

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah adalah entitas organisasi yang bertanggung jawab atas sistem pemerintahan dalam mengatur dan memimpin suatu negara atau wilayah, selain itu memiliki peranan yang sangat penting dalam menyusun kebijakan, melaksanakan undang-undang, dan melayani warganya. Media tradisional, konvensional, dan baru digunakan untuk menyebarkan informasi dan mengomunikasikan tujuan, rencana kerja, dan kebijakan kepada publik. Ini adalah salah satu fungsi pemerintah. (PERMENPANRB, 2012). Penggunaan teknologi internet atau media baru memungkinkan komunikasi langsung dan cepat dengan semua pihak, yang saat ini sangat disukai. Perkembangan internet di Indonesia menunjukkan kemajuan besar. Ini adalah bukti dari pesatnya kemajuan dalam teknologi informasi dan telekomunikasi. Menurut data survei yang dirilis oleh (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2023) jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta pada periode 2022–2023, menunjukkan peningkatan sebesar 2,67% dari jumlah sebelumnya yaitu 210,03 juta pada tahun sebelumnya.

Kehidupan masyarakat modern telah mengalami banyak perubahan karena kemajuan pesat dalam bidang sains dan teknologi. Pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala aspek karena masyarakat semakin kritis terhadap kondisi saat ini. Membentuk pemerintahan yang baik, pemerintahan yang transparan bergantung pada proses kerja sama dan partisipasi. Oleh karena itu, pemerintah memerlukan umpan balik dari masyarakat. Umpan balik diperlukan, bukan hanya yang positif tetapi juga yang negatif. Masyarakat sering mengeluh tentang pelayanan yang diberikan, menyarankan program kerja, atau hanya ingin mengetahui informasi yang tersedia. Penggunaan media sosial tidak hanya memberikan platform bagi individu untuk menyebarkan informasi, tetapi juga sebagai alat untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat. Menurut (We Are Social, 2023) 167 juta orang di Indonesia aktif menggunakan media sosial pada Januari 2023, atau 60,4% dari total penduduk. Bisa dikatakan bahwa masyarakat

saat ini cenderung menggunakan media sosial dikarenakan akses yang mudah dan juga murah.

Media sosial merupakan bentuk media daring yang memungkinkan individu untuk mengakses informasi, ikut serta dalam berbagi konten, dan membuat konten sendiri. Salah satu platform media sosial yang paling populer adalah Twitter, yang memungkinkan pengguna mengekspresikan diri mereka dengan jumlah hingga 4.000 karakter, menjadikannya tempat yang populer bagi orang untuk berbagi dan menyampaikan pendapat mereka. Menurut (Hootsuite dan We Are Social, 2023) jumlah pengguna Twitter global pada Januari 2023 mencapai 556 juta, peningkatan 27,4 persen dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. Salah satu fitur Twitter yang paling populer adalah topik trending, yang memungkinkan banyak orang mendapatkan informasi terbaru. Di sisi lain, Twitter juga digunakan sebagai platform periklanan, forum, dan penjualan. Pada awal tahun 2023, banyak topik trending di Twitter salah satunya tentang Bea Cukai. Informasi ini dapat menimbulkan sentimen masyarakat, baik positif, netral maupun negatif.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah lembaga di Kementerian Keuangan bidang kepabeanan dan Cukai. Berdasarkan kepabeanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2006 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan. Dalam pasal 1 angka 1 tertulis bahwa kepabeanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan Bea Masuk dan Bea Keluar. Pasal 1 angka 1 menjelaskan daerah pabean adalah wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan landas kontinen yang di dalamnya berlaku dalam undang-undang. Banyak orang menggunakan pesawat untuk masuk dan keluar Indonesia, jadi barang bawaan penumpang disebut barang impor ketika mereka masuk ke Indonesia dengan pesawat. Barang-barang yang masuk dan keluar daerah pabean dikenakan Bea Masuk dan Bea Keluar. Pada awal tahun 2023 ini Bea Cukai ramai jadi pembicaraan di media sosial Twitter terkait kinerja, pelayanan dan oknum pegawainya. (CNN Indonesia, 2023) menyatakan dalam artikel berjudul “Viral Piala Lomba Nyanyi WNI Dipajaki Rp4 Juta,

Kemenkeu Minta Maaf”, Disebutkan Cuitan Fatimah Zahratunnisa tentang piala kemenangan di kontes menyanyi di Jepang yang dikenakan bea masuk dan pajak impor oleh pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan (Kemenkeu), viral di Twitter. Selain itu, (CNN Indonesia, 2023) menyatakan dalam artikel berjudul “Bea Cukai Lagi-lagi Viral Usai Pegawai Hina Netizen dengan Kata Babu”, Disebutkan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) kembali menjadi sorotan akibat perilaku pegawainya. Pegawai DJBC bernama Widy Heriyanto viral lantaran mengatai netizen babu di Twitter.

