia misalkan pengguna twitter sudah banyak dari kalangan remaja rata rata sudah punya Twitter untuk berekspresi dan berpendapat. Berdasarkan hal tersebut twitter dapat menjadi media untuk melakukan analisis sentimen. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah analisis masyarakat baik opini positif maupun negatif. Data yang di gunakan yaitu dari akun twitter By.U dan pengguna provider By.U. Oleh karena itu perlu dibuat analisis sentimen sehingga produk yang di promosikan agar dapat menjadi tolak ukur untuk evaluasi kenyamanan kedepannya. Pada penelitian ini menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* yang merupakan salah satu metode *machine learning* yang menggunakan probabilitas dengan kelebihan implementasi yang mudah dan menghasilkan akurasi yang baik.

Telkomsel pada tahun 2019 mendeklarasikan provider By.U sebagai layanan seluler prabayar digital pertama di Indonesia yang memberikan pengalaman digital untuk semua kebutuhan telekomunikasi. Semua aktifitas layanan di lakukan dalam aplikasi By.U yang terpasang pada smartphone, sehingga memudahkan pengguna untuk mengontrol layanan seluler untuk mengontrol layanan yang diinginkan sesuai kebutuhan pengguna. Layanan tersebut meliputi pemilihan nomor, penentuan kuota internet, pengiriman kartu, toping media sosial, dan live chat layanan. Meski menawarkan kemudahan dengan label digital, tentunya tidak semua pengguna merasa puas dan terlayani dengan baik, ada kritik dan saran pengguna merasa puas dan terlayani dengan baik, dan ada kritik yang dibutuhkan oleh pengembang untuk menjaga kualitas dan perkembangan layanan By.U. Twitter

merupakan platform yang memberikan pendapat baik positif maupun negatif. Informasi yang dibagikan pada twitter yaitu tweet. Tweet memiliki batas yang dulu 140 menjadi 280 karakter. Tweet dapat mengandung opini pengguna mengenai sebuah objek, objek tersebut dapat berupa kejadian di sekitar masyarakat seperti produk. Hal ini membuat perusahaan menggunakan twitter sebagai media sosial untuk promosi (Permatasari, 2019).

Analisis sentimen atau disebut juga opinion mining adalah suatu proses dalam menyajikan informasi hasil dari olahan suatu sistem yang digunakan untuk mengklasifikasikan antara kategori positif dan negatif pada keseluruhan sentimen yang dinyatakan dalam tiap dokumen (Wildan Attabi' et al., 2018). Tujuannya untuk mengetahui penilaian terhadap produk dari positif menjadi negatif. Jadi analisis sentimen sangat berguna untuk memberikan penilaian suatu produk.

Untuk melakukan analisis sentiment perlu melakukan pengklasifikasian yaitu dengan metode SVM yang menghasilkan akurasi yang baik. Kelebihan support vector machine selain menghasilkan akurasi yang baik adalah implementasinya yang relative lebih mudah dan hanya memerlukan sejumlah kecil data training untuk mempertkirakan parameter yang diperlukan klasifikasi. Dari sini lah tujuan untuk membuat analisis sentiment Tujuan utama penelitian ini adalah untuk melihat performa dari metode support vektor machine yang akan digunakan pada akun twitter dan penggunaanya dengan klasifikasi yaitu positif dan negatif.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat di rumuskan masalah yang ada yaitu bagaimana melakukan analisis sentimen pada data twitter yang nantinya dapat dimanfaatkan untuk evaluasi kedepannya dengan menggunakan metode *support vektor machine (SVM)*.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembatasan masalah yang luas, maka ruang lingkup dibatasi pada :

- a. Data yang digunakan di dalamnya hanya Bahasa Indonesia
- b. Data yang dianalisis Hanya *tweet* terdapat kata By.U
- c. Pengambilan data hanya pada media sosial *Twitter*.
- d. *Tweet* yang digunakan hanya *tweet* yang berupa *text*.
- e. Menggunakan bahasa pemrograman Python.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sentimen masyarakat terhadap Provaider By.U dengan mengimplementasikan metode *support vektor mechine (SVM)* pada sistem analisis sentiment produk Provaider By.U pada media sosial Twitter

1.5 Sistematika Penulisan

Rincian dalam penyusunan laporan ini akan dijelaskan pada sistematika penulisan. Penulis akan membagi menjadi beberapa bab yang saling keterkaitan dengan judul, adapun pembagiannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan,dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang penelitian terkait, landasan teori, kerangka pikir, serta diagram alir

BAB III METODOLOGI

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang data penelitian, Analisa kebutuhan sistem, serta metode penelitian yang digunakan untuk perancangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang hasil implementasi dari sistem analisis, implementasi pada sistem, serta menguraikan hasil pengujian pada sistem.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan serta berisi saran untuk pengembangan dari penelitian ini.

