

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, industri ponsel di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Salah satu toko ponsel yang berperan dalam distribusi dan penjualan ponsel di Indonesia adalah JW. Ponsel. Sebagai bagian dari industri ritel ponsel, kualitas layanan pelanggan (customer service) menjadi faktor yang sangat penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan mendukung citra perusahaan. Peningkatan kualitas layanan pelanggan yang memadai dapat menjadi pembeda utama dalam kompetisi pasar yang semakin ketat.

Namun, dalam memberikan layanan pelanggan, tidak dapat dipungkiri bahwa berbagai tantangan dan masalah sering muncul, seperti keluhan terkait produk, pengiriman barang, perbaikan ponsel, atau interaksi dengan staf customer service. Oleh karena itu, penting bagi toko jw.ponsel untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan menganalisis sentimen yang timbul dari pengalaman mereka.

Kepuasan pelanggan sering kali diukur berdasarkan respons, pengalaman, dan persepsi yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Analisis sentimen menjadi salah satu cara yang efektif untuk mengukur perasaan pelanggan—apakah mereka merasa puas, kecewa, atau bahkan marah terhadap layanan yang diberikan. Seiring dengan meningkatnya penggunaan platform digital, umpan balik pelanggan kini lebih sering tersedia dalam bentuk teks, baik melalui

media sosial, forum, ataupun survei online. Hal ini memberikan tantangan sekaligus peluang untuk menganalisis sentimen yang ada dalam teks tersebut secara otomatis. Dalam hal ini, analisis sentimen menggunakan metode *Naïve Bayes* dapat diterapkan untuk mengkategorikan opini pelanggan menjadi sentimen positif, negatif, atau netral berdasarkan teks yang mereka buat

Metode *Naïve Bayes* adalah salah satu teknik dalam machine learning yang sering digunakan dalam analisis teks, termasuk dalam analisis sentimen. Teknik ini memiliki prinsip dasar probabilitas, yang memungkinkan untuk mengklasifikasikan teks ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan kata-kata yang muncul. Keunggulan metode *Naïve Bayes* terletak pada kemampuannya untuk bekerja dengan data yang besar dan kompleks serta relatif mudah diimplementasikan. Meski sederhana, metode ini sering memberikan hasil yang cukup akurat dalam tugas-tugas seperti analisis sentimen. Dengan menerapkan analisis sentimen terhadap ulasan pelanggan, JW. Ponsel dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan. Misalnya, apakah pelanggan merasa puas dengan kecepatan layanan, kualitas komunikasi dengan customer service, atau proses penyelesaian keluhan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara melakukan analisis sentimen terhadap kepuasan pelanggan JW.Ponsel menggunakan metode *Naïve Bayes*?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi sentimen positif atau negatif dalam kepuasan pelanggan terhadap layanan customer service JW. Ponsel?

3. Sejauh mana hasil analisis sentimen dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan JW. Ponsel?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

1. Pada penelitian ini akan berfokus pada pengumpulan dan pemrosesan data ulasan atau feedback pelanggan mengenai layanan yang diberikan oleh JW.Ponsel. Metode *Naïve Bayes* akan digunakan untuk mengklasifikasikan sentimen yang terkandung dalam ulasan tersebut menjadi dua kategori utama: positif dan negatif. Ruang lingkup analisis ini mencakup Pengumpulan data dari berbagai sumber (misalnya, media sosial, email, platform ulasan, dll.), Pembersihan dan persiapan data (preprocessing) untuk memastikan analisis yang efektif, Penerapan model *Naïve Bayes* untuk mendeteksi sentimen dalam teks, Evaluasi akurasi model *Naïve Bayes* dalam mengidentifikasi sentimen pelanggan.
2. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada penilaian sentimen positif atau negatif dalam kepuasan pelanggan terhadap layanan customer service JW.Ponsel. Faktor-faktor ini dapat mencakup Kecepatan respon customer service, Kualitas solusi yang diberikan, Kemudahan dalam proses komunikasi atau interaksi, Kemampuan customer service dalam memahami dan menyelesaikan masalah pelanggan, Pengalaman pribadi pelanggan terkait produk atau layanan.
3. Analisis hasil sentimen akan digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan bagi layanan pelanggan JW.Ponsel. Penggunaan hasil analisis sentimen ini akan difokuskan pada mengidentifikasi area layanan yang perlu

diperbaiki berdasarkan umpan balik negatif, memahami elemen-elemen yang sudah positif dan bagaimana menjaga kualitas layanan agar tetap memuaskan, Rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana informasi yang diperoleh dari analisis sentimen dapat diterjemahkan menjadi tindakan nyata untuk meningkatkan interaksi pelanggan dan kualitas layanan JW.Ponsel.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sentimen yang terkandung dalam ulasan atau komentar pelanggan terhadap layanan customer service yang diberikan oleh JW.Ponsel. Analisis ini akan mengklasifikasikan sentimen pelanggan ke dalam dua kategori utama, yaitu positif dan negatif, menggunakan metode *Naïve Bayes*.

