

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era industri 4.0 yang terjadi dalam berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan masyarakat mudah dalam menerima informasi dengan kemajuan teknologi yang dapat memberikan informasi dan komunikasi yang sangat luas. Berdasarkan data APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 171,2 juta jiwa mengalami peningkatan 25,5% sedangkan di tahun 2020 sebesar 196,7 juta jiwa[1]. Tahun 2020, Indonesia menjadi tahun yang sangat genting karena seluruh dunia sedang dilanda pandemi Covid-19[2]. *World Health Organization* (WHO) mengumumkan bahwa covid-19 merupakan pandemi global dengan penyebaran virus ini secara tidak langsung melalui kontak fisik[3]. Pandemi Covid-19 yang terjadi di berbagai negara dan termasuk Indonesia merupakan pandemi yang berlangsung pada tahun 2019, dan disebabkan oleh sindrom akut coronavirus pernapasan. Berbagai banyak hal yang telah didiskusikan masyarakat terkait pandemi Covid-19 melalui media sosial[4]. Media sosial merupakan *platform* yang dapat digunakan untuk komunikasi antara satu dan lainnya dengan dilakukan secara online sehingga pengguna dapat melakukan interaksi tanpa batasan waktu. Ada tiga makna bersosial terhadap media sosial yaitu pengenalan, komunikasi dan kerjasama[5]. Dengan begitu banyak informasi yang didapatkan mulai dari media *digital* maupun media sosial melalui internet yang diterima oleh masyarakat dengan bebas memberikan pendapat dan disebarkan melalui media sosial pribadi. Di Indonesia sendiri, media sosial yang paling banyak digunakan sampai sekarang adalah *Twitter*[6].

*Twitter* sendiri merupakan sebuah layanan yang sangat mempermudah pengguna untuk dapat saling berkomunikasi dengan pengguna yang lain dengan cara mengirim sebuah pesan berkapasitas 280 karakter yang dimiliki dan disebut “*tweet*”[7]. Pengguna *Twitter* banyak memanfaatkan media sosial agar dapat menemukan pelaku bisnis, dengan menjadi pengikut (*followers*) dan berinteraksi[8]. Dengan adanya penggunaan *Twitter* pada media sosial, pengguna dengan mudah mengeluarkan pendapat terhadap keluh kesah. Terlebih lagi disaat ini pemerintah di Indonesia banyak mengeluarkan aturan-aturan pembatasan sosial, terutama pada sektor di bidang pariwisata dan akomodasi seperti Traveloka[2]. Traveloka merupakan perusahaan teknologi terbaik di Asia Tenggara yang banyak menyediakan akses bagi masyarakat, guna menemukan dan memesan berbagai layanan. Pendiri dari Traveloka sendiri menyebutkan pada awal terbentuknya Traveloka adalah sebuah reservasi untuk melihat perbandingan harga dalam aplikasi tersebut. Selain itu, Traveloka merubah situs reservasi pada pemesanan tiket pesawat di tahun 2013. Traveloka menambahkan reservasi hotel pada bulan maret tahun 2014, kemudian website resmi pemesanan hotel melalui aplikasi Traveloka di bulan Juli 2014. Di tahun 2017, Traveloka banyak menyediakan berbagai layanan seperti pemesanan pada tiket pesawat dan kereta api, tiket perjalanan wisata dan pertunjukan seni, internet dari vendor-vendor dengan bekerja sama untuk terus memberikan pelayanan terbaik[9]. Traveloka melalui akun twitter selama pandemi, banyak mengeluarkan pendapat berupa komentar-komentar tentang syarat untuk melakukan setiap perjalanan baik di luar maupun di dalam negeri yaitu surat dari hasil *rapid test* antigen maupun PCR dengan dinyatakan negatif Covid-19. Dokumen ini menjadi sangat penting mengingat di Indonesia semakin bertambah kasus Covid-19, banyak dari masyarakat yang mengeluh akan aturan tersebut. Dikarenakan mulai dari harga antigen maupun PCR yang berbeda dan sangat mahal.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu metode agar dapat mengolah data dalam mengkategorikan dari komentar tersebut di media ke dalam kategori positif dan negatif. Metode ini dapat digunakan agar mengetahui hasil dari data yang telah didapatkan dengan melakukan analisis sentimen. Analisis sentimen adalah bagian dari *text mining*, sehingga dalam melakukannya dibutuhkan pengklasifikasian dengan metode penunjang terhadap banyak komentar atau tanggapan yang berupa sebuah teks. Dalam metode *text mining* berguna untuk menganalisis, evaluasi, penilaian, emosi seseorang serta pendapat sehingga diketahui apakah berkenaan dalam suatu topik, organisasi atau kegiatan tertentu[7]. Kecenderungan penelitian dalam analisis sentimen tersebut berfokus pada pendapat yang menyatakan sentimen positif dan negatif agar dapat digunakan untuk mengetahui pendapat atau opini yang terdapat pada komentar tersebut[10]. Untuk dapat melakukan analisis sentimen masyarakat terhadap data *tweet* Traveloka selama *rapid test* antigen menggunakan algoritma *Naïve Bayes*. Berdasarkan dari penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa algoritma *Naïve Bayes* memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi daripada algoritma lain.

