

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) merupakan salah satu organisasi yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia. Lembaga ini didirikan pada tahun 2008 di bawah pengawasan Undang-Undang No. 39 sebagai salah satu departemen yang penting. Salah satu prioritas utama Kemenkominfo adalah membantu masyarakat dengan membangun infrastruktur yang mendukung komunikasi, informasi, dan akses informasi publik. Sesuai dengan pandangan Menteri sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri No. 68 Tahun 2019 tentang organisasi wajib militer, laporan dari Kemenkominfo diajukan kepada presiden dan disampaikan dengan jelas pada presiden mengenai pemilihan nasional.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) merupakan salah satu lembaga besar di Indonesia. Untuk menjalin kedekatan dengan masyarakat, Kemenkominfo menggunakan media sosial sebagai sarana untuk memberikan informasi.

Sosial Media dianggap sebagai platform digital yang menyediakan beragam kemampuan bagi setiap individu untuk berpartisipasi dalam kegiatan sosial. Di media sosial, kita dapat berkomunikasi, berinteraksi, serta berbagi berbagai informasi dalam bentuk teks, gambar, atau video. Selain itu, beberapa konten juga akan tersedia untuk sejumlah orang dalam waktu 24 jam.

Media sosial yang telah disebutkan sebelumnya merupakan salah satu komponen dari internet. Pada dekade sebelumnya, kita telah menyaksikan perkembangan media sosial yang terus tumbuh secara perlahan namun konsisten dari waktu ke waktu. Mereka yang menggunakan internet untuk mengakses informasi atau konten dapat melakukannya dengan berbagai cara, termasuk melalui media sosial ini.

Sebagai fenomena populer, media sosial menarik banyak perhatian orang. Para ahli telah memberikan berbagai definisi tentang teknologi ini dalam beberapa karya, karena menjadi sesuatu yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat saat ini.

Sebuah studi yang diterbitkan pada tahun 2010 dan berjudul "Media sosial dan sikap komunikasi strategis dan persepsi di antara mahasiswa," B.K. Lewis menemukan bahwa Media sosial adalah label berbeda yang didasarkan pada teknologi digital dan memiliki potensi untuk memberdayakan berbagai individu untuk terlibat dalam bisnis, produk, dan bentuk komunikasi lainnya.

Selanjutnya, pada tahun 2010, Chris Brogan dalam bukunya yang berjudul *Social Media 101: Tactics and Tips to Develop Your Business*, menyebutkan bahwa media sosial adalah suatu perangkat alat komunikasi yang memuat berbagai kemungkinan untuk terciptanya bentuk interaksi gaya baru.

Sebagai salah satu lembaga negara, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) memiliki kehadiran di media sosial, termasuk akun Instagram. Melalui akun Instagram tersebut, Kemenkominfo memberikan berbagai informasi mengenai teknologi dan berbagai hal yang terkait dengan

Indonesia. Selain itu, masyarakat juga diberikan kesempatan untuk memberikan tanggapan atau respon terhadap informasi yang disampaikan oleh Kemenkominfo.

Pernah terjadi beberapa kali dimana Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) memberikan informasi dan pernyataan yang dianggap tidak sesuai oleh masyarakat. Tanggapan dan komentar dari masyarakat terhadap informasi tersebut beragam, ada yang positif, negatif, maupun netral. Hal ini sering terlihat pada akun media sosial Instagram milik Kemenkominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika).

Beberapa Kontroversial dari Kemenkominfo adalah sebagai berikut:

1. Minta masyarakat rajin ganti *password*

Johnny G. Plate mengimbau masyarakat untuk mengubah *password* media sosial mereka secara teratur untuk mencegah pembobolan dan peretasan data.

Karena Kementrian Komunikasi dan Informatika adalah entitas yang seharusnya bertanggung jawab penuh atas keamanan data publik, hal ini tentu mendapat tanggapan negatif dari pengguna internet.

2. Himbau PSE pakai enkripsi

Kebocoran data yang sering terjadi, terutama dari *database* pemerintah, menimbulkan kekhawatiran yang signifikan mengenai kemudahan keamanan situs web negara yang dapat dikompromikan.

3. Data *Sim Card*

Akui 1,3 miliar data kartu SIM yang bocor bukan dari Kemenkominfo

Selain itu, Plate secara singkat menyatakan bahwa basis data Kominfo tidak berisi 1,3 miliar data kartu SIM yang dibocorkan oleh peretas bernama Bjorka.

#### 4. Minta jaga NIK masing-masing

"Menyentil" tentang perlindungan NIK setiap warga negara adalah salah satu pernyataan kontroversial Plate. Terlebih lagi, dia meminta setiap masyarakat untuk menjaga NIK masing-masing agar tidak disalahgunakan. Dia juga menyatakan bahwa tidak ada yang harus menyalahkan pihak lain dalam situasi ini.