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan customer service yang diberikan oleh JW.Ponsel. Kepuasan ini bisa terkait dengan beberapa faktor, seperti kecepatan respon, kualitas solusi yang diberikan, serta sikap dan profesionalisme dari tim customer service.

2. Memberikan Wawasan untuk Peningkatan Layanan

Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih jelas kepada manajemen JW.Ponsel mengenai aspek-aspek layanan customer service

yang perlu diperbaiki atau dipertahankan, berdasarkan feedback pelanggan yang diklasifikasikan melalui analisis sentimen.

3. Mengidentifikasi Pola Sentimen yang Dominan

Tujuan lainnya adalah untuk mengidentifikasi pola-pola sentimen yang paling sering muncul dalam ulasan pelanggan, baik yang bersifat positif maupun negatif. Hal ini dapat membantu JW.Ponsel memahami apa yang paling dihargai atau menjadi masalah bagi pelanggan mereka.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan servis HP di JW Ponsel Rantau Prapat. Dengan menganalisis sentimen dari ulasan atau feedback pelanggan, perusahaan dapat mengetahui elemen-elemen yang disukai atau tidak disukai oleh pelanggan, yang memungkinkan perusahaan untuk memahami kekuatan dan kelemahan dalam layanannya.
2. Hasil dari analisis sentimen dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam layanan servis HP. Misalnya, jika pelanggan sering mengeluhkan waktu perbaikan yang lama atau biaya yang terlalu tinggi, perusahaan dapat mengambil tindakan untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Dengan analisis sentimen yang lebih mendalam, manajemen JW Ponsel Rantau Prapat dapat membuat keputusan yang lebih berbasis data untuk

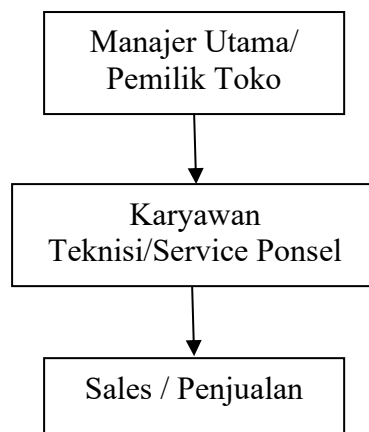
meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, mereka dapat membuat strategi perbaikan atau pengembangan layanan yang lebih terfokus pada kebutuhan dan preferensi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penulisan

Objek penelitian pada toko JW Ponsel adalah layanan servis yang diberikan kepada pelanggan yang datang untuk memperbaiki atau merawat perangkat handphone mereka. Toko ini terletak di Jl. Urip Sumodiharjo, Sirandorung, Kec. Rantau Utara, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara. Pemilik toko JW Ponsel bernama Bpk. Triyanto, S.E. JW Ponsel adalah sebuah toko yang bergerak di bidang penjualan dan layanan purna jual perangkat handphone (HP).

Sebagai bagian dari bisnisnya, toko ini juga menyediakan layanan customer service untuk membantu pelanggan dalam mengatasi masalah teknis atau memberikan informasi terkait produk. Layanan customer service ini sangat penting dalam menjaga hubungan baik antara toko dan pelanggan, serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

1.5.1. Struktur Organisasi



1.5.2. Fungsi Dan Wewenang

Manajer utama atau pemilik toko memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur dan menjalankan keseluruhan operasional bisnis. Wewenangnya meliputi Pengambilan Keputusan Strategis: Pemilik atau manajer utama bertanggung jawab dalam menentukan arah dan strategi toko, baik untuk jangka pendek maupun panjang. Keputusan ini mencakup arah pemasaran, layanan pelanggan, atau perubahan besar lainnya yang mempengaruhi toko. Manajer utama atau pemilik mengelola keuangan toko, mulai dari menetapkan anggaran hingga pengaturan biaya operasional. Ini termasuk pengelolaan pendapatan dan pengeluaran untuk memastikan toko tetap menguntungkan.

