

INTISARI

ANALISIS PENGARUH PERAN BUZZER TERHADAP CUSTOMER PADA SOCIAL CRM

AGUSTINA PURWATININGSIH
13/356439/PPA/04410

Twitter dapat digunakan sebagai media penghubung antar individu untuk berkomunikasi. Sekarang banyak perusahaan yang menggunakan buzzer untuk menarik percakapan *customer* pada suatu *event* di Twitter. Buzzer merupakan seseorang atau akun twitter yang dapat mempengaruhi orang lain untuk membicarakan suatu tema percakapan. *Agency digital* adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa untuk mengelola *social media* kepada perusahaan-perusahaan yang akan melakukan promosi suatu *event* tertentu. Sejauh ini laporan tentang buzzer yang telah dibayar perusahaan meliputi profil buzzer, jumlah *follower* buzzer, dan bukti tayang tweet dari buzzer tersebut. Laporan tersebut belum menyediakan hasil analisis dari penggunaan buzzer terhadap event tersebut. Analisis penggunaan buzzer dilakukan untuk menilai kinerja buzzer yang telah disewa oleh perusahaan.

Social network adalah pemetaan hubungan antar aktor atau individu dalam aktivitas sosial yang dapat diobservasi. Analisis dari *social network* atau yang disebut dengan *Social Network Analysis (SNA)* bisa memberikan informasi tentang tingkat keterpusatan node atau tingkat kepopuleran suatu akun twitter dalam Twitter. Metode Kretschmer merupakan pengembangan dari metode *Social Network Analysis*. Metode Kretschmer memperluas dengan melakukan pembobotan pada *degree centrality*. Untuk melakukan pembobotan relasi antara *account-account* twitter buzzer menggunakan metode *Probabilistic Affinity Index (PAI)*. Implementasi Metode Kretschmer dan *Probabilistic Affinity Index* dapat menghasilkan analisis penggunaan buzzer pada perusahaan.

Kata Kunci: Twitter, Buzzer, *Probabilistic Affinity Index*, Metode Kretschmer

ABSTRAK

INFLUENCED ANALYSIS OF ROLE BUZZER TO CUSTOMER ON SOCIAL CRM

AGUSTINA PURWATININGSIH
13/356439/PPA/04410

Twitter can be used as a medium for connecting individuals to communicate. Now many companies are using buzzers to attract customer conversations to an event on Twitter. A buzzer is a person or twitter account that can influence others to talk about a conversation theme. Digital Agency is a company that provides services to manage social media to companies that will do the promotion of a particular event. So far the buzzer reports paid by the company include buzzer profiles, number of follower buzzers, and tweet proofs from the buzzer. The report has not provided analysis results from buzzer utilization of the event. The buzzer utilization analysis is performed to assess the buzzer performance that has been hired by the company.

A social network is a mapping of relationships between actors or individuals in observable social activities. Analysis of social networks or so-called Social Network Analysis (SNA) can provide information about the level of node centering or the popularity level of a Twitter account in Twitter. Kretschmer method is the development of Social Network Analysis method. The Kretschmer method expands by weighting the degree of centrality. To weight the relation between twitter buzzer accounts using Probabilistic Affinity Index (PAI) method. Implementasi Kretschmer and Probabilistic Affinity Index methods can generate buzzer utilization analysis on the firm.

Keywords: Twitter, Buzzer, Probabilistic Affinity Index, Kretschmer Method