

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Berkembangnya industri jasa penerbangan yang semakin meningkat di Indonesia pada setiap tahunnya telah menjadi perhatian masyarakat luas. Maskapai penerbangan yakni suatu perusahaan atau sarana transportasi di butuhkan banyak masyarakat agar dapat bepergian jauh dengan jangka waktu yang relatif lebih singkat. Salah satunya adalah Citilink, citilink merupakan maskapai penerbangan anak dari perusahaan Garuda Indonesia dengan harga tiket yang dapat dijangkau masyarakat menengah kebawah. Penilaian terhadap maskapai penerbangan Citilink bisa di lihat melalui promo-promo apa saja yang paling banyak di promosikan kepada masyarakat, namun banyak juga masyarakat memberikan penilaian melalui pendapat atau komentar yang dikemukakan di media sosial Twitter. Twitter merupakan satu dari banyak medial sosial yang diminati banyak masyarakat. Pendapat tersebut berupa *tweet* yang nantinya bisa tersebar di *timeline* Twitter.

Banyaknya pengguna Twitter memberikan pengaruh besar bagi masyarakat dalam memberikan penilaian berupa pendapat atau komentar terhadap jasa maskapai penerbangan Citilink karena perkembangan pengguna Twitter yang semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini di kemukakan oleh Dick Costolo, CEO Twitter, ketika melaksanakan kunjungan di Indonesia dengan jumlah pengguna sudah mencapai 50 juta di

Indonesia, menurut situs tekno.kompas.com (2015). Pendapat atau komentar di media sosial twitter tersebut dapat dipakai pula sebagai data penelitian analisis sentimen untuk mengelompokan atau mengklasifikasi sentimen positif atau negatif.

Analisis sentimen adalah suatu proses pengolahan kata untuk mengelompokan atau mengklasifikasi pendapat, penilaian, seseorang terkait kreasi, organisasi, atau aktivitas tertentu.[1] Penelitian kali ini menggunakan *Naïve Bayes* bertujuan melakukan klasifikasi atau pengelompokan sentimen positif atau negatif masyarakat terhadap layanan maskapai penerbangan Citilink agar bisa memberikan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa maskapai penerbangan Citilink Indonesia.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah di uraikan rumusan masalah yang akan di bahas adalah seberapa besar akurasi dengan metode *Naïve Bayes* dapat memberikan hasil penilaian pendapat masyarakat terhadap pengguna atau yang ingin menggunakan layanan jasa maskapai penerbangan Citilink.

## 1.3. Batasan Masalah

Supaya dapat mendekati sasaran yang diharapkan, maka harus ada batasan permasalahan sesuai target dalam penelitian ini, antara lain:

1. *Dataset* yang digunakan dari media sosial Twitter, dengan kata kunci @Citilink, citilink.
2. Jumlah *dataset* yang digunakan sebanyak 2000 *tweet*
3. Mengklasifikasi sentimen positif atau negatif.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah di telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian adalah melakukan klasifikasi sentimen positif dan negatif masyarakat terhadap layanan jasa maskapai penerbangan Citilink agar bisa memberikan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa maskapai penerbangan Citilink Indonesia.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan melaksanakan penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi terhadap layanan jasa maskapai penerbangan Citilink, yang akan menjadi pertimbangan untuk menggunakan jasa penerbangan maskapai tersebut. Menjadi masukan kepada pihak perusahaan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa maskapai penerbangan tersebut agar terus melakukan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang semakin baik. Menjadi referensi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan analisis sentimen

#### **1.6. Statistika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Narotama adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan dan terdiri dari beberapa sub bab meliputi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Semua sub bab menjelaskan secara umum rancangan kegiatan dan tujuan dari penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah sebagai pedoman dan tolak ukur bagi penulis dalam melakukan penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan langkah dan proses di dalam penelitian. Metodologi dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan penelitian agar penelitian berjalan secara terstruktur sesuai dengan rancangan yang telah dibuat.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang didapat menggunakan algoritma *Naïve Bayes* pada klasifikasi sentimen positif dan negatif .

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan hasil dari pembahasan penelitian dan saran terhadap peneliti selanjutnya mengenai analisis setimen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini berisi seluruh sumber pustaka yang berhubungan dengan penelitian analisis sentimen. Seluruh sumber pustaka yang digunakan di dalam dokumen proposal harus ada dalam Daftar Pustaka.

