

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Salah satunya adalah internet, kemajuan internet memudahkan manusia untuk memperoleh informasi dari berbagai penjuru dunia. Selain itu kemajuan internet dapat membantu manusia berkomunikasi dengan mudah dibandingkan zaman dahulu. Pada tahun 2017, pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta pengguna atau sudah ada sekitar 54,68% masyarakat Indonesia yang mengakses internet melalui *smartphone* maupun *komputer*. (Sugiharto, 2018).

Perkembangan dunia kuliner juga ikut terpengaruh dengan adanya kemajuan teknologi internet. Salah satu penunjang berkembangnya dunia kuliner adalah adanya aplikasi dan situs web seperti *Grabfood*, *Gofood*, *MCDelivery*, *PergiKuliner.com*, *Toresto*, *Zomato.com* dan *Google Review*. Yang membantu masyarakat dalam melakukan pemesanan secara *online* tidak terbatas waktu dan tempat serta membantu para pengusaha kuliner dalam mencapai target pasaran.

Google Review adalah situs komunitas atau fitur *Google* yang menyimpan berbagai macam informasi termasuk informasi restoran bagi pecinta kuliner. Di *Google Review* pengguna bisa berbagi informasi, ulasan dan foto restoran tertentu, untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh setiap restoran sebelum berkunjung.

Kota Bekasi merupakan Kota Patriot dan salah satu daerah yang melakukan pengembangan di berbagai bidang. Menjadikan Kota Bekasi sebagai daya tarik dari segi industri, hingga kuliner. Menurut Badan Statistik Provinsi Jawa Barat jumlah kunjungan wisatawan nusantara pada tahun 2017-2019 sebesar 1.899.915 wisatawan, dan kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 58.636 wisatawan. Dengan total jumlah pengunjung sebanyak 1.958.551 wisatawan.

Seiring dengan meningkatnya pengunjung Kota Bekasi baik dari nusantara maupun mancanegara, wisata kuliner juga mengalami peningkatan dari segi jumlah

dan kualitas. Karena pertumbuhan wisata kuliner saat ini akan menimbulkan persaingan diantara pelaku usaha tersebut. Berbagai cara maupun usaha untuk menarik pengunjung juga harus dilakukan agar wisata kuliner tetap bertahan dan berkembang. Salah satu cara yang digunakan adalah memanfaatkan media promosi *online* untuk memperbaiki kualitas pelayanan restoran di berbagai situs layanan kuliner, salah satunya adalah *Google Review*.

Semakin baiknya pelayanan terhadap pengunjung, maka akan semakin baik juga respon dari para pengunjung yang menikmati wisata kuliner tersebut. Sebagai salah satu faktor penting bagi pengunjung yang ingin menikmati kuliner di berbagai tempat adalah berupa ulasan pengunjung lain yang telah menikmati kuliner sebelumnya yang dapat digunakan sebagai referensi. Ulasan yang terdapat pada *Google Review* juga dapat menjadi pertimbangan untuk menentukan pilihan tempat kuliner yang terbaik. Selain untuk menjadi bahan referensi pengunjung, ulasan pada situs *Google Review* juga dapat menjadi bahan evaluasi dari pihak pengusaha kuliner 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 metode yang dapat dilakukan adalah *Web Scrapping*. Analisis Sentimen juga dilakukan untuk melihat pendapat atau kecenderungan opini terhadap sebuah masalah apakah cenderung beropini positif atau negatif, sehingga pada penelitian ini peneliti berfokus pada seberapa baik performa metode *Naive Bayes* dalam pengklasifikasian analisis sentimen. (A. Yani et al., 2019).

Berdasarkan rumusan latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Sentimen Menggunakan Metode Naive Bayes Terhadap Ulasan Restoran Bandar Djakarta Di Summarecon Mall Bekasi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Belum adanya teknik klasifikasi untuk mengelompokkan ulasan positif dan ulasan negatif pada *Google Review* mengenai restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi.
2. Melihat seberapa baik performa metode *Naive Bayes* dalam pengklasifikasian Analisis Sentimen Restoran.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara menerapkan teknik *web scrapping* untuk mendapatkan data ulasan restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi pada *Google Review*?
2. Bagaimana gambaran umum tentang data ulasan restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi yang terdapat pada *Google Review*?
3. Bagaimana cara mengimplementasikan metode *Naive Bayes* pada restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi yang terdapat di *Google Review*?

