

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada sub bab ini tinjauan pustaka akan dibahas semua penelitian terdahulu dan penelitian yang saat ini.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat di kota Bandung dilakukan oleh Soepriadi dan Permata (2018). Permasalahan dari penelitian ini yaitu banyaknya komentar negatif masyarakat pada media sosial sehingga menimbulkan citra yang buruk bagi pemerintah. Tujuan dari penelitian ini untuk membantu pemerintah, lebih tepatnya walikota Bandung yang nantinya akan digunakan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil. Metode pada penelitian ini menggunakan *Neive Bayes Classifier*.

Penelitian terkait tentang data mining yang meninjau data mining pada sistem pendidikan tinggi dilakukan oleh Thilagaraj dan Sengottaiyan (2017). Penelitian ini menggunakan metode *clustering* atau metode pengelompokan. Permasalahan yang dihadapi pada jurnal ini terkait pada tingkat prestasi siswa berkurang secara terus menerus. Untuk membantu permasalahan tersebut maka dilakukan klasifikasi untuk mengelompokan catatan berdasarkan persiapan dan juga menggunakan pola untuk mengkategorikan *records*. Tujuan dari penelitian ini untuk menunjukkan berbagai teknik data mining dalam mengambil tindakan yang lebih baik pada siswa yang mengalami penurunan prestasi. Tahap yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menyusun kerangka deskripsi, tahap klasifikasi, tahap *clustering* dan tahap hasil keluaran dari sistem.

Winarno (2009), melakukan penelitian terkait tentang proses *text mining* untuk menemukan daftar pustaka dengan menggunakan metode bayes. Pada penelitian ini tentu saja peneliti menggunakan metode bayes untuk menyelesaikan permasalahan. Yang menjadi masalah pada kasus ini adalah tidak semua yang datang ke perpustakaan mengetahui judul dari buku yang ingin dibaca. Untuk mengatasi

masalah tersebut pada penelitian ini menggunakan sistem yang berbasis pada web dengan menggunakan metode text mining dan nanti output yang didapat adalah probabilitas kemunculan dari kata kuncinya.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, tujuan dari penelitian ini untuk menghitung penilaian pelanggan terhadap tingkat kinerja dari *customer service* di perusahaan dilakukan oleh Caesar dan Surhartini (2015). Pada penelitian menggunakan metode *servqual* dan diolah menggunakan regresi linier berganda. Pada hasil penelitian ini didapatkan nilai 56% merasa cukup puas dan hasil yang diperbaiki didapatkan dari regresi yang menunjukkan *variable* tangibel yang perlu diperbaiki.

Berikut adalah ringkasan mengenai metode-metode yang digunakan untuk penyelesaian masalah kualitas pada penelitian terdahulu :

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Metode	Tujuan	Masalah
1	Soepriadi dan Permata (2018)	<i>Neive Bayes Classifier, Text Mining</i>	Membantu pemerintah dalam penentuan kebijakan berdasarkan hasil penelitian	Komentar negatif masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah bandung
2	Thilagaraj dan Sengottaiyan (2017)	clustering	Pengambilan tindakan yang baik untuk meningkatkan prestasi siswa	Penurunan prestasi siswa
3	Winarno (2009)	<i>Neive Bayes Classifier</i>	Membantu pencarian referensi daftar pustaka	tidak semua pengunjung tau mengenai judul, penulis dll dari buku yang ingin dicari
4	Caesar dan Surhartini (2015)	<i>Servqual, Regresi Linier Berganda</i>	Meningkatkan kinerja customer service di perusahaan	Banyaknya pelanggan yang komplek

2.1.2 Penelitian Sekarang

Tabel 2.2. Ringkasan Penelitian Sekarang

Metode	Tujuan	Masalah
Analisis Sentimen	Memperbaiki dan meningkatkan dimensi kepuasan pelanggan	Di cafe belum ada sarana untuk menampung pendapat baik kritik atau saran dari pelanggan

2.2. Dasar Teori

2.2.1 Pengertian *Text Mining*

Text Mining dapat diartikan sebagai proses pengambilan data yang biasa dalam bentuk teks atau dokumen, dimana hasil dari proses ini berupa kata, yang akan mewakili isi dari dokumen sehingga dapat diolah atau dianalisa hasilnya (Harlian, 2006). Pada penelitian ini menggunakan konsep dari *text mining* dimana data kuisisioner diolah dari bentuk kalimat diubah menjadi kata demi kata, dan kata tersebut yang akan mewakili isi dari sumbernya, jadi kepuasan pelanggan akan dianalisis ketika hasil dari proses *text mining* ini sudah ada baik dalam bentuk 1 kata maupun dalam bentuk 2 kata.

2.2.2 Kualitas

Standar dari kualitas baik untuk manufaktur atau jasa telah diatur dalam SOP. Kualitas merupakan pemberian atau penyajian fasilitas yang total dan karakteristik dari produk baik itu manufaktur atau jasa untuk memenuhi kebutuhan baik dalam bentuk rill atau tersirat (Tjitono, 2011). Kualitas juga didefinisikan sebagai kelayakan yang digunakan dimana kualitas akan menekan keseimbangan antara output yang dihasilkan (barang dan jasa) dengan proses yang ada. (Juran & Gryna, 1988). Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas fasilitas, baik dari bentuk fasilitas pelayanan maupun fasilitas tempat.

2.2.3 Definisi Jasa

Service atau jasa dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diberikan atau ditawarkan oleh pihak satu kepada pihak yang lain dimana *service* yang diberikan dapat berupa sesuatu yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Kotler, 2000). Jasa terbagi 2 yaitu jasa yang murni yang tidak ada hal fisik seperti konsultasi, tetapi pada penelitian ini jasa ini membutuhkan hal fisik sebagai persyaratan utamanya yaitu makanan dan minuman yang disediakan pada cafe.

2.2.4 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib ada dan hampir sering dijumpai semua dibidang pemasaran dan perilaku konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan dari konsumen yang timbul sebagai ekspresi atau hasil evaluasi terhadap pengalaman dalam penerima pelayanan atau memakai produk menurut Cadotte, et al. (1987). Pelanggan dapat dikatakan puas apabila pihak cafe dapat memberikan kebutuhan dan mendapat pelayanan yang baik pada pelanggan. Apabila fasilitas pelayanan dari pelanggan terpenuhi maka biasanya pelanggan menjadi setia dan pelanggan tetap dan pastinya akan menguntungkan bagi pihak cafe, begitu juga sebaliknya apabila pelanggan tidak puas maka, pelanggan akan beralih mencari produsen lain yang jauh lebih baik dari sebelumnya.

2.2.5 Dimensi Kualitas

Dimensi kualitas jasa menurut (Parasuman, et al, dikutip dalam Fandy Tjiptono, 1985) didalam penelitian dibagi menjadi 5 dimensi utama yaitu :

a. Reliabilitas

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dari pihak perusahaan untuk memberikan jasa yang sesuai dengan prosedur yang ada, misalnya seorang pelanggan datang hanya untuk menemani temannya ke cafe, atau hanya melihat bahwa tempat ini baru. Jika pihak cafe mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, pelanggan tersebut merasa puas dan akan kembali lagi. Namun jika pihak cafe tidak dapat memenuhi sesuai yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas dan tidak akan datang lagi ke cafe.

b. Daya Tanggap

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dari perusahaan untuk membantu para pelanggan dan melayani pelanggan dengan cepat. Penilaian dimensi ini berkaitan dengan pertanyaan yang sering diajukan pelanggan kepada karyawan misalnya mengenai berapa lama saya harus menunggu pesanan? Karyawan harus memberikan jawaban yang cepat dan tepat mengenai pertanyaan dari pelanggan, risikonya apabila pelanggan menunggu lebih lama dari yang telah dijawab maka pelanggan akan marah dan kecewa.

c. Jaminan

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pekerja. Semua pelanggan memiliki keinginan mendapatkan jaminan atas *service* yang diberikan oleh karyawan.

d. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan komunikasi yang baik dan perhatian yang diberikan karyawan kepada pelanggan serta memberikan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan. Hal ini sering terjadi, sering pelanggan lupa mengambil sedotan maka karyawan yang melihat memberi tahu hal tersebut, bertanya apakah rasanya manis atau sedang, dan sering menanyakan apakah ada lagi yang diperlukan sehingga pelanggan merasa diperhatikan.

e. Bukti Fisik

Dimensi ini berkaitan dengan keadaan langsung terhadap fasilitas jasa atau peralatan yang tersedia. Pada cafe ini yang lebih berfokus pada fasilitas peralatan yang ada, seperti kondisi AC di dalam ruangan, toilet, stopkontak yang tersedia, makanan dan minuman.

