

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia mampu untuk berpikir dan memiliki perasaan. Setiap apa yang dipikir dan dirasa terhadap sesuatu akan menciptakan sebuah opini. Definisi opini dari kamus besar Bahasa Indonesia adalah pikiran, anggapan, buah pemikiran atau perkiraan tentang suatu hal (orang, benda, peristiwa), medianya dapat hanya di dalam hati, lisan atau bahkan tulisan. Opini yang muncul dapat mempengaruhi orang lain, karena manusia tidak terlepas dari predikatnya sebagai makhluk sosial. Opini menjadi penting, karena setiap keputusan yang akan diambil oleh seseorang atau organisasi diperlukan pertimbangan yang juga berdasarkan dari kumpulan opini (Liu, 2011).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat, begitu juga dengan perkembangan dan penggunaan *social media* seperti Facebook, Twitter, Google+, Foursquare dan Path. Menurut data yang dilansir oleh SemioCast pada Juli 2012, Indonesia masuk dalam 10 besar pengguna Twitter terbesar di dunia dengan jumlah 29 juta akun lebih, dan Jakarta adalah kota peringkat pertama yang paling aktif dalam menyumbangkan *tweet* dari semua kota di dunia, lalu di bawahnya kota Bandung dengan peringkat-6 setelah Tokyo, London, Sao Paulo dan New York. Pada saat ini orang-orang berkomunikasi dengan mudah. Saling berbagi informasi mengenai berita, peristiwa, aktivitas sehari-hari, atau bahkan opini terhadap suatu hal. Informasi dapat dikategorikan menjadi 2 macam, yaitu: pengetahuan (fakta), atau opini (Liu, 2010a). Fakta bersifat obyektif terhadap suatu topik pembahasan, kebenarannya tidak memihak. Contoh kalimat fakta yaitu “Jakarta adalah ibu kota Indonesia”, “Tanggal 17 Agustus diperingati sebagai Hari Kemerdekaan Indonesia”. Biasanya fakta dapat menjawab pertanyaan apa, siapa, berapa, di mana dan kapan. Sedangkan opini dipengaruhi oleh unsur pribadi sehingga sifatnya subyektif yang mendeskripsikan sentimen terhadap suatu topik pembahasan. Suatu opini dinilai benar bagi

seseorang, namun belum tentu benar bagi orang lain. Contoh kalimat opini yaitu “BPJS dianggap memberatkan rakyat kecil”, “Terimakasih telah membantu biaya operasi ayah secara gratis, BPJS sangat membantu”, “Pelayanan BPJS ribet”. Berdasarkan contoh kalimat tersebut maka opini dapat ditentukan sentimennya kedalam kategori positif, negatif dan netral. Twitter bersifat *real-time*, cepat dan mudah digunakan. Twitter membatasi jumlah karakter setiap *tweet* sebanyak 140 karakter, memungkinkan penggunaanya untuk mengirimkan *tweet* yang berisi informasi dan opini. Tidak hanya kalangan pribadi saja, perusahaan juga memanfaatkan *social media* sebagai media untuk berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Perusahaan menyajikan topik tentang produk, promosi, atau sebuah kebijakan. Dan masyarakat dapat menyampaikan tanggapan, dapat berupa pertanyaan dan opini. Salah satu perusahaan yang menggunakan Twitter sebagai media komunikasi dengan pesertanya adalah BPJS. BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 86 tahun 2013 pasal 3, pemberi kerja selain penyelenggara negara wajib mendaftarkan dirinya dan pegawainya sebagai peserta BPJS.

Dengan begitu data yang dihasilkan dari *social media* khususnya Twitter memiliki potensi dijadikan sebagai sumber data untuk dilakukan pengekstrakan opini atau yang disebut Analisis Sentimen. Analisis Sentimen yang merupakan bagian dari *opinion mining* adalah proses memahami, mengekstrak dan mengolah data tekstual secara otomatis untuk mendapatkan informasi (Nur, M.Y. & Santika, D.D. 2011). Analisis sentimen pada dasarnya merupakan upaya mengklasifikasikan sekumpulan opini apakah masuk ke dalam kategori opini positif atau opini negatif. Opini yang telah diklasifikasikan dapat menjadi informasi yang bernilai untuk sebuah perusahaan.

Dari penjelasan di atas, penulis berencana mengklasifikasikan *tweet* opini yang mengandung kata kunci 'BPJS' untuk diproses dengan teknik analisis sentimen sehingga didapatkan informasi berapa kemunculan opini positif, negatif

dan netral pada *tweet* yang dikumpulkan. Informasi ini dapat menjadi evaluasi untuk mengetahui sentimen tentang BPJS di masyarakat.

Pada penelitian ini penulis memilih metode *Naïve Bayes Classifier* untuk melakukan klasifikasi. *Naïve Bayes* terbukti dalam penelitian Alexander Pak (2010) dan Yudi Wibisono (2011) dapat mengklasifikasikan teks dalam kasus analisis sentimen.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Naïve Bayes Classifier* dapat mengklasifikasikan opini positif, negatif dan netral dari hasil kumpulan *tweet* opini berbahasa Indonesia yang didapat?
2. Bagaimana hasil yang diperoleh ketika *Naïve Bayes Classifier* diimplementasikan pada Sistem Analisis Sentimen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam skripsi ini adalah:

1. Mengimplementasikan *Naïve Bayes Classifier* dalam Sistem Analisis Sentimen untuk mengklasifikasikan opini positif, negatif dan netral.
2. Mengetahui tingkat kesuksesan implementasi *Naïve Bayes Classifier* pada Sistem Analisis Sentimen yang dibangun selama penelitian berlangsung.

## 1.4 Batasan Masalah

1. Penulis hanya menggunakan Twitter sebagai sumber data.
2. Proses klasifikasi sentimen dilakukan pada *tweet* berbahasa Indonesia.
3. Data *tweet* yang diambil tidak real-time, melainkan hasil pengumpulan dalam jangka waktu tertentu (Februari 2015-Juni 2015)
4. Data *tweet* yang dikumpulkan adalah *tweet* yang mengandung kata kunci 'BPJS'.
5. Data *tweet* yang diproses dalam pembuatan model merupakan *tweet* opini diperoleh dari hasil anotasi atau pelabelan kelas secara manual.
6. Metode yang digunakan dalam klasifikasi sentimen adalah *Naïve Bayes Classifier*.

7. Hasil dari klasifikasi adalah kelas positif, negatif dan netral.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian yang akan dilakukan, serta metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori dan konsep algoritma yang digunakan dalam penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan perangkat-perangkat pendukung penelitian, proses rekayasa sistem, serta penjadwalan untuk penelitian yang akan berlangsung.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian yang telah dilakukan dan membahas perangkat lunak yang dibangun serta mengukur tingkat keberhasilannya dalam menjawab permasalahan yang diangkat.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini menjelaskan kesimpulan yang merupakan jawaban dari masalah dalam penelitian, serta berisi saran yang dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.