

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Twitter adalah salah satu *platform* sosial media yang sangat banyak digunakan orang termasuk di Indonesia. Tidak hanya masyarakat umum, tetapi twitter juga banyak di gunakan oleh instansi pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan salah satunya Bank Negara Indonesia (BNI) untuk memberikan informasi kepada nasabahnya atau masyarakat terkait BNI. Sehingga nasabah atau masyarakat mengetahui informasi terkini dan dapat memberikan tanggapan atas informasi yang di berikan. Dengan begitu sosial media dapat digunakan untuk analisis sentimen terhadap tanggapan nasabah.

BNI mempunyai akun twitter yaitu BNICustomerCare yang khusus melayani keluhan, memberikan solusi kepada nasabah dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI).

Dari permasalahan di atas, bisa dibuat sebuah sistem yang akan menganalisis keluhan nasabah tertentu dari akun twitter BNICustomerCare, kemudian dari setiap keluhan dapat dilakukan analisis sentimen. Dengan adanya sistem ini pihak BNI mengetahui respon dari nasabah mengenai keluhan yang di alami. Kemudian dapat di jadikan bahan evaluasi oleh pihak BNI terhadap pelayanan yang di berikan ke nasabahnya dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini melakukan penganalisisan terhadap keluhan nasabah yang berasal dari akun twitter BNICustomerCare kemudian di analisis sentimen dari setiap keluhan. Metode yang digunakan pada penelitian ini untuk analisis sentimen adalah *Naive Bayes Classifier*.

Naive Bayes classifier (NBC) merupakan salah satu metode pembelajaran mesin yang memanfaatkan perhitungan probabilitas dan statistik yang dikemukakan oleh ilmuwan Inggris Thomas Bayes, yaitu memprediksi probabilitas di masa depan berdasarkan pengalaman di masa sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini merumuskan masalah antara lain :

1. Bagaimana membuat sistem yang mampu melakukan penganalisisan terhadap keluhan nasabah untuk di analisis sentimen terhadap twitter BNICustomerCare.
2. Bagaimana melakukan pengambilan data di twitter dengan menggunakan Twint
3. Bagaimana cara untuk ekstraksi pola (*text mining*) atau membersihkan data yang sudah diambil.

1.3 Ruang Lingkup

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak keluar dari rumusan masalah, maka ruang lingkungnya adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibuat akan menganalisis keluhan berbahasa Indonesia kemudian akan dicari sentimen yang terdiri dari positif, negatif dan netral.
2. Sistem yang akan dikembangkan menggunakan bahasa Python.
3. Metode yang digunakan adalah *Naive Bayes* (untuk analisis sentimen).
4. Memanfaatkan Twint untuk pengambilan data.
5. Tidak membahas keamanan sistem.
6. Data *training* menggunakan *tweet* twitter BNICustomerCare tahun 2020 .

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan suatu sistem yang mampu menganalisis keluhan nasabah pada akun twitter BNICustomerCare kemudian dicari sentimen dari setiap keluhan yang telah ditentukan secara dengan metode *Naive Bayes Classifier*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pembuatan sistem ini adalah dapat memberikan informasi kepada Bank BNI mengenai tanggapan/keluhan nasabahnya yang disampaikan melalui twitter BNICustomerCare. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi pihak Bank BNI ke depannya untuk masalah pelayanan terhadap nasabahnya.