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 restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi pada *Google Review*.
2. Untuk melakukan pemrosesan data, penulis menggunakan software *RStudio*, dengan versi *R. 4.04*, dan *Shiny* sebagai output aplikasi.
3. Data yang diambil sebanyak 2366 ulasan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membuktikan bahwa metode *Naive Bayes* dengan teknik *web scrapping* dapat digunakan dalam pengklasifikasian Analisis Sentimen Restoran.
2. Mengetahui bagaimana penerapan dari metode *Naive Bayes* untuk melakukan klasifikasi sentimen positif dan sentimen negatif pada data ulasan restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi.
3. Mengetahui gambaran dari data hasil klasifikasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa, dapat menerapkan ilmu dan pengetahuan yang sudah dipelajari dan diperoleh selama menempuh perkuliahan, serta untuk mengetahui bagaimana metode *Naive Bayes* dalam melakukan proses klasifikasi terhadap data ulasan restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi.
2. Bagi Jurusan Informatika, dapat menjadi bahan pembelajaran dan bahan penelitian jika ingin melakukan penelitian dengan tema terkait.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di sebuah situs atau fitur dari *Google* yaitu *Google Review*. Peneliti memilih situs ini karena data yang dimiliki cocok untuk dijadikan penelitian serta belum adanya penelitian sejenis di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap Tahun Ajaran 2020/2021 yang dimulai pada bulan maret 2021 sampai dengan bulan juli 2021.

1.8 Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1.8.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data untuk mendukung penelitian. Peneliti melakukan pengamatan pada *Google Review*, data yang diambil berupa *ulasan* menggunakan proses *web scrapping*.

1.8.2. Metode Analisis

Setelah data terkumpul peneliti akan melakukan analisis di penelitian ini menggunakan software *RStudio, R 4.0.4*, dan *Microsoft excel 2019*. Adapun metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Web Scrapping* yang berguna untuk mengambil data ulasan pengunjung restoran Bandar Djakarta di Summarecon Mall Bekasi pada *Google Review*.
2. Analisis Sentimen yang digunakan untuk pelabelan kategori positif dan negatif menggunakan kamus *Lexicon*.
3. Klasifikasi *Machine Learning* dengan menggunakan algoritma *Naive Bayes* yang akan mengklasifikasikan ulasan tersebut ke dalam kategori ulasan positif dan kategori ulasan negatif, serta untuk mengetahui tingkat akurasi algoritma *Naive Bayes* dalam klasifikasi teks.
4. *Confusion Matrix* untuk mengetahui tingkat akurasi dari algoritma *Naive Bayes*.

1.8.3. Metode Perancangan

Perancangan aplikasi ini menggunakan bantuan dari aplikasi *RStudio* dan *R. 4.0.4* berupa output *ShinyApp* yang akan menampilkan hasil dari pengolahan data yang telah diolah menggunakan metode *Naive Bayes* dimana hasilnya berupa total ulasan, jumlah ulasan positif, jumlah ulasan negatif dan kata apa saja yang sering muncul dalam ulasan tersebut.

1.8.4. Metode Pengujian

Pada tahap pengujian, peneliti akan menguji keakuratan data serta hasil dari analisis yang nantinya akan diolah menjadi data yang baru untuk pengklasifikasian ulasan positif maupun ulasan negatif.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bab. Berikut adalah penjelasan masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini secara umum menjelaskan tentang berbagai macam teori yang mendukung dan menjadi dasar dari penulisan laporan skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi berbagai macam kerangka penelitian dan rancangan sistem yang akan dibangun.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini berisi berbagai macam penjelasan hasil dari penelitian dan hasil dari analisis penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi berbagai macam kesimpulan hasil dari penelitian yang dilakukan berupa keterbatasan sistem serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada pembaca jika ingin melanjutkan penelitian dengan tema terkait.