

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media sosial telah memfasilitasi munculnya informasi bersifat teks yang tak terhingga, Informasi teks dibagi menjadi dua kategori, yaitu fakta dan pendapat[1]. Fakta adalah sebuah informasi yang bersifat objektif sesuai keadaan atau peristiwa yang sedang terjadi sedangkan pendapat adalah opini bersifat subjektif yang dihasilkan dari emosi seseorang untuk menjelaskan sebuah keadaan atau peristiwa.

Besarnya manfaat analisis sentimen memberikan dampak dalam berkembang pesatnya penelitian atau penerapan analisis sentimen, sekitar 20-30 perusahaan Amerika serikat berfokus pada bidang analisis sentimen[1]. Analisis sentimen pada dasarnya adalah sebuah klasifikasi, namun sebenarnya proses klasifikasi ini tidak mudah karena berkaitan dengan penggunaan bahasa, karena terdapat kata ambiguitas pada kata yang digunakan, intonasi yang tidak ada, dan kurangnya perkembangan bahasa tersebut.

Hotel Aston merupakan jaringan hotel internasional. Di negara Indonesia hotel Aston salah satu hotel yang sangat kenal. Di Provinsi Jawa timur yaitu kota Jember terdapat hotel Aston & *Conference center*. Dibangun pada tahun 2013 dengan konsep *business hotel* dan *city hotel* hotel ini memiliki lebih 150 kamar dengan *rate* bintang empat termasuk yang terbesar di kota jember. Tidak hanya menyewakan kamar hotel aston juga memiliki produk yang beragam seperti restoran dan meeting room.

Bisnis perhotelan adalah sebuah usaha menyediakan tempat tinggal dengan waktu yang sudah ditentukan. Perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia sangat menjanjikan untuk menghasilkan keuntungan yang besar. Namun banyaknya hotel membuat persaingan untuk meningkatkan jumlah tamu menjadi target utama dari bisnis perhotelan[2]. Untuk menaikkan jumlah pengunjung hotel yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan hotel seperti peningkatan fasilitas hotel. Untuk mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan sesuai dengan permintaan pelanggan maka dibutuhkan Analisis sentimen terhadap ulasan-ulasan mengenai hotel tersebut. Analisis sentimen sebuah proses untuk ekstraksi, dan memproses data tekstual dalam menemukan jenis sentimen dalam teks [2].

Sebelumnya telah dilakukan penelitian analisis sentimen menggunakan metode yang sama yaitu *K-Nearest Neighbor* dengan topic “Analisis sentimen opini mahasiswa terhadap saran kuesioner penilaian kinerja dosen menggunakan TF-IDF dan K-Nearest Neighbor, berdasarkan analisis terhadap 2210 data opini mahasiswa proyek pembelajaran teknologi informasi semester

ganjil 2016/2017, semester ganjil 2017/2018, dan semester genap 2017/2018 rata-rata akurasi hasil klasifikasi adalah 81% [3]. Pada penelitian lainya dengan menggunakan perbandingan metode *K-Nearest Neighbor* dan *Support Vector Machine* dengan menggunakan data dari *Twitter* mengenai bagaimana opini masyarakat terhadap kebijakan new normal, diperoleh hasil pengujian menunjukan bahwa algoritma K-NN lebih baik dibandingkan SVM dalam menyelesaikan kasus sentimen ini dengan menghasilkan akurasi sebesar 72,96%. Pada penelitian ini dengan menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* hasil yang diperoleh Akurasi mencapai 82,50% dengan bobot teks, 60% dengan bobot non-teks, dan 83,33% dengan kombinasi keduanya [4].

Pada penelitian ini, menggunakan *Bag of Word* sebagai pengubah kalimat menjadi array dan metode *K-Nearest Neighbor* untuk analisis sentimen pada ulasan hotel Aston dan pembobotan jumlah ulasan sebanyak 300 dokumen. Penelitian ini menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* dengan alasan metode tersebut memiliki akurasinya cukup baik dan efektif jika dataset yang digunakan berjumlah sedikit dan berisi kata tidak penting[5]. *Bag of Words* mengubah kalimat menjadi dengan cara menghitung kemunculan kata pada setiap kalimat[6]. Tujuan dari penelitian ini melakukan analisis sentimen terhadap data ulasan Hotel Aston Jember untuk mengklasifikasi ulasan positif atau negatif sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel untuk pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Hotel Aston Jember memerlukan adanya ulasan pelanggan untuk dijadikan bahan evaluasi .Pelanggan hotel seringkali menuliskan ulasan di tripadvisor, jika dibaca satu persatu akan membutuhkan waktu dan kurang efisien. Sehingga memerlukan Teknik klasifikasi otomatis untuk memudahkan hotel aston mendapatkan informasi yang penting sebagai acuan evaluasi.

1.2.2 Solusi Permasalahan

Melakukan analisis sentimen terhadap data ulasan hotel Aston Jember menggunakan *Bag of Word* dan metode *K-Nearest Neighbor*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

- a. Berapakah nilai akurasi terbaik terhadap Analisis sentimen pada ulasan hotel Aston Jember menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* ?
- b. Berapakah nilai presisi, recall, dan f1-score dari Analisis sentimen pada ulasan hotel Aston Jember menggunakan metode *K-Nearest Neighbor*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

- a. Mengetahui hasil klasifikasi ulasan dari pelanggan hotel Aston Jember dari ulasan positif atau negatif.
- b. Mengetahui akurasi presisi dan *recall* dari metode *K-Nearest Neighbor* dalam mengklasifikasikan data ulasan pengguna.

1.3.2 Manfaat

1. Ulasan positif dapat digunakan sebagai acuan untuk mempertahankan pelayanan hotel.
2. Ulasan negatif dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki pelayanan hotel.
3. Hasil akurasi dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk menggunakan metode *K-Nearest Neighbor* pada penelitian berikutnya.

1.4 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini yang digunakan agar pembahasan tidak menyimpang:

1. Data yang digunakan merupakan *reviews* pelanggan hotel Aston Jember yang berbahasa Indonesia di website tripadvisor.com.
2. Data yang digunakan adalah data ulasan hotel sebanyak 260 dokumen dari tahun 2017 sampai 2021.

1.5 Sistematika laporan

Untuk mencapai suatu maksud dan tujuan dari sebuah penelitian dibutuhkan sistematika penulisan yang baik dan benar untuk menyusun sebuah laporan penelitian:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dijelaskan landasan teori yang merupakan teori permasalahan.

BAB III : PERENCANAAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang penjelasan perancangan sistem dan pembuatan program.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini penjelasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran pada penelitian yang telah dilakukan