

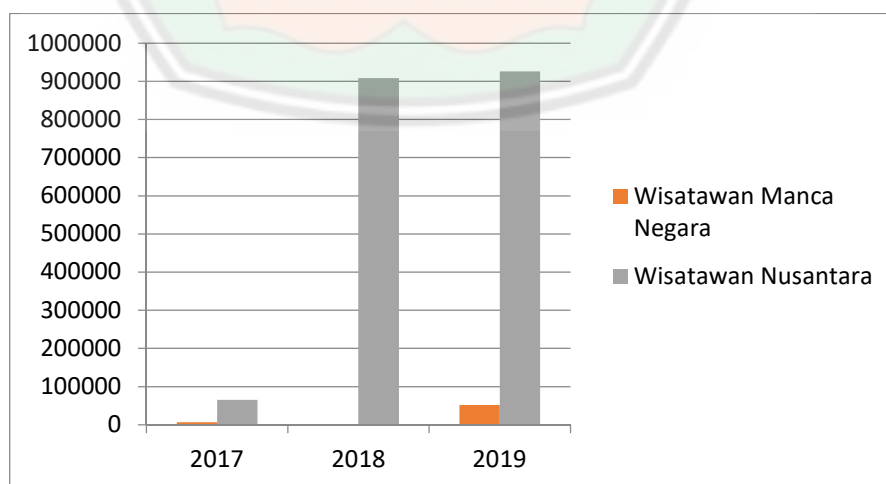
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan di bidang teknologi dan telekomunikasi saat ini telah menjadikan berbagai informasi yang ada di dunia menjadi sangat mudah diakses dari berbagai penjuru dunia. Salah satu keuntungan dari kemajuan teknologi salah satunya adalah perkembangan internet. Pada tahun 2017, pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta pengguna atau sudah ada sekitar 54,68% masyarakat Indonesia sudah merasakan layanan internet. (Marketeers.com, 2018)

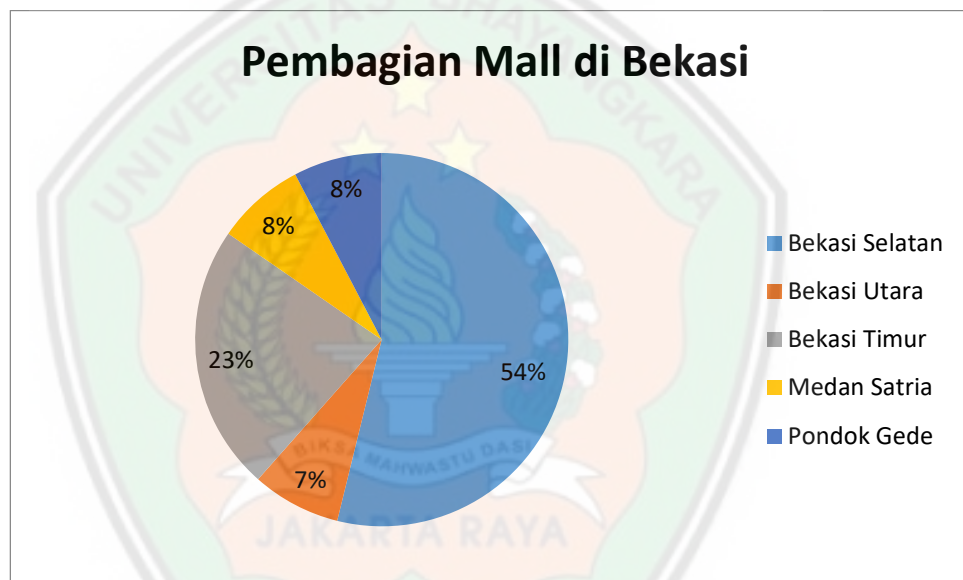
Kota Bekasi yang dikenal sebagai Kota Patriot adalah salah satu daerah yang sudah melakukan pengembangan di berbagai bidang, menjadikan Kota Bekasi sebagai daya tarik dari segi industri, hingga pariwisata. Menurut data dari (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2019), Kota Bekasi mengalami peningkatan dari segi kunjungan wisatawan. Dalam rentang tahun 2017-2019 Kota Bekasi mempunyai jumlah pengunjung sebanyak 1.958.551 wisatawan. Sebanyak 1.899.915 adalah pengunjung nusantara dan 58.636 lainnya adalah pengunjung mancanegara. Grafik perkembangan wisatawan di Bekasi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Perkembangan Wisatawan Bekasi

Sumber: (jabar.bps.go.id)

Karena terus berkembangnya Kota Bekasi, salah satu hal yang menjadi daya tarik pelaku bisnis adalah semakin menariknya usaha pembangunan mal-mal sebagai pusat pembelanjaan, media rekreasi, maupun sebagai media hiburan. Adapun distribusi mal / plaza di Kota Bekasi adalah Kecamatan Bekasi Utara terdapat Summarecon Mal Bekasi; Kecamatan Bekasi Selatan, yaitu Mal Metropolitan (MM), Grand Metropolitan Mal (GMM), Bekasi Cyber Park (BCP), Grand Galaxy Park (GGP), Mega Bekasi Hypermall (MBH), Revo Town, dan Mal Pekayon; Kecamatan Bekasi Timur meliputi Bekasi Trade Center, Blu Plaza, dan Bekasi Junction; Kecamatan Medan Satria terdapat Grand Mal Bekasi; dan Kecamatan Pondok Gede yaitu Pondok Gede Plaza.(Emahlia & Baiquni, 2017). Pembagian mall di Bekasi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 2. Pembagian Mall di Bekasi

Sumber: ((Emahlia & Baiquni, 2017)

Semakin banyaknya mal yang ada, maka semakin ketat juga persaingan antar pelaku bisnis tersebut. Berbagai usaha untuk menarik pengunjung juga harus dilakukan agar industri ini tetap bertahan dan berkembang. Sebagai salah satu faktor penting bagi pengunjung yang ingin melakukan kunjungan ke suatu mal adalah berupa ulasan pengunjung lain yang telah melakukan atau pernah berkunjung sebelumnya yang dapat digunakan sebagai referensi. Ulasan yang terdapat pada *Google Review* juga dapat menjadi pertimbangan untuk menentukan pilihan mal yang terbaik. Selain untuk menjadi bahan referensi pengunjung,

ulasan pada *Google Review* juga dapat menjadi bahan evaluasi dari pihak mal agar dapat melakukan perbaikan demi kenyamanan dan kepuasan para pengunjung.

Karena banyaknya ulasan dari para pengunjung, akan sangat membutuhkan waktu yang lama untuk membaca satu persatu ulasan tersebut, maka dari itu diperlukan suatu teknik untuk mengumpulkan ulasan dan menganalisis dengan jumlah data berskala besar. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah ini adalah Analisis Sentimen.

Analisis sentimen adalah studi komputasi dari opini-opini, sentimen, serta emosi yang diekspresikan dalam teks. (Liu, 2012) Jenis sentimen yang didapatkan yaitu positif atau negatif. Analisis sentimen berguna untuk memudahkan pengguna pada proses memahami sentiment sehingga dapat melakukan penentuan keputusan pada suatu objek. (Cahyani & Adikara, 2019)

Berdasarkan rumusan latar belakang tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Sentimen *Google Review* Ulasan Summarecon Mal Bekasi Menggunakan Metode *Naïve Bayes*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan yang sudah penulis uraikan di atas, dapat disimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Membutuhkan sistem pengambilan data ulasan mengenai Summarecon Mal Bekasi pada *Google Review* dalam jumlah yang banyak.
2. Belum adanya teknik klasifikasi untuk mengelompokkan ulasan positif dan ulasan negatif pada *Google Review* mengenai Summarecon Mal Bekasi dan akurasi.
3. Belum adanya perbandingan data ulasan yang ada pada *Google Review* dengan data pendapat masyarakat tertentu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka permasalahan yang akan menjadi kajian penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat akurasi metode *Naive Bayes* dalam analisis sentiment pada data ulasan Summarecon Mal Bekasi yang terdapat di *Google Review*?

2. Bagaimana perbandingan ulasan mengenai Summarecon Mal Bekasi pada situs *Google Review* dengan pendapat masyarakat?

1.4 Batasan Masalah

Agar terhindar dari permasalahan yang menyimpang dan agar pembahasan menjadi terarah, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data ulasan pengunjung mengenai Summarecon Mal Bekasi pada situs *Google Review*, dan data pendapat masyarakat Desa Pantai Hurip.
2. Data yang digunakan hanyalah data ulasan Bahasa Inggris.
3. Data yang diambil hanya sebanyak 2143 data ulasan.

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Secara umum, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana tingkat akurasi metode klasifikasi *Naive Bayes* dalam pengklasifikasian sentimen negatif maupun sentimen positif pada data ulasan Summarecon Mal Bekasi.
2. Mengetahui perbandingan tentang pendapat masyarakat Desa Pantai Hurip dengan ulasan pada *Google Review* mengenai Summarecon Mal Bekasi.

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat, diantaranya:

1. Bagi mahasiswa, dapat menerapkan ilmu dan pengetahuan yang sudah dipelajari dan diperoleh selama di bangku perkuliahan dan untuk mengetahui bagaimana algoritma *Naive Bayes* dalam melakukan proses klasifikasi pada data ulasan pengunjung Summarecon Mal Bekasi.
2. Bagi pihak Mall dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi sebagai bentuk pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di sebuah situs *Google Review* tentang ulasan Summarecon Mal Bekasi dan akan diimplementasikan kepada masyarakat di Desa Pantai Hurip sebagai pembanding ulasan *Google Review* dan pandangan Masyarakat Desa Pantai Hurip mengenai Summarecon Mal Bekasi

Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap Tahun Ajaran 2020/2021 yang dimulai pada tanggal 7 Juni 2021 sampai dengan 25 Juni 2021.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan dalam memahami jalan pemikiran secara keseluruhan tugas akhir. Secara garis besar tugas akhir ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan mengenai teori-teori dan konsep yang menjadi landasan dalam tahap analisis dan perancangan sistem

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data serta metode yang digunakan pada proses analisis data dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini menguraikan hasil skenario dan analisa eksperimen yang dimulai dari teknis pengumpulan data sampai hasil dan analisa.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan dari proses pengklasifikasian data yang telah dilakukan serta saran-saran yang bisa diterapkan dari hasil pengolahan data agar dapat menjadi masukan bagi peneliti yang akan meneliti hal yang berhubungan.