Berdasarkan latar belakang di atas, sebuah penelitian diperlukan untuk mengidentifikasi reaksi masyarakat terhadap isu Bea Cukai yang ramai. Analisis sentimen adalah metode analisis yang tepat untuk memahami sentimen masyarakat terkait suatu masalah, produk, atau jasa. Analisis sentimen adalah proses yang secara otomatis mengekstrak, memahami, dan mengolah teks yang tidak terstruktur untuk mengidentifikasi sentimen yang terkandung dalam kalimat pendapat atau opini (Arsi dan Waluyo, 2021). Sentimen biasanya digunakan untuk memahami pendapat masyarakat tentang barang, layanan, politik, atau masalah lainnya. Pemilik bisnis atau lembaga yang terkait biasanya dapat menggunakan pendapat masyarakat yang dibagi menjadi kategori positif, negatif, atau netral untuk menilai bisnis mereka. Sebuah organisasi atau lembaga dapat memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan kinerjanya di masa depan melalui evaluasi ini. Teknik data mining dapat digunakan untuk memproses data opini masyarakat. Ini dapat dilakukan dengan menggali informasi dari sumber data untuk melakukan pengelompokan opini. Ada dua metode utama yang digunakan dalam penggalian data, yaitu klasifikasi dan klustering. Klasifikasi digunakan untuk memprediksi kelas suatu data, dengan tujuan memetakan data ke dalam kelas yang tepat.

Dalam penelitian ini, metode klasifikasi yang akan digunakan adalah Naïve Bayes. Naïve Bayes, sebagai metode klasifikasi, mengaplikasikan teorema Bayes dengan asumsi independensi yang kuat, yang menyebabkan pendekatan probabilitas yang sederhana (Indahsari dkk., 2021). Keunggulan Naïve Bayes adalah mudah, cepat, dan akurat (Indrayuni, 2019).

Selain itu, metode klasifikasi Naïve Bayes memiliki dasar probabilitas yang kuat. Metode ini menganggap bahwa setiap fitur berbeda satu sama lain. Asumsi ini kadang-kadang terlalu sederhana, tetapi Naïve Bayes tetap memberikan hasil yang bagus dalam banyak kasus. Karena metode ini sangat efektif dalam memprediksi sentimen berdasarkan kata-kata yang digunakan dalam ulasan, telah digunakan secara luas dalam analisis sentimen.

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi dan literatur yang telah dikaji, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis opini masyarakat yang dimana terdapat sentimen Positif, Netral dan Negatif, sehingga memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap persepsi dan respons publik terhadap kinerja Bea Cukai. Dalam melakukan klasifikasi analisis sentimen berdasarkan data yang didapatkan dari *tweet* pengguna akun Twitter, metode Naïve Bayes mampu melakukan pembedaan kelas dengan baik dan biasa digunakan dalam klasifikasi. Hasil dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat akurasi yang dihasilkan dengan menggunakan metode Naïve Bayes. Oleh karena itu, penelitian ini dapat membantu meningkatkan literatur tentang analisis sentimen dan dapat membantu pihak-pihak yang terlibat dalam kebijakan dan strategi komunikasi Bea Cukai untuk membuat keputusan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang ini, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana opini atau sentimen masyarakat terkait Lembaga Bea Cukai di platform media sosial Twitter?
2. Bagaimana cara melakukan pengklasifikasian positif, negatif, dan netral dengan menerapkan algoritma Naïve Bayes untuk menganalisis sentimen terhadap Lembaga Bea Cukai di media sosial Twitter?
3. Bagaimana performa hasil algoritma Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan analisis sentimen terhadap Lembaga Bea Cukai di media sosial Twitter?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh informasi mengenai pendapat atau pandangan masyarakat terhadap Lembaga Bea Cukai.
2. Untuk menggunakan algoritma Naïve Bayes untuk menganalisis sentimen terhadap Lembaga Bea Cukai untuk mengklasifikasikan opini masyarakat ke dalam tiga kategori yaitu positif, negatif, dan netral.
3. Untuk mengetahui seberapa akurat atau tepat algoritma Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan analisis sentimen terhadap Lembaga Bea Cukai.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa Batasan masalah, yaitu:

1. Platform media sosial yang digunakan adalah Twitter.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tweet* dengan topik Bea Cukai.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data *tweet* dengan klasifikasi positif, netral dan negatif.
4. Jumlah data yang diambil adalah 5000 data teks.
5. Visualisasi data berupa *Wordcloud* dan Diagram Lingkaran.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh gambaran umum mengenai sentimen publik terhadap Lembaga Bea Cukai di platform media sosial Twitter.
2. Memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bea Cukai dan menjaga citra positif di mata masyarakat berdasarkan analisis sentimen Twitter.
3. Membantu Lembaga Bea Cukai untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih baik sehingga dapat membantu membangun kepercayaan dan hubungan baik antara Bea Cukai dan masyarakat.