

# **Analisis Sentimen Layanan Alfamart dengan Crawling Data di Twitter Menggunakan Google Colab**

<sup>[1]</sup>Hanzani, <sup>[2]</sup>Bayu Irawan, <sup>[3]</sup>Rizqy Gunafi

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Alfamart. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah adapun tipe penelitian dalam penelitian adalah termasuk kedalam tipe penelitian *kuantitatif* dengan menggunakan metode *Survey Deskriptif*. hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Alfamart yang ditentukan oleh lima indikator yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi sebanyak 46% dan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwa yang terjadi faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pada Alfamart adalah fasilitas ruang tunggu kurang memadai, petugas kurang cepat tanggap atau kurang sigap terhadap keluhan, kurangnya informasi yang jelas dan mudah di mengerti, masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan petugas mengenai produk yang di jual dan kurang tanggapnya petugas terhadap konsumen yang datang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan**

## **1. Pendahuluan**

Alfamart adalah jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 200 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari. Dengan trademark Alfa, yang kini sahamnya dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya. Saat ini Alfamart sudah memiliki lebih dari 1000 gerai di Indonesia. Setiap Alfamart memiliki 12 orang karyawan dimana karyawan itu memiliki jabatan nya masing-masing di antaranya Crew Store (Pramuniaga dan Kasir) Asisten Chief of Store dan Chief of Store (Kepala Toko). Jabatan merupakan suatu kedudukan yang menunjukkan tingkatan seorang karyawan di suatu perusahaan. Setiap karyawan di perusahaan pasti memiliki jabatan tertentu baik itu atasan maupun bawahan. Jabatan ini sangat penting untuk mengetahui batas-batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing jabatan, dan juga untuk menghindari pekerjaan rangkap. Selain itu juga tingkatan digunakan sebagai dasar utama untuk menentukan upah pokok setiap karyawan oleh sebab itu seluruh karyawan pasti berlomba – lomba untuk menaikan jabatannya. Penilaian prestasi kerja karyawan dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja, yang dapat memberi petunjuk bagi manajemen dalam rangka mengevaluasi hasil kerja seluruh karyawan secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan kriteria komitmen yang dinilai jujur, loyal, tanggung jawab dan disiplin. Hasil penilaian prestasi kerja karyawan dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan penetapan keputusan kebijakan pengelolaan karier karyawan. Penilaian kerja berarti perhatian dari atasan yang dapat mendorong karyawan lainnya agar lebih semangat dalam bekerja apabila kenaikan jabatan dilakukan dengan jujur dan objektif. Tindak lanjut dari penilaian kinerja dimungkinkan karyawan dipromosikan, dikembangkan dan atau 2 gaji dinaikkan. Agar kenaikan jabatan dapat dirasakan sebagai penghargaan dan dapat meningkatkan produktivitas kinerja suatu instansi atau perusahaan.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yakni pada komentar para netizen seputar berita yang ada dalam Twitter yang banyak sekali ditemukan kata layanan alfamart. Penelitian ini menggunakan sumber data berupa data, yaitu komentar para netizen dalam twitter khususnya pada alfamart.

### 3. Hasil dan Pembahasan

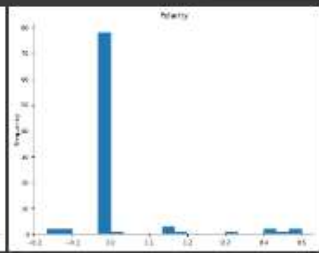
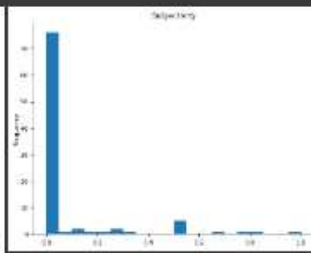
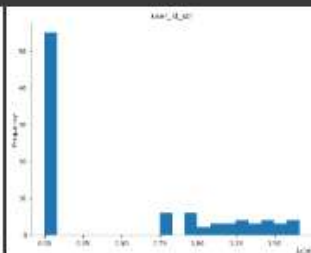
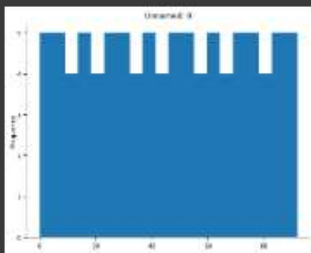
#### 3.1 Pengumpulan dan pelabelan data

Proses pengumpulan data Twitter menghasilkan data *tweet* sejumlah 80 data. Filter data diterapkan untuk mengambil data tweet berbahasa Indonesia dari rentang waktu tertentu serta menggunakan kata kunci efek pendidikan pandemi

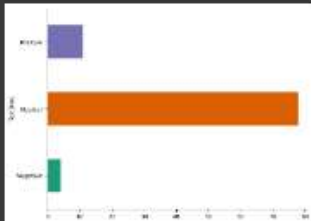
Tabel 1 Contoh Hasil Pelabelan Data tweet

Label	Tweet
Negative	@alfagift_idn bnr2 ngebantu bgt bagi aku yg ga punya org yg bs ku mintai tolong (sedih bgt) utk aku yg lg sakit ampe mau berdiri aja rasanya ga kuat apalagi jalan ke @alfamart gitu ya. Sedih tp makasih byk alfagift utk layanan home delivery yg sgt membantu ini feeong lg â~i,• ðŸ~â• ðŸ,•
	Anggota Polsek Mondokan Polres Sragen melaksanakan sosialisasi WA (Whatsapp ) center Polres Sragen dengan nomor layanan 08877110110 kepada karyawan Alfamart Sumberejo <a href="https://t.co/kzTd7XzLSP">https://t.co/kzTd7XzLSP</a>
Positif	Alhamdulillah Skrg @ShopeeID mengenakan Biaya TopUp Saldo @ShopeePay_ID yg dilakukan di @alfamart sbg bentuk" PENINGKATAN LAYANAN Agar customer tdk ragu bayar biaya peningkatan layanan ini adalah dgn cara shopee memotong saldo yg masuk sesaat stlh transaksi dikasir berhasil ðŸ™• ðŸ• » <a href="https://t.co/xVvUtjA5NL">https://t.co/xVvUtjA5NL</a> "
	Top up ShopeePay di AlfamartÂ bisa sendiri dengan fitur layanan e-wallet yang digunakan sebagai alat transaksi untuk belanja online produk apa saja yang Anda inginkan di Shopee <a href="https://t.co/Myf51PZbxj">https://t.co/Myf51PZbxj</a>
Netral	@alfamart Layanan keluhan pelanggan dimana nih.ada oknum karyawan yg kasar terhadap konsumen.pdahal konsumen yg sdh brlnggan lama nih
	Baru tau klo alfamart nyediain layanan antar galon air yang gratis ongkirr ðŸŹ¹ Sangat membantu bagi aku yg engga ada motor engga harus angkat2 beli dari toko

## GAMBAR GRAFIK DIAGRAM BATANG



### Categorical distributions



### 2-d distributions

