

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia berkembang sangat pesat, hal ini memberikan dampak pada setiap pengguna media sosial dalam mendapatkan berbagai informasi, baik dari media sosial, media cetak atau media digital. Perkembangan tersebut memberikan kebebasan pengguna media sosial untuk mengeluarkan pendapatnya dan menjadi penyebar informasi melalui media sosial yang mereka miliki. Media sosial menjadi salah satu *platform* bagi pengguna untuk saling berbagi informasi, pendapat, dan perasaan mereka secara *online* (Yoga Syantara dkk., 2021). Menurut data yang dipublikasikan oleh *We Are Social* dan *Hootsuite*, perusahaan analisis media sosial dari Kanada mengungkapkan, pada bulan Januari 2023 terdapat sekitar 556 juta individu yang menggunakan *platform* Twitter pada seluruh dunia. Angka ini menunjukkan peningkatan sebanyak 27,4% jika dibandingkan dengan jumlah pengguna pada periode yang sama pada tahun lalu. Indonesia berada pada posisi kelima dari daftar negara dengan pengguna Twitter terbanyak di dunia dengan jumlah pengguna Twitter mencapai 24 juta orang. Hal ini menjadikan media sosial Twitter sebagai sumber data yang potensial untuk dianalisis sentimen (Karami dkk., 2020). Penggunaan *hashtag* pada Twitter menjadi salah satu cara untuk mengumpulkan *tweets* yang berkaitan dengan topik tertentu (Yoga Syantara dkk., 2021).

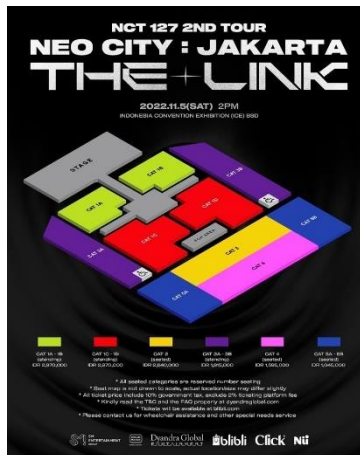
Twitter adalah *platform* media sosial populer yang memungkinkan orang untuk berkomunikasi menggunakan *tweet* pendek dan teks. Panjang maksimum *tweet* dibatasi hingga 140 karakter (Rani dkk., 2018). Dengan demikian, Twitter banyak diminati dan memberikan pengaruh dalam penelitian terutama dengan menggunakan metode analisis sentimen (Karami dkk., 2020).

Penggunaan *hashtag* sebagai kata kunci dapat memudahkan pengguna untuk

mencari suatu informasi di Twitter (Yoga Syantara dkk., 2021). Pada penelitian ini *#TheLinkinJKT* digunakan bagi NCTzen sebutan bagi penggemar *boyband* asal Korea Selatan, NCT 127, yang sukses mengadakan tur konser dunia mereka yang bertemakan *NCT 127 2<sup>ND</sup> TOUR, NEO CITY: THE LINK-JAKARTA*, khususnya bagi penggemar di Indonesia. Acara tur konser tersebut dilaksanakan pada tanggal 4-5 November 2022 lalu, bertempat di *Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD, Tangerang*. Acara konser ini diselenggarakan oleh promotor Dyandra Global Edutainment.



Gambar I. 1 Poster Tur NCT 127 di Indonesia, Sumber: *Instagram @dyandraglobal*



Gambar I. 2 Poster Harga dan *Venue* Konser NCT 127 di Indonesia, Sumber: *Instagram @dyandraglobal*

#TheLinkinJKT digunakan oleh penggemar untuk mengekspresikan antusiasme menyambut kedatangan dan juga acara konser NCT 127 di Indonesia. #TheLinkinJKT sempat menjadi *trending* satu pada *platform* Twitter, mulai dari ketika penjualan tiket dan ketika konser diselenggarakan.



Gambar I. 3 *Hashtag Trending* Ketika Penjualan Tiket, Sumber: Twitter @127chart



Gambar I. 4 *Hashtag Trending* Ketika Konser, Sumber: Twitter @ainkanakkeren

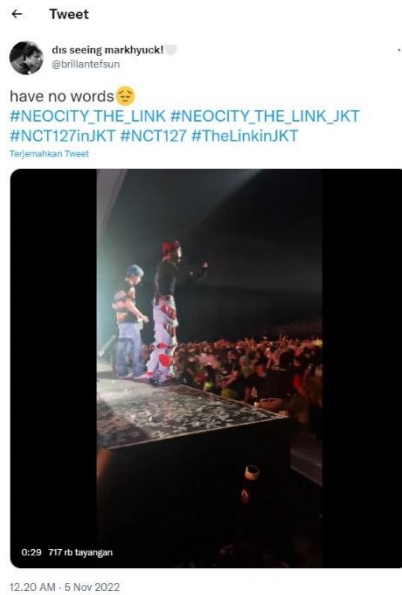
Adapun populasi penggemar NCT 127 di Indonesia sangat banyak. Berdasarkan akun *fanbase* NCT 127 di Indonesia yang aktif terdapat 106,1rb pengikut. Hal ini

menunjukkan banyaknya populasi penggemar NCT 127 di Indonesia.