## 1.2 Perumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara mengukur analisis sentimen masyarakat terhadap data *tweet* Traveloka selama *rapid test* antigen menggunakan algoritma *naive bayes*
2. Bagaimana perbandingan hasil analisis sentimen positif dan negatif masyarakat terhadap data *tweet* Traveloka selama *rapid test* antigen menggunakan algoritma *naive bayes*

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana cara mendapatkan data analisis sentimen dari media sosial Twitter pada data *tweet* Traveloka selama *rapid test* antigen dengan algoritma *naive bayes*.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ialah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya menganalisis sentimen menggunakan data *tweet* berbahasa Indonesia.
2. Data *Tweet* yang digunakan hanya pada tanggal 01 Januari 2022 sampai 08 September 2022.
3. Penelitian ini menggunakan *hashtag* Traveloka antigen dan Antigen.
4. Dalam melakukan analisis sentimen, labeling pada data *tweet* yang digunakan yaitu positif dan negatif.
5. Bahasa pemrograman pada pengumpulan data Twitter yaitu *python* serta *jupyter notebook* pada *Anaconda* ialah *tools* yang akan digunakan untuk *eng-include*.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada laporan akhir sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui cara melakukan analisis sentimen pada Twitter terhadap data *tweet* Traveloka selama *rapid test* antigen dengan metode algoritma *Naïve Bayes*,
2. Dapat mengetahui hasil dari performansi terhadap *trend* positif dan negatif pada analisis sentimen dengan algoritma *Naïve Bayes*, dan
3. Untuk mengetahui dampak dari analisis sentimen masyarakat terhadap data *tweet* Traveloka selama *rapid test* antigen.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan pada penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat menghasilkan berupa gambaran tentang proses analisis sentimen pada sosial media Twitter dalam memberikan opini berupa berbagai kepentingan serta mengoptimalkan informasi jejaring sosial untuk kepentingan publik.
2. Menghasilkan model dan informasi respon positif, negatif atau netral masyarakat terhadap data *tweet* Traveloka sehingga bermanfaat bagi masyarakat untuk melihat citra perusahaan/layanan dari respon positif atau negatif dari pasar.
3. Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam hal ini Traveloka dalam mengevaluasi dan membuat kebijakan kedepannya dari data sentimen masyarakat.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan secara garis besar menggambarkan isi dari Laporan Akhir dengan sangat ringkas dan jelas, sehingga penelitian ini dapat diuraikan antar bab pada masing-masing bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab berisi uraian pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian pada skripsi, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang literatur yang sangat relevan dengan permasalahan pada penelitian yang dilakukan sebelumnya dan diperoleh dengan berdasarkan referensi yang didapat, serta teori yang digunakan dalam penulisan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode langkah-langkah penelitian dari tahap pengumpulan data, pengolahan data, algoritma pengolahan pada data sampai tahap akhir penelitian. Dalam bab ini penelitian melakukan analisis *preprocessing* dan penjelasan metode pada *data mining* yang dipakai sampai tahap akhir.

### **BAB IV ANALISIS DAN HASIL**

Bab ini menjelaskan bagaimana analisis dan hasil pengolahan dari data yang telah dilaksanakan selama perancangan disertai analisis yang telah digunakan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memberikan kesimpulan dari seluruh analisis yang telah dilakukan dan saran untuk peneliti selanjutnya.