

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seorang pengusaha yang bergerak pada bidang *Food and Beverage* atau yang biasa kita sebut sebagai *FnB* tidak hanya memikirkan bagaimana penggunaan strategi untuk memasarkan produknya, melainkan juga dengan memikirkan kebutuhan para pelanggannya. Dalam rencana membuat sebuah reputasi tempat yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh sang pemilik yaitu opini dari para pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan, rasa makanan, dan kualitas tempat yang diberikan selama berada di restoran tersebut (Pradini & Wempi, 2019). Pada bisnis *FnB*, *rating* sendiri adalah bagian terpenting yang pasti dilihat oleh para pelanggan sebelum mereka berkunjung untuk menjadi tolak ukur sebuah tempat dan mencerminkan benar baik atau buruknya dalam peringkat *rating* (Lila, 2020). Hal tersebut berkenaan untuk menjalin hubungan baik dengan para pelanggan, sehingga para pelanggan merasa terlayani dengan baik. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal utama bagi para pelaku usaha bidang *FnB*. Apabila tingkat kepuasan para pelanggan ini tinggi, maka besar kemungkinan mereka akan datang dan membeli lagi produk yang ada sehingga pendapatan pemilik usaha yang ada tetap stabil atau bahkan meningkat (Hermansyah & Roessali, 2021).



Gambar 1.1 Review Google Sat & Sun : The Almeaty Service

Menurut Gambar 1.1, Sat & Sun : The Almeaty Service merupakan restoran semi cafe bertema pop retro yang bertempat di Jalan Bawean No.37 Kota Surabaya, dapat dibayangkan tempat ini adalah tempat baru karena baru setahun lamanya berdiri dan penilaian pada *google review* sendiri belum mencukupi data yang dibutuhkan untuk dilakukan kesimpulan kepuasan para pelanggan yang berkunjung ke Sat & Sun : The Almeaty Service karena masih terlalu sedikit. Walaupun dikatakan baru, namun tempat ini sudah diulas oleh banyak *content creator* tentang bagaimana pengalaman mereka ketika berkunjung ke Sat & Sun : The Almeaty Service dan mengunggahnya di media sosial menjadikan banyak orang yang penasaran dan mengunjungi tempat tersebut. Salah satunya unggahan dari akun *TikTok* dengan username @findoutourplace yang mencapai *viewers* 60.4k dengan jumlah *like* 3.798, *added to favorite* 2.072, dan *share* 592. Selain

karena para *content creator*, Sat & Sun : The Almeaty Service sendiri juga cukup sering melakukan *collaboration* dan mengadakan *event*, sehingga hal tersebut juga menjadi salah satu *marketing* untuk memperluas pasar yang ingin dijangkau. Sat & Sun : The Almeaty Service sendiri sangat menghargai pendapat pelanggan terkait produk maupun pelayanan yang disediakan. Sehingga dibutuhkan analisis dari pendapat tersebut, sehingga dapat diolah untuk berlanjutan bisnis.

Sebagai pendukung penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung untuk melakukan klasifikasi dengan analisis sentimen menggunakan *naive bayes* sebagai metode untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan salah satunya penelitian yang telah dilakukan oleh Triawati, H., Lubis, H., dan Handayani, D. (2022) membahas tentang bagaimana melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan *GMALite* menggunakan algoritma *Naive Bayes*. Hasil yang didapatkan adalah menghasilkan tingkat akurasi sebesar 100% dengan nilai *precision* sebesar 100% dan nilai *recall* sebesar 100%. Adapun penelitian yang dilakukan Nitami, M. T., dan Februariyanti, H. (2022) juga membahas bagaimana analisis sentimen ulasan ekspedisi J&T Express dengan algoritma *Naive Bayes* dengan hasil yang didapatkan tingkat akurasi mencapai 87%. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sidik, F., Suhada, I., Anwar, A.H., dan Hasan, F.N. (2022) membahas tentang analisis sentimen terhadap pembelajaran daring menggunakan algoritma *Naive Bayes Classifier* dan menghasilkan nilai akurasi sebesar 65%, nilai akurasi ini didapatkan dari 40 jawaban kuesioner *googleform*. Dalam penelitian yang lainnya oleh Utami, L. U. (2020), dimana melakukan klasifikasi dengan *naive bayes* terhadap review restoran dengan menghasilkan nilai akurasi 75,50% dari 200 komentar. Penelitian lain yang dilakukan oleh Indrayuni, E. (2019) menjelaskan

naive bayes sebagai metode klasifikasi *text mining review* produk kosmetik dapat menghasilkan nilai akurasi tinggi hingga 90.50% dengan nilai AUC sebesar 0.715.

