

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat cepat. media bertukar informasi atau sarana untuk berkomunikasi antar individu atau kelompok pada saat ini maju dan canggih yang awalnya media komunikasi hanya dapat bertukar informasi melalui telepon. pada saat ini perkembangan teknologi informasi untuk berkomunikasi dengan individu atau kelompok bisa langsung video call yang dimana kita bisa langsung melihat atau saling bertatap muka melalui video call. banyaknya media sosial untuk berkomunikasi baik bertukar informasi atau memberikan informasi berita pada saat ini berkembang facebook, twitter, instagram, line dan masih banyak lagi. Twitter salah satu media untuk berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain baik bertukar pendapat atau menyampaikan situasi yang dialami. Lapor Hendi adalah layanan publik untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi dan berkomunikasi dengan Wali Kota Semarang, melalui medsos twitter, banyak yang merespon positif terhadap laporan pengaduan di kota Semarang ada juga yang merespon negatif. banyak sekali laporan masuk di layanan pengaduan Lapor Hendi yang melalui twitter dengan tagar LaporHendi. laporan sering masuk banjir karena luapan air sungai penyebabnya saluran di selokan tersumbat dengan sampah dan kita sebagai masyarakat bisa mengawasi laporan tersebut sudah di tindak lanjuti atau belum maka aduan tersebut dapat terbaca dan di respon oleh dinas terkait.

analisa sentimen masyarakat menggunakan metode Naïve Bayes Classifier dengan mengklasifikasikan sentimen menjadi positif, negatif. hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sentimen positif paling banyak terbentuk dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat dan aspirasi masyarakat

analisa sentimen adalah Naïve Bayes Classifier. Metode Naïve Bayes Classifier dianggap sebagai metode yang berpotensi baik untuk melakukan klasifikasi data dari pada metode klasifikasi lainnya dalam hal akurasi dan komputasi (Ting dkk., 2011).

Untuk itu penulis mengangkat latar belakang dari permasalahan yang ada menjadi penulisan skripsi yang penulis ambil dengan judul analisa sentiment masyarakat terhadap layanan pengaduan di Kota Semarang dengan tagar LaporHendi berdasarkan opini dari twitter menggunakan metode naïve bayes classifier

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat disimpulkan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui gambaran umum data ulasan positif dan negatif terhadap tweet dengan tagar laporhendi?

1.3 Batasan masalah

Supaya pembahasan penelitian analisa sentiment masyarakat terhadap layanan public di Kota Semarang Lapor Hendi tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka terdapat batasan masalah sebagai berikut :

Batasan masalah pada penulisan skripsi ini adalah ;

1. Analisa sentimen hanya dapat mengetahui respon positif dan negatif terhadap suatu tweet

1.4 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Dari analisa sentimen masyarakat terhadap layanan pengaduan dikota Semarang Laporan Hendi” berdasarkan opini dari twitter menggunakan metode naïve bayes classifier. ini diharapkan akan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tujuan : Mengetahui gambaran umum data ulasan tentang respon positif dan negatif tentang layanan publikasi pengaduan Kota Semarang laporan hendi berdasarkan opini dari twitter

1.4.2 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini di harapkan memberi tambahan pengetahuan tentang implementasi algoritma naïve bayes classifier dapat memberikan gambaran terhadap bagaimana analisa sentiment masyarakat positif atau negatif layanan pengaduan publik melalui twitter dengan tagar laporan hendi
2. Selain itu juga bermanfaat mencari sebuah informasi tentang pengaduan yang positif atau negatif dengan menggunakan naïve bayes classifier.

1.5 Metodologi penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Obyek penelitian

Obyek penelitian adalah data dalam tweet dengan tagar #laporhendi. Laporan hendi yaitu layanan pengaduan di kota Semarang

1.5.2 Metode pengumpulan data

1)Observasi

Observasi ini mengambil data langsung dari komentar di twitter dengan tagar laporhendi.

2)Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk menganalisa pada observasi yang telah dilakukan pengumpulan tweet pada twitter yang di butuhkan dalam mencari refrensi berhubungan dengan penelitian.

1.6 Sistematika penulisan

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini, maka pembahasan akan dibagi dalam beberapa bab sesuai dengan pokok permasalahannya, yaitu

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi Latar Belakang Penelitian,Rumusan Masalah,Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini berisikan uraian sistematis tentang landasan teori yang digunakan sebagai bahan dasar referensi dalam proses penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini berisikan penjelasan dari metode penelitian yang digunakan sebagai solusi penyelesaian masalah

BAB 1V Hasil dan pembahasan

Menjelaskan dari hasil-hasil tahapan penelitian,mulai dari analisa, hasil , testing, dan implementasi yang ada dalam penelitian tersebut.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian.