

1. Pendahuluan

Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi, pengguna media sosial semakin meningkat serta semakin aktif dalam menyampaikan pendapat mengenai isu-isu yang sedang hangat diperbincangkan. Berbagai macam media sosial menyediakan sarana bagi masyarakat untuk mengekspresikan diri dan mengungkapkan jati diri mereka dengan nyaman. Salah satu media sosial yang paling banyak digunakan adalah Twitter. *Tweet* yang ditulis oleh para pengguna muncul berdasarkan topik-topik yang sedang populer saat ini. Pengguna lain juga dapat menanggapi topik tersebut tanpa terikat aturan dalam mengutarakan sentimen mereka, baik positif, netral, maupun negatif [1]. Berbagai *tweet* tersebut dapat menjadi data berharga yang berpeluang untuk dianalisis lebih lanjut sekaligus digunakan sebagai dasar atau referensi bagi perusahaan yang bersangkutan dengan topik *tweet* tersebut.

Analisis sentimen merupakan salah satu jenis *Natural Language Processing* (NLP), analisis teks, dan *Computational-Linguistics* untuk menganalisis informasi yang diperoleh dari suatu sumber [2]. Analisis sentimen dilakukan untuk mendeteksi dan mengklasifikasikan sentimen berdasarkan topik-topik spesifik yang terkandung dalam *tweet* pengguna Twitter. Model analisis sentimen berbasis aspek diperlukan untuk mendapatkan data yang lebih detail dari ulasan suatu produk sehingga dapat diolah sebagai tinjauan bagi perusahaan terkait [3]. Analisis sentimen dalam penelitian ini berfokus pada data *tweet* dengan topik seputar Telkomsel. Topik Telkomsel dipilih karena penulis sering menemukan *tweet* berisi keluhan tentang sinyal dan pelayanan yang telah disediakan oleh Telkomsel. Terlebih lagi, Telkomsel merupakan penyedia layanan seluler terbesar dengan pengguna terbanyak di Indonesia.

Topik dan Batasan

Dalam penelitian ini, penulis mengusulkan dan merancang sistem untuk menganalisis sentimen berbasis aspek terhadap data *tweet* dengan topik seputar sinyal dan pelayanan dari Telkomsel menggunakan metode *Logistic Regression* dengan ekspansi fitur FastText. Penelitian ini memiliki batasan yaitu: (1) Data yang digunakan merupakan *tweet* dalam Bahasa Indonesia dengan rentang bulan September 2021 hingga Februari 2022; (2) Data dikategorikan kedalam tiga kategori sentiment yaitu positif, negatif, dan netral; (3) Aspek yang digunakan merupakan aspek sinyal dan pelayanan dari Telkomsel.

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil terbaik dari penerapan klasifikasi *Logistic Regression* dengan ekspansi fitur FastText. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui fitur apa saja yang mampu mempengaruhi hasil analisis sentiment berbasis aspek ini.

Organisasi Penulisan

Organisasi penulisan pada penelitian ini disusun sebagai berikut. Bagian pertama berisi pendahuluan. Bagian kedua berisi penjelasan mengenai studi terkait dari penelitian ini. Bagian ketiga berisi penjelasan metode yang digunakan dan penerapan sistem yang telah dibangun. Bagian keempat berisi hasil pengujian dan analisisnya. Kemudian bagian kelima berisi kesimpulan dari penelitian ini.