Dalam penelitian lainnya yang berjudul Perbandingan Metode *Decision Tree* dan *Naive Bayes Classifier* pada Analisis Sentimen Pengguna Layanan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) menunjukkan bahwa metode Naive Bayes lebih baik untuk mengklasifikasikan data dengan jumlah banyak dibandingkan dengan Decision tree. dengan nilai akurasi naive bayes lebih besar diatas 80% sedangkan decision tree dibawah 80% (Abiyoga dkk, 2022). Penelitian yang berjudul Perbandingan Kinerja Metode Naive Bayes dan K-Nearest Neighbor untuk Klasifikasi Artikel Bahasa Indonesia juga memaparkan bahwa metode Naive Bayes memiliki kinerja yang lebih baik dengan tingkat akurasi 70%, sedangkan metode K-Nearest Neighbormemiliki tingkat akurasi yang cukup rendah yaitu 40% (Riri dkk, 2018). Penelitian lainnya dengan judul Sentiment Analysis on Twitter Using Naïve Bayes and Logistic Regression for the 2024 Presidential Election menjelaskan bahwa metode naive bayes memiliki tingkat akurasi lebih tinggi dibandingkan dengan metode regresi logistik (Alisyia dkk, 2024). Dari beberapa literatur tersebut dapat diambil kesimpulan apabila naive bayes dan analisis sentimen adalah pilihan metode yg tepat untuk digunakan penelitian ini

Analisis sentimen pada Sat & Sun : The Almeaty Service merupakan pendekatan yang dapat dilakukan untuk melakukan analisis dari sebuah opini terkait bagaimana kepuasan pelanggan ketika mengunjungi Sat & Sun : The Almeaty Service. Penelitian ini menggunakan *googleform* untuk melakukan pengambilan data dan hasil dari pengambilan data tersebut diproses dengan perhitungan naive bayes untuk menghasilkan analisis sentimen terhadap kepuasan pelanggan di Sat & Sun : The Almeaty Service.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dan beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen berdasarkan opini para pelanggan yang telah mengisi kuesioner melalui *googleform* tentang kepuasan mereka ketika mengunjungi Sat & Sun : The Almeaty Service. Hasil dari analisis tersebut nantinya akan mendapatkan presentase terkait puas atau tidak puas para pelanggan Sat & Sun : The Almeaty Service yang telah melakukan pengisian kuesioner. Data yang telah didapat kemudian diproses menggunakan perangkat lunak *Python* dengan tahap pertamanya yaitu *preprocessing*. Setelah melewati tahap *preprocessing*, dilakukan klasifikasi dengan Naive Bayes dan untuk tahap terakhir akan dilakukan evaluasi menggunakan *confusion matrix* untuk melihat hasil dari akurasi algoritma.

Dari penjelasan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan dapat melakukan analisis dan evaluasi dari opini pelanggan ketika mengunjungi Sat & Sun : The Almeaty Service. Hasil yang didapatkan dari analisis dan evaluasi tersebut, dapat digunakan untuk pemilik usaha Sat & Sun : The Almeaty Service dalam pengembangan usaha sebagai penentuan strategi untuk memasarkan produknya dan memikirkan kebutuhan para pelanggannya yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan serta perkembangan produk. Sehingga dari penjelasan yang ada judul yang digunakan pada penelitian ini adalah “Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Sat & Sun : The Almeaty Service Menggunakan Metode Naive Bayes”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan yaitu, “Bagaimana nilai akurasi klasifikasi kepuasan pelanggan di Sat & Sun

: The Almeaty Service dengan melakukan analisis sentimen menggunakan metode *naive bayes*?.”

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah, seperti:

1. Proses klasifikasi hanya dilakukan pada data kuesioner yang dikumpulkan pada rentang waktu dari 1 Mei 2023 sampai dengan 26 April 2024.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan dari menyebarkan kuisisioner online pada *customer* yang datang menggunakan google form.
3. Fitur import hanya dapat mengenali file masukan berupa excel dengan ekstensi .xls dan .xlsx.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *python* dan menggunakan lingkungan pengembangan Microsoft Visual Studio Code.
5. *Platform* hanya dapat mengklasifikasikan data kuesioner menjadi 2 kategori sentimen yaitu “Puas”, “Cukup”, dan “Tidak Puas”.
6. Pelabelan dilakukan berdasarkan jawaban responden di *google form*.
7. *Platform* yang digunakan berbasis web.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya maka didapatkan tujuan penelitian yaitu, “Melakukan analisa dan evaluasi terhadap tingkat

akurasi klasifikasi kepuasan pelanggan di perusahaan Sat & Sun melalui pendekatan menggunakan metode Naive Bayes.”

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini memiliki tujuan untuk membantu ketika melakukan penyusunan laporan skripsi agar sesuai dengan acuan yang telah ditentukan dan mencapai tujuan penulisan yang telah ditetapkan. Beberapa tahapan yang harus dilalui dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan, termasuk latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dipecahkan, batasan masalah ditetapkan, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang daftar penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya dan bertujuan untuk menjadi dasar penelitian. Penelitian yang dibahas merupakan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini seperti profil Sat & Sun : The Almeaty Service, kepuasan pelanggan, media sosial, , *text mining*, analisis sentimen, klasifikasi, Naive Bayes,, *confusion matrix*

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penggunaan metode yang akan dilakukan untuk melakukan penelitian meliputi studi literatur, analisis kebutuhan, perancangan model, serta visualisasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang bagaimana proses ketika melakukan pembangunan, pelatihan, dan pengujian klasifikasi secara lebih terperinci, serta menampilkan hasil yang diperoleh dari klasifikasi tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang bagaimana proses ketika melakukan pembangunan, pelatihan, dan pengujian klasifikasi secara lebih terperinci, serta menampilkan hasil yang diperoleh dari klasifikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.