

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan dampak yang signifikan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pemerintah Indonesia telah mengambil berbagai langkah untuk menanggulangi penyebaran virus ini dan melindungi kesehatan masyarakat. Salah satu langkah yang diambil adalah melalui pengembangan aplikasi Satusehat Mobile, yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi ini.

Aplikasi Satusehat Mobile adalah salah satu inisiatif pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk menyediakan akses mudah dan cepat kepada informasi terkini mengenai Covid-19 serta berbagai layanan kesehatan yang terkait. Aplikasi ini memberikan berbagai fitur seperti pelacakan kontak, status vaksinasi, peringatan dan pembatasan, serta akses informasi layanan kesehatan resmi.

Dalam konteks ini, melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Satusehat Mobile dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai persepsi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melakukan klasifikasi sentimen pada ulasan pengguna aplikasi Satusehat Mobile dengan menggunakan algoritma yang sesuai.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa analisis sentimen pada aplikasi kesehatan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembang dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna (Misra, 2018). Metode algoritma yang digunakan dalam analisis sentimen, seperti algoritma gabungan CNN, RNN, dan LSTM, telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian sebelumnya dalam memahami sentimen pengguna dalam konteks aplikasi (Zhang et al., 2020; Li et al., 2019).

Dalam penelitian ini, judul yang diambil adalah "**Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi SATUSEHAT Mobile Menggunakan Pendekatan Algoritma Gabungan**". Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi saturehat Mobile, serta memberikan rekomendasi yang dapat membantu dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan aplikasi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang telah dirumuskan dari latar belakang maka terdapat beberapa masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Ulasan pengguna di Google Play Store yang tidak terstruktur akan menjadi kendala bagi pihak yang berkepentingan dalam mengekstrak sentimen pengguna terhadap aplikasi.
2. Banyaknya jumlah ulasan pengguna di Google Play Store akan membuat pihak yang berkepentingan kesulitan dalam mengelompokkan aspek-aspek yang sering dibahas dalam data ulasan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibahas di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami sentimen pengguna terhadap aplikasi Saturehat melalui hasil klasifikasi ulasan, sehingga dapat diambil kesimpulan yang relevan untuk pengembangan aplikasi Saturehat.
2. Mengetahui kelompok aspek yang sering dibahas pada ulasan aplikasi Saturehat melalui hasil klasifikasi ulasan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah pada penelitian ini yang mencegah meluasnya masalah atau perdebatan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Data yang akan diklasifikasikan adalah data ulasan pengguna aplikasi Satusihat berdasarkan situs Google Play Store pada bulan Maret tahun 2020 sampai dengan Juli tahun 2023 dengan jumlah 1095366 data ulasan.
2. Metode yang digunakan adalah algoritma gabungan yaitu CNN, RNN dan LSTM.
3. Label yang digunakan untuk klasifikasi sentimen hanya positif dan negatif, karena berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibahas di atas, terdapat manfaat dari penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan wawasan tentang sentimen pengguna terhadap aplikasi Kitasehat, yang dapat membantu pengembang dan pemilik aplikasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna.
2. Menyediakan landasan untuk mengidentifikasi aspek-aspek kritis yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan dalam pengembangan aplikasi Kitasehat. Bagi pembaca
3. Memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang penerapan algoritma gabungan seperti CNN, RNN, dan LSTM dalam analisis sentimen pada aplikasi kesehatan..

1.6 Sistematika Penulisan

Metodologi penulisan yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan oleh penulis sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Konteks penelitian, perumusan masalah yang terkait dengan penelitian, tujuan penelitian, dan batasan penelitian dijelaskan dalam Bab satu. Tujuan, sasaran, dan batasan penelitian semuanya dipertimbangkan untuk memastikan bahwa tantangan penelitian tidak dibatasi. Permasalahan penelitian dikaji untuk mencegah meluasnya permasalahan penelitian, serta untuk memaksimalkan manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang dihasilkan dari penelitian ini.

2. BAB II STUDI PUSTAKA

Ayat-ayat suci dan hadits-hadits yang berkaitan dengan penelitian ini dijelaskan pada Bab II. Kemudian teori-teori yang berhubungan dengan penelitian melalui sumber-sumber seperti buku, jurnal, dan bahan lainnya. melakukan penelitian dengan menggunakan sumber-sumber seperti jurnal, buku, dan lainnya. Terakhir, dipaparkan tinjauan terhadap jurnal-jurnal terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini meliputi metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, data dan perangkat penelitian, lokasi dan objek penelitian, jadwal dan rencana kegiatan penelitian. Bab ini menjelaskan cara memperoleh dan memproses data menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang telah dilakukan, khususnya langkah-langkah penyelesaian masalah dengan menggunakan algoritma yang digunakan, dijelaskan di Bab IV, bersama dengan temuan dan diskusi dari penelitian tersebut.

5. KESIMPULAN

Bab V memberikan rekomendasi untuk proyek penelitian di masa depan dan merangkum temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan. Bab V berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan rekomendasi untuk melanjutkan penelitian ini di masa depan yang terkait dengan penelitian ini