Karyawan teknis memiliki keahlian di bidang perbaikan dan pemeliharaan ponsel. Mereka bertanggung jawab atas Perbaikan dan Servis. Tugas utama mereka adalah memperbaiki ponsel yang mengalami kerusakan. Ini bisa mencakup kerusakan perangkat keras (seperti layar pecah, baterai rusak) maupun perangkat lunak (misalnya ponsel yang lemot atau tidak bisa terhubung ke internet). Sebelum memperbaiki, mereka harus bisa mendiagnosis masalah secara tepat. Ini melibatkan pemeriksaan mendalam terhadap ponsel dan penggunaan alat diagnostik untuk menentukan penyebab kerusakan.

Sales atau bagian penjualan adalah ujung tombak dalam hal pendapatan toko. Wewenangnya mencakup banyak aspek, antara lain Menjual Produk dan Layanan. Tugas utama mereka adalah menjual produk seperti ponsel dan aksesoris lainnya kepada pelanggan. Mereka harus bisa memahami produk dengan baik dan mampu meyakinkan pelanggan untuk melakukan pembelian.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Menjelaskan alasan dan urgensi penelitian ini, serta menggambarkan konteks masalah yang akan dianalisis (kepuasan pelanggan terhadap layanan customer service di JW.Ponsel).

2. Rumusan Masalah

Menyusun pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini, misalnya: "Bagaimana sentimen pelanggan terhadap layanan customer service di JW.Ponsel?" dan "Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?"

3. Tujuan Penelitian

Menyatakan tujuan dari penelitian ini, seperti menganalisis sentimen pelanggan dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap customer service JW.Ponsel menggunakan metode *Naïve Bayes*.

4. Manfaat Penelitian

Menjelaskan manfaat penelitian ini bagi perusahaan, pelanggan, akademisi, dan pihak terkait lainnya.

5. Batasan Masalah

Menentukan ruang lingkup penelitian, seperti batasan waktu, jenis data (komentar/ulasan pelanggan), dan aspek yang dianalisis.

6. Sistematika Penulisan

Menyajikan gambaran umum tentang struktur atau bab-bab dalam laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

1. Teori Kepuasan Pelanggan

Mengulas teori-teori yang mendasari kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta pentingnya layanan customer service dalam meningkatkan kepuasan.

2. Analisis Sentimen

Menjelaskan konsep dasar analisis sentimen, teknik-teknik yang digunakan dalam analisis sentimen, serta aplikasi analisis sentimen dalam konteks bisnis dan customer service.

3. Metode *Naïve Bayes*

Menyajikan penjelasan mengenai metode *Naïve Bayes*, prinsip kerja, kelebihan dan kekurangannya, serta bagaimana metode ini diterapkan dalam analisis sentimen.

4. Penelitian Terkait

Membahas penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini, seperti penggunaan *Naïve Bayes* dalam analisis sentimen atau penelitian kepuasan pelanggan dalam industri sejenis.

BAB III ANALISIS

1. Jenis Penelitian

Menyebutkan jenis penelitian yang digunakan, misalnya penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

2. Sumber Data

Menjelaskan sumber data yang digunakan, misalnya data ulasan atau komentar pelanggan yang dikumpulkan dari platform online atau survei kepuasan pelanggan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Menguraikan metode pengumpulan data, seperti scraping data dari media sosial, forum, atau survey online.

4. Metode Analisis Data

Menjelaskan teknik yang digunakan untuk menganalisis data, yaitu penggunaan *Naïve Bayes* untuk klasifikasi sentimen, termasuk tahapan preprocessing teks, pelatihan model, dan evaluasi akurasi model.

5. Alur Penelitian

Menggambarkan tahapan-tahapan penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis hasil.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data

Menyajikan gambaran umum tentang data yang digunakan, termasuk jumlah komentar, distribusi sentimen positif dan negatif, serta karakteristik data lainnya.

2. Hasil Analisis Sentimen

Menyajikan hasil analisis sentimen yang telah dilakukan menggunakan metode *Naïve Bayes*, serta distribusi sentimen yang ditemukan dalam data.

3. Pembahasan

Menginterpretasikan hasil yang diperoleh, menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan membandingkan hasil analisis dengan temuan penelitian sebelumnya atau teori yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Menyimpulkan hasil penelitian secara keseluruhan, menjawab rumusan masalah, dan memberikan ringkasan temuan utama.

2. Saran

Memberikan rekomendasi untuk JW.Ponsel dalam meningkatkan kualitas layanan customer service berdasarkan hasil analisis sentimen, serta saran untuk penelitian lebih lanjut di bidang ini.

DAFTAR PUSTAKA

Menyusun daftar referensi atau sumber literatur yang digunakan dalam penelitian, baik buku, jurnal, artikel, maupun sumber online