

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah salah satu Universitas terbaik yang ada di kota Jogja. UAJY berdiri pada 27 Agustus 1965 dan merupakan kampus swasta yang didirikan oleh kaum awam Katolik dan dikelola oleh Yayasan Slamet Rijadi – Yogyakarta, di bawah lindungan Santo Albertus Magnus. Kampus UAJY merupakan salah satu kampus terfavorit di kota Jogja sehingga menarik banyak calon mahasiswa untuk berkuliah di UAJY [1].

Kampus UAJY sudah banyak dikenal oleh kalangan mahasiswa yang ada di kota Jogaja dikarenakan UAJY sudah banyak mencetak prestasi akademik dan non-akademik, sehingga mempengaruhi jumlah calon mahasiswa yang mendaftar di UAJY. Kampus UAJY bukan hanya dilihat dari perestasi-prestasi yang di dapatnya, tetapi juga dari segi fasilitas dan pelayanan kampus. Melalui media sosial *Twitter* orang-orang biasa memeberikan pendapat atau opininya terkait apa yang meraka rasakan saat berkuliah di UAJY. Dari berbagai *tweet* yang sudah ditulis oleh para mahasiswa akan menghasilkan sentimen.

Di jaman yang serba moderen sepeti saat ini sosial media menjadi suatu kebutuhan yang harus dimiliki oleh semua orang. Salah satu sosial media yang paling berkembang saat ini adalah *Twitter*. Seiring dengan berkembangnya sosial media *Twitter* tidak hanya digunakan untuk sekedar berkomunikasi tetapi *Twitter* juga menjadi tempat menyampaikan perasaan dan pendapat. *Twitter* menjadi salah satu raksasa sosial media hingga saat ini dimana kaum mudah menjadi pemakai sosial media *Twitter* terbanyak. terhitung jumlah pengguna *Twitter* yang berada di indonesia ada sekitar 128 juta pengguna *Twitter* [2].

Dikehidupan sehari-hari seperti saat ini anak-anak muda sangat sulit terlepas dengan kehidupan di jejaring sosial. Media sosial memberikan

kemudahan untuk berkomunikasi dan dengan orang-orang tanpa harus bertemu secara langsung. Manfaat dari media sosial media sangat banyak membantu perkuliahan para mahasiswa saat ini. Sosial media juga berperan penting dalam kehidupan anak-anak mudah atau mahasiswa karena fungsinya bukan hanya sekedar tempat berkomunikasi dan berbagi informasi-informasi terbaru tetapi melainkan wadah untuk menyampaikan pendapat dan pikiran terhadap suatu produk yang sedang Trending saat ini [3].

Sentimen analisis adalah riset komputasional dari berbagai opini dan emosi yang diekspresikan secara tekstual. Yang berguna untuk mengidentifikasi suatu objek oleh seseorang apakah objek yang bicarakan tersebut bersifat Positif, Negatif atau Netral [4]. Sentimen analisis ini bisa digunakan sebagai kesimpulan dalam mengukur suatu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UAJY.

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode *Sentistrength* untuk membuat klasifikasi sentimen analisis. Penelitian di lakukan bertujuan untuk mengetahui dimensi apa yang harus ditingkatkan didalam *Service Quality* UAJY.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan, sehingga muncul rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Dimensi apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki UAJY, agar kualitas pelayanan terhadap Mahasiswa meningkat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan melihat dari rumusan masalah dapat diketahui sebagai berikut :

1. Mengetahui prioritas dimensi utama dalam perbaikan kualitas pelayanan UAJY Menggunakan sentimen analisis.

## 1.4 Batasan Masalah

1. Data Twitter yang digunakan mulai dari Bulan Januari 2014 hingga Bulan Juni 2019.
2. Penelitian ini hanya melingkupi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Keyword yang digunakan untuk mencari data hanya *keyword* yang berkaitan dengan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

## 1.5 Metode Penelitian

Dipenelitian ini penulis melakukan beberapa cara untuk memperoleh informasi dan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis antara lain adalah:

### 1. Studi Literatur

Penelitian ini penulis sudah mencari berbagai referensi pendukung guna membantu dalam proses penulisan skripsi. Sumber referensi yang didapatkan oleh penulis baik itu mulai dari artikel, jurnal, buku, makalah dan youtube.

### 2. Analisis

Penulis melakukan beberapa hal dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Membagi *tweet* kedalam 5 Dimensi *Service Quality*
- b. Melakukan analisis sentimen pada 5 dimensi menggunakan algoritma *Sentistrength*.

### 3. Penyusunan Laporan

Penulis mulai menulis laporan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang analisis sentimen kepuasan mahasiswa terhadap UAJY, Serta guna mencoba membantu dalam peningkatan *Service Quality* UAJY.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang alasan dan konsep-konsep penulis dalam melakukan penelitian.

### **BAB II TINJUAN PUSTAKA DAN LADASAN TEORI**

Bagian ini berisi tentang pembahasan skripsi dan makalah orang lain yang memiliki kesamaan dalam konsep-konsep pengerjaan yang sama dengan penelitian penulis.

### **BAB III METODOLOGI**

Bagian ini berisi tentang metode dan konsep-konsep yang dilakukan penulis dalam penelitian

### **BAB IV HASIL DAN KESIMPULAN**

Bagian ini berisi hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis.