

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi yang pesat dan cepat bergerak ke arah digitalisasi, menjadikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan alat pengolah dan pemindahan data dari satu perangkat ke perangkat lainnya bertujuan untuk memudahkan semua pengguna. Twitter adalah media sosial dengan 126 juta pengguna harian. Twitter memiliki daftar topik paling populer dan diperbarui setiap saat. Kelebihan Twitter adalah semua postingan yang ada dapat diakses oleh pengguna lain, yang memudahkan interaksi antar pengguna Twitter tanpa perlu menjadi pengikut atau follower. Keuntungan lain dari sifat Twitter yang terbuka adalah Anda dapat men-tweet dengan menandai siapa saja tanpa harus men-tweet ke halaman penggemar atau akun orang yang di-tag (Rachmad Mahendrajaya dkk, 2019).

Crisbar adalah perusahaan makanan cepat saji yang memiliki beberapa menu salah satunya yang menjadi ciri khas yaitu berupa ayam geprek di bakar dengan berbagai macam bumbu, perusahaan ini di dirikan sejak 27 agustus 2017. Crisbar saat ini memiliki beberapa cabang yang tersebar di beberapa daerah. Perusahaan Crisbar menginginkan adanya upaya peningkatan dalam pelayanan penyajian serta makanan yang di sajikan, maka perusahaan membutuhkan sesuatu inovatif yang mampu membantu mengumpulkan ulasan atau komentar-komentar pelayanan yang telah di

berikan. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin meneliti dan menganalisis komentar- komentar pengguna media sosial Twitter terhadap Crisbar, dengan Analisis Sentimen yang akan dilakukan pada media sosial Twitter penulis dapat melihat bagaimana komentar- komentar konsumen Crisbar terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

Berdasarkan masalah dan rintangan yang dihadapi, penulis melakukan suatu penelitian untuk menganalisis sentimen orang-orang terhadap crisbar. Adapun judul penelitian yaitu “**Analisis Sentimen Crisbar Twitter Menggunakan Metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* (Studi Kasus: Data Tanggapan Crisbar) ”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membuat suatu sistem untuk dapat menganalisa komentar media sosial twitter dengan menggunakan metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* ?
2. Bagaimana performa dari metode *Naïve Bayes* dan metode *Support Vector Machine* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada jurusan Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Penulisan digunakan sebagai referensi untuk penelitian di masa yang akan datang dengan metode yang sama.
3. Sebagai implementasi algoritma *Naive Bayes & Support Vector Machine*.
4. Menganalisa penerimaan dan penolakan terhadap pelayanan serta rasa cita makanan yang dijual.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui sentimen orang-orang terhadap resto crsbar sehingga dapat memprediksi tingkat pelayanan dan cita rasa makanan di masa mendatang.
2. Dapat mengetahui apakah orang-orang cenderung menyukai atau tidak dengan makanan serta pelayanan yang diberikan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun penelitian ini dapat mencapai tujuan dan sasaran penelitiannya, maka permasalahan yang ada hanya dibatasi pada:

1. Pembagi klasifikasi sentimen hanya pada sentimen negatif dan sentimen positif.
2. Algoritma yang digunakan adalah *Naive Bayes & Support Vector Machine*.
3. Penulis hanya melakukan analisa data pada platform media social Twitter.

1.6 Metodologi

1.6.1 Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian terdiri dari sebagai berikut:

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Metode yang dilakukan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh secara relevan.

2. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara membaca atau dapat memperoleh data-data yang ada dari berbagai buku referensi yang terdapat di media dan perpustakaan yang dapat membantu dan menunjang hasil laporan yang berkaitan dengan hal yang akan diteliti.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penulisan adalah *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Analisa Kebutuhan

Proses ini adalah suatu proses dalam pengumpulan data yang dilakukan secara intensif untuk penulis dapat spesifikasi kebutuhan yang akan digunakan oleh *user*. Penelitian ini dilakukan analisis kebutuhan fungsional dan non-fungsional.

2. Desain Sistem

Proses ini dilakukan untuk membuat perancangan suatu sistem yang akan dibuat menggunakan *Unified Modelling Language* (UML).

3. Implementasi

Pada proses ini dilakukan eksekusi terhadap desain sistem yang sudah dibuat dan mengimplementasikan metode *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine* kedalam bahasa pemrograman.

4. Pengujian

Pada proses ini sistem yang telah dibangun sebelumnya akan diuji atau dilakukan pengujian untuk penulis dapat mendapatkan atau mengetahui tingkat akurasi dari kedua metode tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari skripsi ini terdiri dari beberapa bagan utama sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan lebih menjelaskan mengenai teoritis program yang akan dirancang atau dibuat, yang didasari oleh berbagai referensi dari jurnal maupun buku. Sehingga para pembaca mengetahui berbagai teori yang dipakai dan dapat memahami konsep dari program rancangan yang akan dibuat.

BAB III: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan menjelaskan suatu susunan dari sistem informasi yang terdapat komponen didalamnya yang telah dirancang oleh penulis dan pembaca dapat mengevaluasi berbagai masalah yang ada di dalam program tersebut.

BAB IV: IMPLEMENTASI HASIL

Pada bab ini akan lebih lanjut dalam membahas bentuk perangkat lunak yang akan dibuat yaitu perancangan *interface*, berbagai algoritma serta bentuk sistem yang akan digunakan dalam penyusunan fungsi dan membangun program serta hasil dari tampilan program.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai tentang kesimpulan secara keseluruhan bab, serta saran yang diharapkan dapat berguna bagi penulis dan diharapkan juga dapat sebagai pendukung dalam pengembangan program di masa yang akan datang.