

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan dan Asumsi Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Laporan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Peran Bea Cukai Dalam Perdagangan.....	8
2.1.2. Analisis Sentimen Terhadap Layanan Publik	8
2.1.3. Analisis Sentimen Pada Bea Cukai	11
2.1.4. Posisi Penelitian	14
2.2. Dasar Teori	17
2.2.1. Media Sosial TikTok dan Twitter (X).....	17
2.2.2. <i>TweetHarvest</i>	17
2.2.3. <i>APIFY</i>	17
2.2.4. <i>Machine Learning</i>	18
2.2.5. <i>Lexicon Based</i>	18
2.2.6. <i>Text Mining</i>	18

2.2.7.	<i>Python</i>	18
2.2.8.	Analisis Sentimen	19
2.2.9.	<i>Synthetic Minority Over-Sampling Technique (SMOTE)</i>	21
2.2.10.	<i>TF IDF</i>	21
2.2.11.	<i>Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA)</i>	22
2.2.12.	<i>Naïve Bayes</i>	22
2.2.13.	<i>Confusion Matrix</i>	23
2.2.14.	<i>Bechmarking</i>	24
BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH		25
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	25
3.2.	Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.	Teknik Analisis Data	26
3.4.	Rekomendasi <i>Benchmarking</i>	33
3.5.	Alur Penelitian.....	34
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL		38
4.1.	Pengumpulan Data.....	38
4.1.1.	Deskripsi Perusahaan	38
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4.1.3.	Struktur Organisasi	39
4.1.4.	Proses Bisnis Perusahaan	41
4.1.5.	Data Komentar Terhadap Bea Cukai	43
4.2.	Pengolahan Data.....	47
4.2.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	47
4.2.2.	Hasil <i>Pre-processing</i>	49
4.2.3.	<i>Translate</i>	54
4.2.4.	Hasil Pelebelan Data	55
4.2.5.	Hasil Pembobotan TF-IDF dan <i>Balancing Data</i>	56
4.2.6.	<i>Splitting data</i>	59
4.2.7.	Hasil Klasifikasi <i>Naïve Bayes</i>	60
4.2.8.	Evaluasi Model	70
4.2.9.	Hasil dan Pembahasan.....	75
4.3.	Verifikasi Hasil.....	85
4.4.	Validasi.....	91

4.5. Analisis Penyelesaian Masalah	95
4.6. Analisis Implementasi	96
4.7. Implikasi Tugas Akhir	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	107