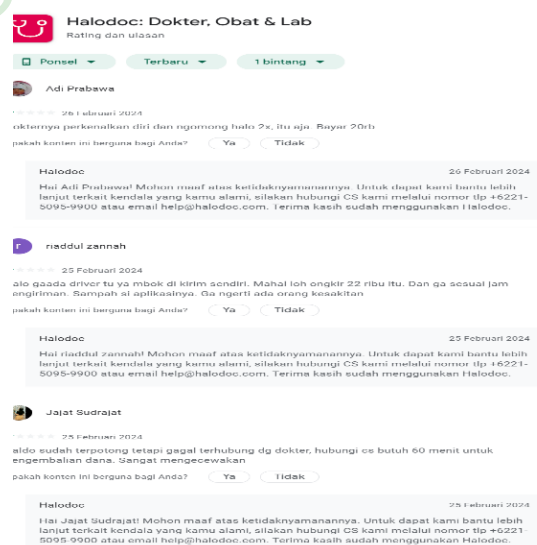


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era industri saat ini, penggunaan teknologi telah mendominasi di berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama dengan munculnya era 4.0 (Widianto, 2021). Teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap globalisasi saat ini, memungkinkan akses komunikasi dan informasi kesehatan tanpa batasan geografis. Dari berbagai aplikasi konsultasi medis online yang tersedia di *Google Play Store*, Halodoc dianggap sebagai aplikasi yang paling populer dengan mencapai jumlah pengguna sebanyak 20 juta pada bulan Januari tahun 2024 (Puspa, 2024). Halodoc merupakan sebuah platform yang menyediakan layanan kesehatan melalui konsultasi telemedis, yang mencakup layanan utama ada fitur konsultasi online melalui *video call* dan chat dengan dokter, fitur toko Kesehatan ada pengiriman obat, fitur penjadwalan, fitur layanan lab , layanan khusus ada beberapa fitur seperti fitur perawatan diabetes, fitur Kesehatan kulit, fitur asuransi dan sebagainya (Halodoc, 2024). Penerapan teknologi telemedicine seperti Halodoc memberikan keuntungan signifikan bagi penduduk di wilayah terpencil atau sulit dijangkau (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).



Gambar 1.1 Ulasan Pengguna Halodoc

Berdasarkan pada gambar 1.1 skor dan ulasan pengguna, terlihat adanya pandangan negatif terhadap aplikasi Halodoc. Pengguna merasa bahwa layanan yang di berikan tidak memenuhi ekspektasi, sehingga menimbulkan umpan balik atau komentar negatif. Fitriyani (2021) menggunakan 950 data uji, ditemukan bahwa metode *Naive Bayes* menghasilkan akurasi yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, penelitian lanjutan akan membandingkan keakuratan metode *Naive Bayes* (NB) dan *K-Nearest Neighbors* (KNN). Penelitian lain pada tahun 2021 menunjukkan bahwa menggunakan metode Extra Tree Classifier pada 160 data uji, akurasi analisis sentimen terhadap aplikasi Halodoc adalah sebesar 58% (Walidin, 2021).

Dalam analisis sentimen, digunakan berbagai algoritma klasifikasi seperti NB, KNN, dan lainnya. Algoritma NB juga sering dipilih dalam teknik analisis sentimen (Indrayuni et al., 2021) karena dianggap handal, mudah, cepat dalam memprediksi kelas pada dataset pengujian, sedangkan KNN termasuk dalam kategori pembelajaran berbasis instan, teknik ini juga dikenal sebagai teknik *lazy learning*. KNN melakukan pencarian terhadap K objek dalam data pelatihan yang memiliki kemiripan tertinggi dengan objek dalam pengujian atau baru (Indrayuni et al., 2021).

Dengan membandingkan kedua metode klasifikasi, yaitu NB dan KNN, peneliti dapat mengevaluasi, apakah KNN lebih unggul dalam konteks analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi Halodoc . Selain itu, membandingkan kedua metode juga membantu dalam memahami karakteristik masing-masing algoritma dan bagaimana mereka berperilaku dalam kasus pengujian tertentu. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang aplikabilitas NB dan KNN dalam konteks analisis sentimen, tetapi juga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan aplikasi Halodoc di masa depan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini akan membandingkan kinerja algoritma klasifikasi NB dan KNN, serta untuk mengetahui keakuratan antara metode NB dan KNN dalam analisis sentimen ulasan aplikasi Halodoc.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Pada bagian penjelasan latar belakang, masalah yang diidentifikasi untuk penelitian ini adalah bagaimana perbandingan kinerja algoritma klasifikasi NB dan KNN dalam analisis sentiment terhadap ulasan aplikasi Halodoc.

1.3 BATASAN MASALAH

Dengan adanya batasan masalah akan membantu untuk lebih berorientasi dan fokus pada tujuan yang dapat dicapai. Batasan masalah penelitian harus ditetapkan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda-beda mengenai perbandingan keakuratan antara metode NB dan KNN untuk analisis sentimen aplikasi Halodoc hanya membahas :

1. Penelitian ini membatasi analisis sentimen hanya pada ulasan pengguna yang ada di *platform Google Play Store* untuk aplikasi Halodoc.
2. Fokus penelitian terutama pada perbandingan akurasi antara metode NB dan KNN.
3. Variabel yang diteliti terutama terkait dengan keakuratan klasifikasi sentimen positif dan negatif dari ulasan pengguna.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Berikut adalah beberapa pertanyaan yang muncul ketika dilakukan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan akurasi antara metode NB dan KNN dalam menganalisis sentimen, terhadap ulasan pengguna Halodoc di *Google Play Store*?
2. Metode mana yang lebih efektif dalam mengklasifikasi sentimen positif dan negatif dari ulasan pengguna aplikasi Halodoc di *Google Play Store*, NB atau KNN?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan akurasi dari metode NB dan *K-Nearest Neightbord* untuk menganalisis sentimen dari ualsan pengguna pada aplikasi Halodoc di *Google Play Store*.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bidang Akademis

Dalam penelitian ini dapat menjadikan sumber rujukan penting bagi akademis dan penelitian yang ingin menjalankan penelitian serupa untuk memperdalam pemahaman tentang ketepatan metode analisis sentimen, terutama dalam konteks aplikasi kesehatan seperti Halodoc di *Google Play Store*. Hal ini dapat berkontribusi pada perkembangan pengetahuan di bidang analisis sentimen dan aplikasi teknologi dalam sektor kesehatan.

2. Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan pandangan yang berharga untuk Halodoc dan perusahaan sejenis dalam mengevaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi di *Google Play Store*. Informasi ini dapat digunakan sebagai landasan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efisien dan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna.