

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sosial media merupakan sebuah *platform* yang dapat membuat manusia untuk saling terhubung, berinteraksi dengan satu sama lain dan juga berbagi informasi secara daring. Sosial media dapat berbentuk *website* maupun aplikasi mobile yang dapat membuat manusia dapat saling terhubung di mana pun dan kapan pun. Dalam sosial media memiliki beberapa fitur untuk pengguna yaitu mengunggah konten tulisan, foto dan video, serta dapat berinteraksi dengan sesama pengguna lain dengan menggunakan fitur pesan dan juga komentar.

Instagram merupakan salah satu media sosial yang populer digunakan di indonesia. Berdasarkan data Napoleon Cat, ada 106,72 juta pengguna instagram di indonesia. Jumlah tersebut meningkat 12,9% dibandingkan pada bulan sebelumnya yang sebesar 94,54 juta pengguna. Jika dibandingkan setahun sebelumnya, jumlah pengguna instagram di Indonesia meningkat 4,9%. Pada Februari 2022, jumlah pengguna instagram di dalam negeri tercatat sebanyak 101,76 juta pengguna yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 [1]



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia

Sumber: Data Indonesia.id (2023)

Instagram memiliki fitur unggulan berupa berbagi berbagi foto, video ke dalam feed pengguna serta mengirim pesan kepada sesama pengikut. Selain itu instagram juga dapat menjadi platform untuk mempromosikan bisnis.

Bermula pada saat wabah *Covid-19* mulai memasuki Indonesia, pemerintah Indonesia membuat sebuah aplikasi untuk membantu dalam penanganan *Covid - 19*. Aplikasi ini bernama Pedulilindungi, PeduliLindungi merupakan aplikasi yang dibuat oleh pemerintah Indonesia untuk membantu dalam penanganan pandemik *Covid-19* di Indonesia. Aplikasi ini dibuat pada tahun 2020 dan di rilis pada bulan April 2020. Aplikasi ini memiliki beberapa fungsi seperti sertifikat vaksin, daftar vaksin, pelayanan kesehatan, serta riwayat *check-in*.

Pada tahun 2023 bulan Maret pihak Kementrian Kesehatan menyatakan bahwa telah resmi mengubah aplikasi PeduliLindungi menjadi SATUSEHAT *Mobile*. Dalam aplikasi ini pengguna masih dapat mengakses profil dan sertifikat

vaksin karena data tersinkronisasi otomatis sehingga tidak perlu membuat akun baru untuk mengakses SATUSEHAT *Mobile*. Selanjutnya, aplikasi ini akan terus berkembang dengan menambahkan fungsi baru lainnya untuk pendukung kesehatan yang datanya didapat dari catatan pasien elektronik (RME) seperti vaksinasi anak, pembelian obat, hasil penelitian, dan antrian rumah sakit.

Tepat pada tanggal 28 Februari 2023 akun instagram *satusehat_id* mengunggah sebuah foto dimana dimulainya perubahan aplikasi PeduliLindungi menjadi SATUSEHAT *Mobile*. Di dalam postingan tersebut pengguna mulai menuangkan kritik dan saran dengan menuliskan pada kolom komentar karena aplikasi tersebut masih mengalami berbagai macam masalah seperti kendala saat login hingga hilangnya sertifikat vaksin. Selanjutnya, komentar ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi agar aplikasi dapat terus dikembangkan demi kemudahan dan kenyamanan para pengguna.

Sebelumnya, terdapat beberapa penelitian mengenai analisis sentimen pada instagram dengan menggunakan metode *Naive Bayes* dengan melakukan empat percobaan nilai akurasi tertinggi yang didapatkan pada percobaan keempat yaitu sebesar 75% [2]. Penelitian analisis sentimen berikutnya dilakukan pada twitter menggunakan metode *Support Vector Machine* hasil akurasi yang didapat sebesar 87% [3]. Selanjutnya, terdapat penelitian analisis sentimen covid-19 pada instagram dengan melakukan perbandingan dua metode yaitu *naive bayes* dan *support vector machine* dengan hasil akurasi 80,23% untuk *Support Vector Machine* dan 78,02% untuk *Naive Bayes* [4].

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Sentimen Komentar Pada Aplikasi Satusehat Di Instagram Dengan Metode *Naive Bayes* Dan *Support Vector Machine***”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, terdapat beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Belum adanya analisis sentimen terhadap aplikasi SATUSEHAT *Mobile* pada komentar instagram terkait banyaknya kendala pada aplikasi SATUSEHAT *Mobile*
2. Belum diketahui perbandingan akurasi yang dihasilkan dengan menggunakan metode *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine* di Instagram.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan latar belakang penelitian, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis sentimen terhadap aplikasi SATUSEHAT *Mobile* pada komentar instagram dengan menggunakan metode *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*?
2. Bagaimana perbandingan dari akurasi yang dihasilkan dengan menggunakan metode *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang terdapat pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan analisis sentimen terhadap aplikasi SATUSEHAT *Mobile* dengan menggunakan metode *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*.
2. Menentukan akurasi dengan menggunakan metode *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menjadi evaluasi bagi developer untuk meningkatkan kualitas aplikasi SATUSEHAT *Mobile* demi kemudahan dan kenyamanan para pengguna.
2. Dapat menerapkan konsep mengenai analisis sentimen pada Instagram menggunakan metode *Naive Bayes* , *Support Vector Machine*.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan data komentar yang terdapat pada postingan instagram yang di upload pada tanggal 28 Februari 2023 sampai 19 Mei 2023 sebanyak 2954 data.
2. Teks diklasifikasikan ke dalam dua kelas yaitu positif, negatif dan netral.
3. Metode yang digunakan dalam analisis sentimen ini adalah *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*.
4. Data komentar berupa Bahasa Indonesia.

1.7 Sistematika Tugas Akhir

Berikut merupakan sistematika yang terdapat pada penelitian ini yang terdiri dari tiga bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, rumusan masalah, batasan masalah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang berbagai teori teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas seperti analisis sentimen, *Text Mining*, *Naive Bayes*, *Support Vector Machine*, *Preprocessing*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab yang menjelaskan tentang lokasi penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan metode teknik lain yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat hasil serta pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode berdasarkan pada bab sebelumnya

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan berdasarkan dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian selanjutnya