

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Media sosial di Indonesia berkembang sangat pesat dengan didukung oleh perkembangan teknologi yang ada saat ini. Menurut data yang diperoleh dari KOMINFO pada tahun 2014, pengguna internet di Indonesia mencapai 82 juta dimana 95 % pengguna tersebut aktif menggunakan media sosial (Rachmat & Lukito, 2016). Perkembangan yang pesat itu pastinya menimbulkan pengaruh besar dalam berbagai bidang kehidupan, contohnya saja pada bidang jasa ekspedisi (pengiriman barang) (Raksanagara, Chrisnanto, & Hadiana, 2016). Dalam media sosial, pengguna seringkali memberikan komentar terhadap layanan pengiriman yang diberi oleh perusahaan ekspedisi tertentu, contohnya saja dalam kasus ini adalah perusahaan ekspedisi Tiki.

Tiki adalah perusahaan ekspedisi yang menangani kiriman paket dan dokumen yang memiliki aplikasi website dan mobile yang digunakan dalam memonitor pengiriman barang pelanggannya. Tiki juga mempunyai sosial media berupa *Facebook Page* untuk memberi info terbaru tentang perusahaannya. Dalam *Facebook Page* tersebut, pelanggan seringkali memberikan komentar atau tanggapan terhadap layanan yang diberikan perusahaan itu. Komentar yang masuk pada *Facebook Page* tersebut sangatlah banyak yang dapat menyebabkan komentar tersebut hilang atau tenggelam dan tidak dapat ditanggapi oleh pihak Tiki tersebut. Padahal komentar-komentar tersebut sangat berguna untuk mengetahui opini publik terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tersebut (Puspitarani, 2015). Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah penelitian untuk menganalisis opini publik terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa ekspedisi Tiki.

Analisis Sentimen, atau disebut juga *opinion mining*, merupakan bidang studi yang menganalisis opini, sentimen, evaluasi, penilaian, sikap dan emosi publik terhadap suatu entitas seperti produk, pelayanan, organisasi, individu, masalah, peristiwa, topik, dan atributnya (Liu, 2012). Analisis Sentimen memiliki banyak kegunaan, salah satu kegunaannya adalah menilai opini publik mengenai

suatu pelayanan suatu perusahaan jasa. Dari sisi bisnis, penilaian publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sangat berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan jasa tersebut. Tingkat kepuasan tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan tersebut untuk memperbaiki pelayanan yang ada.

Penelitian yang telah dilakukan ini adalah menganalisis sentimen terhadap komentar atau opini dari masyarakat yang diperoleh dalam *Facebook Page* Tiki menggunakan *Naïve Bayes Clasifier*. Data komentar didapat dari *Facebook Page* dan dilakukan *Text Processing* untuk mendapat data berupa *Term* berbobot yang digunakan untuk proses klasifikasi. Kemudian data yang sudah di dapat tadi dilakukan klasifikasi ke dalam 3 kategori, yakni positif, netral dan negatif dan dianalisis dengan menggunakan metode *Naïve Bayes Clasifier*. Hasil dari beberapa proses dalam penelitian ini menampilkan nilai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan klasifikasi positif, netral dan negatif suatu opini publik terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh jasa ekspedisi Tiki dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

## 1.2. Rumusan masalah

Dari latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah dalam menyelesaikan permasalahan di atas :

- a. Bagaimana cara mendapatkan data komentar pada *Facebook Page* Tiki yang dibutuhkan dalam menganalisis sentimen dengan menggunakan metode *Naive bayes classifier*?
- b. Bagaimana cara menganalisis sentimen dan menampilkan hasil analisis tersebut dengan menggunakan metode *Naive bayes classifier*?

## 1.3. Tujuan

- a. Mendapatkan data pada *Facebook page* Tiki yang dibutuhkan dalam menganalisis sentimen dengan menggunakan metode *Naive bayes classifier*.
- b. Menganalisis sentimen dan menampilkan hasil analisis tersebut dengan menggunakan metode *Naive bayes classifier*.

#### **1.4. Manfaat**

- a. Perusahaan jasa ekspedisi (Tiki) ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan mereka.
- b. Tingkat kepuasan yang telah diketahui dapat digunakan perusahaan jasa ekspedisi ini untuk bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan mereka kedepannya agar dapat menjaga kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan mereka.

#### **1.5. Batasan Masalah**

- a. Data komentar yang digunakan dalam penelitian ini sebatas data yang didapat dari proses *scraping data* pertama, pengambilan data komentar dengan proses *scraping data* pada komentar *facebook* tidak dapat dilakukan lagi karena data yang ada pada *facebook* sekarang sudah di tutup perizinannya dan sulit untuk mendapatkannya lagi.
- b. Kata-kata yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada kata-kata dasar yang ada pada kamus kata dasar yang dimiliki library Sastrawi, kata-kata singkatan, kata-kata yang tidak baku, dan kata-kata dalam bahasa inggris tidak dapat digunakan pada penelitian ini.