

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Internet Service Provider adalah badan usaha yang menjual koneksi internet atau sejenisnya kepada pelanggan. Setiap perusahaan berusaha untuk memperoleh pelanggan menggunakan berbagai strategi Teknologi yang terus berkembang yang bisa diberikan kepada para pelanggannya. Faktor layanan dan kemudahan inilah yang akan memberikan kepuasan bagi para pelanggannya dengan tujuan untuk memelihara loyalitas pelanggan pada produk operator. Faktor lain yang juga perlu diperhatikan adalah penanganan keluhan dari pelanggan yang bisa disampaikan lewat *call center* maupun secara langsung ke pusat *customer service*. Kecepatan penanganan, keramahan, serta kemudahan prosedur akan membuat pelanggan merasa puas dan akan menarik minat masyarakat untuk berlangganan. Dengan peningkatan tersebut, tentunya keluhan dari pelanggan juga akan bertambah seiring meningkatnya jumlah pelanggan.

Analisis sentimen merupakan suatu bentuk teknologi baru yang kini sedang marak dikembangkan. Analisis sentimen ialah salah satu bentuk teknologi yang sering dimanfaatkan untuk melakukan evaluasi dan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau topik tertentu berdasarkan data opini secara langsung atau diperoleh dari sosial media. Dengan analisis sentimen nantinya keluhan yang diterima akan diklasifikasikan masuk pada kelas sentimen mana menggunakan model klasifikator yang terbentuk dari

proses pelatihan data. Untuk metode klasifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Support Vector Machine (SVM)*. Alasan pemilihan metode *Support Vector Machine* dalam penelitian ini adalah *Support Vector Machine* merupakan salah satu metode dalam *supervised learning* yang biasanya digunakan untuk klasifikasi dan regresi. Dalam pemodelan klasifikasi, *Support Vector Machine* memiliki konsep yang lebih matang dan lebih jelas secara matematis dibandingkan dengan teknik-teknik klasifikasi lainnya

Dari peningkatan jumlah keluhan tersebut, dapat dijadikan peluang untuk menggali informasi mengenai penilaian dan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan oleh *Internet Service Provider* yang sudah berjalan menggunakan analisis sentimen. Diharapkan dengan adanya penelitian tentang analisis sentimen keluhan pelanggan mengenai pelayanan *Internet Service Provider* menggunakan metode *Support Vector Machine* dapat dijadikan bahan masukan untuk membantu meningkatkan pelayanan yang sudah berjalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, didapat rumusan masalah yaitu tentang bagaimana melakukan analisis sentimen berdasarkan keluhan pelanggan menggunakan metode *Support Vector Machine* untuk membantu meningkatkan pelayanan *Internet Service Provider*.

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada dan menyadari adanya keterbatasan serta kemampuan, maka dibuat ruang lingkup sebagai berikut:

1. Berfokus pada penggunaan metode *Support Vector Machine* untuk melakukan analisis pada sebuah dataset keluhan pelanggan *Internet Service Provider*.
2. Dataset yang digunakan adalah data yang diambil dari keluhan pelanggan IndiHome dari *Twitter* dalam satu bulan menggunakan kata kunci berupa kata yang berhubungan dengan layanan internet, seperti; gangguan internet, keluhan internet, dan hal-hal yang berhubungan dengan keluhan layanan internet pada IndiHome.
3. Hasil dari analisis berupa presentase akurasi dari hasil pengujian menggunakan metode *Support Vector Machine*, model dari hasil pengujian, output sentiment dari suatu keluhan termasuk positif atau negatif, dan *Word Cloud*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan analisis sentimen keluhan pelanggan di *Twitter* terhadap layanan *Internet Service Provider* menggunakan metode *Support Vector Machine* dan mengetahui tingkat akurasi dari hasil perhitungan algoritma *Support Vector Machine* untuk klasifikasi teks positif dan negatif.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memahami lebih dalam mengenai implementasi metode *Support Vector Machine (SVM)*.
2. Membantu untuk mengetahui komentar positif dan komentar negatif.
3. Sebagai referensi mahasiswa lain untuk memahami analisis sentimen dan metode *Support Vector Machine (SVM)*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah penulis dalam penyusunan skripsi. Adapun sistematika penulisan ini dikelompokkan kedalam beberapa bab. Setiap bab diuraikan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang dasar penelitian, yang berisi latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang mirip dengan penelitian ini. Pada bab ini juga berisi tentang landasan-landasan teori yang mendukung dalam penelitian ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang alur dari penelitian yang berupa perancangan perangkat dan bahan apa saja yang akan digunakan.

4. BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dari tahapan penelitian yang dilakukan secara menyeluruh termasuk hasil dari pengujian.

5. BAB V PENUTUP

Bagian terakhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dan saran untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada penelitian ini.