BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat pada teknologi informasi dalam sepuluh tahun terakhir telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat berkomunikasi dan berinteraksi seperti yang dikatakan Wei Liu (2023). Kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan internet memungkinkan hadirnya berbagai platform digital yang memudahkan pertukaran informasi secara cepat dan luas. Salah satu dampak nyata dari perkembangan ini adalah semakin banyaknya perangkat mobile seperti smartphone yang kini menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Smartphone tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi, tetapi juga untuk bekerja, belajar, berbelanja, hingga hiburan. Menurut Sarwar dan Soomro (2013), smartphone telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi masyarakat. Bahkan, Tigor dan Simbolon (2023) menyatakan bahwa penggunaan smartphone juga dapat berdampak pada kesejahteraan emosional, terutama di kalangan pelajar. Hal ini menunjukkan bahwa perangkat mobile kini bukan lagi sekadar alat bantu, tetapi telah menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas masyarakat modern.

Salah satu komponen penting dalam smartphone adalah sistem operasi yang menjalankan berbagai fungsi perangkat. iOS merupakan salah satu sistem operasi mobile yang dikembangkan secara eksklusif oleh Apple Inc. untuk perangkat iPhone, iPad, dan iPod Touch. Sejak diluncurkan pertama kali pada tahun 2007, iOS telah mengalami banyak pembaruan dan peningkatan fitur dari waktu ke waktu. Menurut Investopedia (2025), iOS dirancang dengan kinerja tinggi serta keamanan yang ketat, dan didukung oleh ekosistem aplikasi yang kuat. Selain itu, Apple juga menerapkan berbagai teknologi keamanan seperti secure boot chain dan Secure Enclave, Wikipedia (2025). Namun, di sisi lain, iOS juga kerap mendapatkan kritik dari pengguna, misalnya terkait keterbatasan kustomisasi, bug setelah pembaruan, atau performa baterai yang menurun. Untuk itu, penting untuk memahami bagaimana tanggapan dan opini publik terhadap sistem operasi ini.

Salah satu platform media sosial yang populer dan banyak digunakan masyarakat untuk menyampaikan opini, termasuk dalam hal teknologi seperti iOS adalah Twitter. Hal ini dibuktikan dalam penelitian oleh Prasasti (2021) dan dalam Studi “Analyzing users’ sentiment towards popular consumer industries and brands on Twitter” (2017) disampaikan bahwa 330 juta tweet dari 19 juta pengguna untuk menganalisis opini terhadap 62 industri dan merek populer. Studi ini menunjukkan bahwa Twitter bukan sekadar media sosial biasa, tapi sudah menjadi tempat utama bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat. Opini-opini tersebut dapat memengaruhi pandangan publik, citra suatu merek, dan cara perusahaan berkomunikasi, termasuk dalam bidang teknologi. Ini mencerminkan betapa Twitter menjadi kanal utama publik dalam menyampaikan sudut pandang terhadap berbagai topik, termasuk teknologi. Karakter Twitter yang bersifat terbuka dan berisi unggahan berupa teks pendek (tweet) menjadikannya sumber data yang kaya untuk menganalisis persepsi publik. Alamsyah dkk. (2018) menyatakan bahwa Twitter merupakan platform yang efektif untuk melakukan analisis sentimen dan pemodelan topik karena bersifat real-time dan terbuka untuk umum. Oleh karena itu, menganalisis sentimen pengguna terhadap iOS melalui Twitter menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk menggambarkan opini masyarakat.

Menurut Sebastian Raschka (2014), Naive Bayes Classifier merupakan salah satu algoritma yang banyak digunakan dalam tugas klasifikasi teks, termasuk analisis sentimen. Algoritma ini memiliki keunggulan dalam hal kesederhanaan, kecepatan, serta hasil akurasi yang cukup baik meskipun data yang digunakan terbatas (Daryfayi dkk., 2020). Beberapa penelitian sebelumnya telah berhasil menerapkan metode ini untuk mengklasifikasi sentimen pada berbagai bidang seperti layanan transportasi online, aplikasi e-commerce, dan produk digital. Akan tetapi, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus membahas sentimen masyarakat terhadap sistem operasi iOS menggunakan pendekatan Naive Bayes dan data dari Twitter.

Sehingga dari latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sentimen atau opini masyarakat terhadap penggunaan sistem operasi iOS, khususnya versi 15, 16, dan 17, melalui ulasan di media sosial Twitter. Untuk

mengklasifikasikan sentimen menjadi kategori positif, negatif, dan netral, digunakan metode Naive Bayes Classifier yang dikenal sederhana namun cukup akurat dalam menangani data teks. Proses klasifikasi ini melibatkan tahap preprocessing teks berbahasa Indonesia, pembobotan kata menggunakan TF-IDF, serta evaluasi menggunakan confusion matrix. Agar hasil analisis mudah dipahami, data disajikan dalam bentuk visual seperti grafik atau diagram melalui dashboard web interaktif. Visualisasi ini bertujuan mempermudah pembacaan tren sentimen serta mendukung pengambilan keputusan oleh perusahaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam menjaga fitur yang disukai pengguna maupun memperbaiki kekurangan yang sering dikritik, serta memberikan gambaran umum mengenai persepsi masyarakat terhadap iOS di Indonesia

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana cara melakukan analisis data sentimen pada ulasan masyarakat terhadap sistem operasi iOS 15,16, dan 17 dari data media sosial Twitter?
- 2) Bagaimana implementasi naive bayes classifier guna mengetahui sentimen (positif, netral, atau negatif) ulasan masyarakat terhadap sistem operasi iOS 15,16, dan 17?
- 3) Bagaimana ketepatan hasil akurasi *Naive Bayes Classifier* dalam pengklasifikasian untuk analisis sentimen ulasan masyarakat terhadap sistem operasi iOS dari data media sosial Twitter?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui cara implementasi *Naive Bayes Classifier* dalam analisis sentimen pada ulasan masyarakat terhadap sistem operasi iOS dari data media sosial Twitter.

- 2) Untuk mengetahui hasil tingkat akurasi *Naive Bayes Classifier* dalam kategori positif, negatif, dan netral analisis sentimen pada ulasan masyarakat terhadap sistem operasi iOS dari data media sosial Twitter.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Memberikan pemahaman dalam mengklasifikasikan sentimen masyarakat terhadap sistem operasi iOS melalui ulasan dari data media sosial Twitter dengan menggunakan *Naive Bayes Classifier*. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan pengembangan layanan iOS dalam kualitas sistem operasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Hasil visualisasi dari analisis sentimen mengenai sistem operasi iOS dari media sosial Twitter dapat mempermudah pembaca dalam memahami data terkait topik.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan untuk penelitian ini agar dapat fokus pada rumusan masalah :

- 1) Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang diambil dari media sosial Twitter dengan topik Sistem Operasi iOS versi 15,16,17.
- 2) Metode yang digunakan pada analisis sentimen ini hanya fokus pada *Naive Bayes Classifier*.
- 3) Data yang diambil dan digunakan hanya pada periode waktu tertentu, namun visualisasi datanya dapat ter-*update* ketika terdapat data baru yang ada pada dokumen.