#### 5. Bocornya rancangan UU PDP Final

Sehubungan dengan hal tersebut, komentar publik pada akun Instagram Kementerian Komunikasi dan Informatika menjadi fokus analisis sentimen dalam penelitian ini. Dengan melakukan analisis, kita dapat memahami tanggapan atau komentar masyarakat terhadap Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan lebih baik.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	id,"likesCount","ownerUsername","postUrl","text","timestamp"																				
2	17990861029690881,"1","khairun.st","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Jadi agak panik pak, denger info ada stb yang di pake lgsg meledak gitu. Gausah peralihan tv aja pak, pake tv analog lagi aja","2023-01-22T07:55:23.000Z"																				
3	17976300142963989,"1","zahiraapril09","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Sudah tidak ada hiburan lagi semenjak tv analog di matikan apalagi ada kabar stb meledak, jadi agak takut mau pake stb","2023-01-22T07:55:23.000Z"																				
4	18201699532230346,"1","eghaputri.s","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Seharusnya pemerintah lihat dulu kebutuhan rakyatnya gimana, jangan cuma suruh beli stb aja. Lagian harga stb mahal, mahal. 1816302672281998,"1","pkncemplon","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Wah gimana nih mau beli STB kira aman ga yah? Takut meledak soalnya","2023-01-22T07:54:03.000Z"																				
5	17995635412653813,"1","pkncemplon","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"kren bgt yaa tv analog dimatikan, terus harga STB makin mahal, pengen beli STB tpi buat makan pun sulit, ini jg numpang hosj 18323865688068936,"1","marthastevany","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Turunkan dulu harga sembako pak baru fokus ke harga stb","2023-01-22T07:54:46.000Z"																				
6	18033512818431923,"1","mandasu12","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Gimana mau pindah ke tv digital org buat makan aja susah kadang masih ngutang"" lah ini STB makin mahal","2023-01-22T07:55:23.000Z"																				
7	1791708632651144,"1","frenitypts","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Kasian sama rakyat menengah pak, kesulitan beli stb. Untuk makan aja susah gimana mau beli stb","2023-01-22T07:55:23.000Z"																				
8	18042939409408441,"1","husenwibu","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"TV digital emg lebih canggih si. Tpi kasian org ga mampu yg harus beli STB, padahal buat makan aja susah, ini mau komen jg han 18003942970559626,"1","kinanaryari","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Sinyal stb mudah hilang","2023-01-22T07:57:34.000Z"																				
9	18232525864084489,"1","sigitpraya90","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"Gada yang murah harga stb pak, semua mahal","2023-01-22T07:59:13.000Z"																				
10	17968500551131091,"1","chris_tiee","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn harga stb harus lebih distabilkan dongg","2023-01-22T08:00:43.000Z"																				
11	1791044377620631,"1","kanssz_tuyy","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn sinyal stb masih perlu perbaikann nih","2023-01-22T08:01:20.000Z"																				
12	18204516148214304,"1","alexanderr521","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, harga stb kok jadi mahal banget","2023-01-22T08:01:47.000Z"																				
13	17988853315668048,"1","fitri.fitr","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, masyarakat masih membutuhkan sosialisasi penggunaan tv digital nih","2023-01-22T08:02:15.000Z"																				
14	17984993233726503,"1","rizz.kuyyz","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, masyarakat banyak yang terbenani nih dengan adanya tv digital","2023-01-22T08:02:49.000Z"																				
15	18008706223542317,"1","kanssz_tuyy","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, kualitas stb masih jelek banget","2023-01-22T08:03:13.000Z"																				
16	17961382964102613,"1","firdddaaaaaa","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"sinyal stb makin jelek aja apalagi pas ujan, huhuu","2023-01-22T08:03:40.000Z"																				
17	18003936739523913,"1","luiszz_szz","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, kualitas stb harus dioptimalkan dongg","2023-01-22T08:04:06.000Z"																				
18	17960494373500784,"1","merry.rynaa","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, tolong carin solusi dong terkait harga stb yang mahal","2023-01-22T08:04:39.000Z"																				
19	17942564831388908,"1","anin.ditaa","https://www.instagram.com/p/Cnsp2o3Bekx/",,"minn, gimana nih sinyal stb kok tiba-tiba hilang sih","2023-01-22T08:05:07.000Z"																				

Gambar 1.1 Dataset Scraping Instagram

Sumber : <https://www.apify.com>

Data dari pengguna Instagram yang mengikuti akun Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) telah disajikan di atas. Dataset ini berisi informasi tentang nama pengguna, komentar, dan waktu. Setelah dataset ini diolah untuk menjelaskan seluruh rincian, analisis data yang dimaksud akan dapat dipahami. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap komentar-komentar guna memahami mayoritas umpan balik yang bersifat negatif, positif, dan netral.