Gambar I. 5 Jumlah Pengikut Akun *Fanbase* NCT 127 di Indonesia, Sumber: Twitter @nct127fess

Setelah berjalannya acara konser NCT 127 di Indonesia yang diselenggarakan 2 hari berturut-turut di ICE BSD, dilansir dari Liputan6.com, Konser *NCT 127 Neo City: Jakarta – The Link*, pada Jumat, 4 November 2022 malam, dihentikan lebih awal dari jadwal seharusnya. Hal itu lantaran banyak penggemar yang jatuh pingsan. Seharusnya NCT 127 akan membawakan beberapa lagu lagi. Para anggota NCT 127 sempat meminta penggemar di barisan depan untuk mundur sebelum konser benar-benar dihentikan. Namun, demi kenyamanan dan keamanan bersama, meski ada rasa kecewa, konser terpaksa dibubarkan sebelum waktunya. Dilansir dari Kompas.com pagar barikade tidak kuat menopang dorongan sehingga roboh, penonton pun berjatuh. Pihak kepolisian dan promotor akhirnya memutuskan untuk menghentikan konser karena terdapat ada lebih 30 orang lebih pingsan akibat saling berdesakan. Namun pada hari kedua, konser berjalan dengan lancar hingga acara selesai.



Gambar I. 6 Barikade Roboh, Detik-Detik Konser Dibubarkan, Sumber: Twitter @brillantefsun

Berdasarkan liputan dari Liputan6.com dan Kompas.com, konser NCT 127 *Neo City: Jakarta – The Link*, yang diadakan selama dua hari berturut-turut di ICE BSD, menghadirkan momen yang bercampur aduk, pada hari pertama konser, acara tersebut terpaksa dihentikan lebih awal karena banyak penggemar yang jatuh pingsan dan pagar barikade roboh akibat desakan penonton. Meskipun demikian, pada hari kedua, konser berjalan dengan lancar hingga selesai.



Gambar I. 7 Foto Bersama NCT 127 dan NCTzen Pada Hari Kedua Konser, Sumber: Twitter @NCTsmtown\_127

Analisis sentimen adalah suatu proses yang dapat menganalisis data teks seperti pada *tweet*, komentar, ulasan dan lainnya. Sentimen analisis mampu mengelompokkan polaritas dari suatu teks dalam kalimat untuk mengetahui apakah opini dari kalimat tersebut termasuk positif atau negatif (Rani dkk., 2018) Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen pada *tweet* yang berkaitan dengan “sistem *ticketing*” dan “kepuasan *event*” berdasarkan *hashtag* #TheLinkinJKT menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM), untuk memberikan informasi mengenai sentimen yang dominan pada *tweet* tersebut dan mengetahui hasil akurasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM).

(Iskandar & Nataliani, 2021) Analisis sentimen melalui SVM diharapkan dapat memberikan gambaran lebih mendalam tentang reaksi pengguna Twitter terhadap insiden tersebut, baik rasa kecewa yang mungkin muncul karena dihentikannya konser lebih awal maupun apresiasi terhadap upaya menjaga kenyamanan dan keselamatan penggemar. (Karami dkk., 2020) Analisis sentimen dapat membantu mengidentifikasi reaksi positif dan negatif dari penggemar dan publik terhadap konser dan penyelenggara. Analisis sentimen dapat membantu mengidentifikasi alasan di balik insiden tersebut dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadapnya. Hasil dari analisis sentimen ini dapat memberikan wawasan berharga bagi para penyelenggara acara dan pihak terkait dalam memahami pandangan masyarakat serta mengambil langkah-langkah lebih baik untuk pengaturan acara di masa depan.

Metode *Support Vector Machine* (SVM) dipilih karena kemampuannya dalam klasifikasi data dan pengolahannya terhadap teks. SVM merupakan salah satu algoritma yang dapat menghasilkan nilai akurasi baik (Irmada & Astriratma, 2017) SVM kerap diterapkan pada banyak kasus dengan akurasi tinggi pada (Taeho, 2019)

Pada konteks analisis sentimen yang berfokus pada media sosial Twitter melalui metode *Support Vector Machine* (SVM) terhadap konser NCT 127 di Indonesia, dua aspek utama yang dipilih adalah sistem *ticketing* dan kepuasan *event* (Iskandar

& Nataliani, 2021). Dalam peristiwa konser tersebut, sistem *ticketing* merupakan elemen yang memfasilitasi proses pembelian tiket, pengaturan tempat duduk, dan manajemen akses penonton. Sementara itu, kepuasan *event* mencakup sejauh mana penggemar puas dengan penyelenggaraan konser, pengalaman menyaksikan performa grup serta pengelolaan acara secara umum. Kedua aspek ini memiliki keterkaitan yang kuat dengan hasil analisis yang diharapkan. Dari sudut pandang sistem *ticketing*, hasil analisis sentimen yang diharapkan dapat memberikan pandangan tentang efisiensi dan efektivitas sistem tiket yang diterapkan. Reaksi positif dapat mengindikasikan ketersediaan tiket yang memadai, kemudahan proses pembelian, dan pengelolaan tempat duduk yang baik. Di sisi lain, respon negatif atau kritik terhadap sistem *ticketing* dapat mengarahkan penyelenggara acara untuk memperbaiki prosedur dan mengatasi masalah yang mungkin timbul.

Dalam hal kepuasan *event*, (Iskandar, 2021) hasil analisis sentimen akan memberikan wawasan tentang sejauh mana penggemar merasa puas dengan pengalaman mereka selama konser. Tanggapan positif dapat menunjukkan apresiasi terhadap penampilan NCT 127, kelancaran jalannya acara, serta pengaturan yang mendukung interaksi antara penggemar dan anggota grup. Sentimen negatif atau perasaan kecewa, seperti yang mungkin muncul dari penghentian konser lebih awal, akan menjadi faktor penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan pengalaman *event* di masa depan.

Penelitian ini yang mempertimbangkan fenomena global seperti NCT 127 dan interaksi antara penggemar dan penyelenggara acara, menjadikan analisis sentimen terhadap *tweets* terkait sistem *ticketing* dan kepuasan *event* sebagai instrumen penting dalam merumuskan tindakan lanjutan seperti tujuan dan manfaat dalam penelitian ini yaitu dapat mengetahui hasil klasifikasi label sentimen terkait sistem *ticketing* dan kepuasan *event* pada #TheLinkinJKT serta mengetahui tingkat akurasi analisis sentimen pada Twitter dengan menggunakan metode SVM yang dapat memaksimalkan pengalaman para penggemar dan menciptakan lingkungan yang

aman dan menyenangkan. Dengan demikian, hasil analisis sentimen dapat memberikan pandangan masyarakat terhadap konser dan pengelolaannya, mendukung keputusan yang lebih baik, serta mengarah pada perbaikan masa mendatang.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen pada *tweets* yang berkaitan dengan “sistem *ticketing*” dan “kepuasan *event*” berdasarkan *#TheLinkinJKT* dengan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)*. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai sentimen yang dominan pada *tweets* tersebut, sehingga dapat digunakan sebagai *feedback* bagi pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dari sisi sistem *ticketing* dan kepuasan konsumen terhadap *event* yang diselenggarakan oleh pihak promotor Dyandra Global Edutainment untuk acara-acara berikutnya, sehingga kejadian seperti acara konser yang dibubarkan seperti yang terjadi pada konser NCT 127 di Indonesia tidak terulang kembali dan dapat berlangsung dengan tertib.

Berdasarkan masalah yang sudah dipaparkan di atas, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai opini masyarakat terkait *event* “*#TheLinkinJKT*” dengan valid. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui label positif dan label negatif dari analisis sentimen pada media sosial Twitter menggunakan metode *Support Vector Machine* terhadap kata kunci “*#TheLinkinJKT*”.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil label sentimen terhadap *tweets* terkait “sistem *ticketing*” dan “kepuasan *event*” pada *#TheLinkinJKT* pada media sosial Twitter terhadap analisis sentimen menggunakan SVM?
2. Bagaimana tingkat akurasi analisis sentimen pada media sosial Twitter



menggunakan metode SVM pada #TheLinkinJKT dengan *tweets* terkait “sistem *ticketing*” dan “kepuasan *event*”?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil label sentimen terhadap *tweets* terkait “sistem *ticketing*” dan “kepuasan *event*” pada #TheLinkinJKT pada media sosial Twitter terhadap analisis sentimen menggunakan SVM.
2. Mengetahui tingkat akurasi analisis sentimen pada media sosial Twitter menggunakan metode SVM pada #TheLinkinJKT dengan *tweets* terkait “sistem *ticketing*” dan “kepuasan *event*”

### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun ruang lingkup atau batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang diambil pada penelitian ini adalah dari rentang waktu 12 September 2022 sampai dengan 6 November 2022.
2. Data yang diambil pada penelitian ini hanya *tweets* yang berbahasa Indonesia.
3. Klasifikasi sentimen terhadap *tweets* yang dianalisis pada penelitian ini yaitu sentimen positif dan sentimen negatif.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam mengimplementasikan metode *text mining* yang menerapkan pendekatan statistika dan linguistik dalam melakukan analisis pada data tekstual dengan menggunakan metode klasifikasi *Support Vector Machine(SVM)*.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk melakukan penelitian serupa yang berhubungan dengan pendekatan *machine learning* dan

algoritma klasifikasi khususnya pada *text mining* atau *text classification*.

3. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tren sentimen masyarakat pada bulan September 2022 hingga November 2022 terhadap isu pada *event The Link In Jakarta* pada media sosial Twitter.
4. Bagi penyelenggara acara, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui *feedback* dari masyarakat sehingga bisa memperbaiki sistematis *event* yang akan diselenggarakan.