Berikut pertanyaan mengenai 5 dimensi berdasarkan Tjiptono (2011) oleh parasuramant, et,all :

Tabel 2.3. Pertanyaan 5 Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi	Pertanyaan	Dipilih
Bukti Fisik	apakah fasilitas bank XYZ atraktif	✓
	apakah pialang RST berbusana rapi	
	apakah laporan kartu kredit saya mudah dipahami	
	apakah peralatan yang digunakan staf reparasi LMN tampak modern	
Reliabilitas	Bila staf bagian kredit menjanjikan untuk menelepon balik dalam 15 menit, apakah ia benar-benar melakukannya	
	apakah pialang RST benar-benar mengikuti instruksi saya dalam membeli atau menjual saham	✓
	apakah laporan kartu kredit saya bebas dari keliru	
	apakah mesin cuci saya direparasi dengan baik sejak awal	
Daya Tanggap	bila ada masalah dengan laporan bank saya, apakah bank XYZ menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat	✓
	apakah pialang RST bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan saya	
	apakah biaya barang retur segera dikreditkan pada rekening saya	
	apakah perusahaan reparasi LMN bersedia memberitahu saya kapan persisnya staf reparasi akan datang	✓
Jaminan	apakah pialang RST bersikap ramah bila saya mengajukan pertanyaan	✓
	bila saya menelepon perusahaan kartu kredit ABC, apakah staf yang mengangkat telepon bisa menjawab telepon bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan saya	✓
	apakah aman bagi saya menggunakan mesin ATM bank XYZ dimalam hari	
	apakah teller bank XYZ bersikap sopan	
Empati	apakah perusahaan kartu kredit ABC memiliki jalur telepon bebas pulsa 24 jam	
	apakah fasilitas jasa reparasi buka 24 jam	✓
	apakah perusahaan reparasi LMN bersedia lebih fleksibel untuk mengakomodasi jadwal saya	✓

2.2.6 Metode *Sentistrength*

Pada metode *sentistrength* dikembangkan oleh *CyberEmotion* untuk memprogram opinion mining. Metode ini berbasis leksikon dengan berfokus di pendeteksian kekuatan sentimen. Dengan adanya metode ini manusia dapat menunjukkan perasaan baik positive emoticon dan negative emoticon secara bersamaan dengan batasan tertentu secara independen. Metode ini akan menghasilkan nilai positif dan nilai negatif. Range bobot dimulai dari -5 (nilai negatif yang paling kuat) dan 5 (nilai positif paling kuat). Untuk memberikan bobot setiap kata didapat dari kamus yang telah ditranslasi dari bahasa Inggris oleh 3 responden ahli, mahasiswa S2 UGM dengan memberi bobot pada sentimen (Wahid & SN, 2016). Berikut beberapa kamus yang digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan bobot pada sentimen :

a. Kamus Sentimen

Pada bagian kamus sentimen ini digunakan untuk mengalisis sentimen nilai positif dan negatif dari kata-kata yang sudah didapatkan. Pada tabel 2.4 dapat dijelaskan mengenai kamus sentimen yang ada :

Tabel 2.4. Tabel Kamus Sentimen

Kata	Nilai/Bobot
cemas	-3
cemberut	-3
cemburu	-3
cemerlang	4
cemoohan	-4
Cepat	4

b. Kamus *Boodsterwords*

Pada bagian kamus *Boodsterwords* ini digunakan untuk memberi tingkatan yang berbeda pada kata bisanya, hasilnya bisa akan meningkatkan bobot dari kata yang ada atau bisa juga mengurangi bobot kata tersebut. Pada tabel 2.5 dijelaskan kamus *Boodsterwords* yang ada :

Tabel 2.5. Tabel Kamus *Boodsterwords*

Kata	Nilai/Bobot
Kurang	-2
Lebih	1
mending	1
mungkin	-1
paling	1

c. Kamus Negasi

Pada tabel 2.6 terdapat kamus negasi, kamus ini digunakan untuk menyatakan hal sebaliknya untuk kata yang ada. Makna nya berubah menjadi bertolak belakang dengan kata yang sebenarnya. Apabila terdapat kata negasi di sebelum kata atau sesudah kata maka pemberian bobotnya akan kali -1 (atau berapa bobot dari kata tersebut ditambah minus (-) didepan bobotnya. Berikut kamus negasi yang ada :

Tabel 2.6. Tabel Kamus Negasi

Kata
belum
bukan
Tak
tanpa
tidak
pantang
jangan
bukanlah
Sok
tidak pernah

Contoh dari pembobotan untuk kata negasi, terdapat kata cepat pada kata didalam kalimat yang ada, kata cepat bernilai 4 apabila terdapat kata negasi didepan kata cepat, misalnya kata negasi nya tidak maka menjadi tidak cepat sehingga untuk pemberian bobot menjadi -4.