Analisis Sentimen merupakan bidang ilmu yang menganalisis pendapat, sikap, evaluasi, dan penilaian terhadap suatu peristiwa, topik, organisasi, maupun perseorangan. Tujuannya adalah menganalisis perasaan orang, apakah mereka dinyatakan secara lisan atau tertulis, dan apakah mereka berhubungan dengan topik, produk, pelayanan, organisasi, orang, atau proyek tertentu. Tugas dalam membuat aritas teks adalah dalam poldokumen dari kalimat yang ada atau fitur tingkat aspek apakah pendapat yang dikemukakan, atau dalam dokumen kalimat yang negatif oleh karena itu, analisis sentimen difokuskan pada evaluasi pendapat yang terpolarisasi yaitu, mereka yang berisi perasaan positif, negatif atau netral [1].

Naïve Bayes merupakan metode pengklasifikasian probabilistik sederhana. Metode ini akan menghitung sekumpulan probabilitas dengan menjumlahkan frekuensi dan kombinasi nilai dari dataset yang diberikan. K-Nearest Neighbor adalah sebuah metode untuk melakukan klasifikasi terhadap objek tersebut[2].

Keuntungan algoritma *naïve bayes* adalah tingkat nilai error yang



didapat lebih rendah ketika dataset berjumlah besar. Oleh karena itu, algoritma *naïve bayes* lebih mungkin diterapkan pada kumpulan data yang lebih besar bila diimplementasikan. Kinerja yang cukup baik pada dataset kecil *k-nearest neighbor* cenderung berkinerja baik ketika ukuran dataset relatif kecil. Ini dapat menghasilkan hasil yang bagus dengan data sampel yang terbatas[3].

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di awal bab, maka ditemukan beberapa masalah disini sebagai berikut:

1. Belum diketahui skor akurasi untuk analisis sentimen terhadap komentar pada akun Kemenkominfo menggunakan metode *Naïve bayes* dan *K-nearest neighbor*.
2. Belum dilakukan pengklasifikasian untuk mengelompokkan sentimen positif, negatif dan netral yang diberikan masyarakat pada akun Kemenkominfo.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, berikut ini adalah ruang lingkup masalah:

1. Bagaimana menerapkan metode *Naïve Bayes* dan *K-Nearest Neighbor* untuk melakukan analisis sentimen komentar masyarakat pada akun Kementerian Komunikasi dan Informatika?
2. Bagaimana membuat pengklasifikasian yang dapat menganalisis tiap komentar positif, negatif dan netral dengan data yang didapat langsung dari akun Kemenkominfo?
3. Bagaimana mengetahui akurasi dari analisis sentimen komentar akun Kemenkominfo menggunakan metode *Naïve Bayes* dan *K-Nearest Neighbor*?

#### 1.4 Batasan Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada masalah berikut karena ruang lingkup masalah dan keterbatasan waktu dan data yang dikumpulkan:

1. Data sentimen mengenai Kementrian Komunikasi dan Informatika diperoleh dari Instagram.
2. Data sentimen diklasifikasikan ke dalam tiga kelas yaitu positif, negatif, dan netral.
3. Data yang digunakan dalam Bahasa Indonesia.
4. Data yang diambil merupakan sampel data sebanyak 1956.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan bagi penulis yang ingin didapat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Menerapkan metode *Naïve Bayes* dan *K-Nearest Neighbor* untuk Analisis Sentimen berupa pengklasifikasian data komentar akun Kemenkominfo.
2. Menerapkan teknik *scraping* dalam mengumpulkan data komentar akun Kemenkominfo.
3. Mengetahui tingkat akurasi yang dihasilkan dalam mengklasifikasikan sentimen komentar ke dalam kelas positif, negatif dan netral.

#### 1.6 Hasil/Dampak Yang Dirasakan

Penelitian ini mendapatkan hasil dan dampak sebagai berikut:

1. Dengan analisis sentimen, dapat diukur efektivitas konten yang dipublikasikan oleh akun Kemenkominfo. Sentimen pengguna terhadap konten tersebut positif, ini dapat dianggap sebagai indikator bahwa pesan yang disampaikan berhasil mencapai target audiens dengan baik.
2. Analisis sentimen dapat membantu dalam memahami pandangan, perasaan, dan opini pengguna tentang Kemenkominfo. Hasil dari analisis

dapat memperlihatkan sejauh mana respon positif, negatif, atau netral dari pengguna terhadap konten yang diunggah oleh akun Kemenkominfo.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan yang dibuat secara teratur dan rinci sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi menjadi:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian semuanya tercakup dalam pendahuluan bab ini.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab kedua, "Basis Teori", kita berbicara tentang dasar-dasar teori penelitian, serta isu-isu dan isu-isu yang terkait dengan subjek yang ada. Juga berbicara tentang penelitian sebelumnya tentang subjek dan rencana untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Kerangka pemikiran serta metode dan langkah-langkah penulis untuk melakukan penelitian dibahas dalam bab 3 metodologi penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab 4, yaitu analisis dan pengujian ini menjelaskan mengenai simulasi sistem yang sesuai dengan metode yang digunakan pada sistem.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang didapat dari penelitian ini.