

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya *pandemic Covid-19*, semua layanan publik juga beralih secara online, layanan publik kesehatan menjadi layanan yang harus diutamakan di masa ini. Tercatat bahwa penderita *covid* di Indonesia saat ini lebih dari 4jt jiwa (PHEOC Kemkes RI, 2021). Pemerintah sudah melakukan upaya dalam mencegah penyebaran *covid-19* dengan melakukan protokol kesehatan.

Penggunaan Smartphone di Indonesia berkembang dengan cepat. Pengguna aktif smartphone di Indonesia diperkirakan sekitar 100 juta orang (Lembaga Riset Digital Marketing Emarketer). Dengan meningkatnya Penggunaan *mobile phone*, maka meningkat pula layanan berbasis *electronic*, khususnya di *pandemic* ini, yang mewajibkan kita untuk melakukan protokol kesehatan. *Telemedicine* adalah praktek kesehatan yang dilakukan secara jarak jauh menggunakan komunikasi audio, visual, dan data, termasuk dengan perawatan, diagnosa, konsultasi dan pengobatan (Sari & Wirman, 2021), salah satunya adalah aplikasi HaloDoc.

Aplikasi HaloDoc adalah aplikasi *Telemedicine* yang populer di Indonesia, aplikasi HaloDoc diperlukan adanya perbaikan untuk mengurangi kekurangannya dalam menyediakan informasi kepada pengguna. Kegiatan tersebut didasari dari ulasan yang ada pada *google playstore* terkait aplikasi HaloDoc. Ulasan pengguna akan digunakan untuk analisa sentimen pengguna yang dimana ulasan pengguna tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas perangkat lunak yang ada pada aplikasi HaloDoc.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini akan melakukan klasifikasi ulasan pengguna pada aplikasi HaloDoc menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) dengan data yang diperoleh dari hasil ulasan yang ada pada *google playstore*. Pada penelitian ini menggunakan ISO/IEC 9126 sebagai metode dalam mengukur kualitas perangkat lunak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana gambaran umum dari pengguna aplikasi HaloDoc berdasarkan ulasan di *google playstore*?
2. Bagaimana hasil akurasi dari metode SVM dalam klasifikasi ulasan pengguna pada aplikasi HaloDoc?
3. Bagaimana hasil informasi ulasan pengguna berdasarkan ISO 9126 untuk membantu pengembangan aplikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi gambaran umum pengguna aplikasi halodoc berdasarkan ulasan di *google playstore*.
2. Mengukur hasil kinerja dan akurasi dari metode *Support Vector Machine* dalam mengklasifikasi ulasan pengguna pada aplikasi halodoc.
3. Mengetahui informasi ulasan terhadap aplikasi HaloDoc berdasarkan ISO 9126.

1.4 Ruang Lingkup

Agar penelitian ini berjalan lancar dan fokus ke tujuan penelitian, maka berikut adalah batasan / ruang lingkup pada penelitian ini:

1. Algoritma yang digunakan pada algoritma ini adalah *Support Vector Machine* (SVM).
2. Sumber data yang digunakan berasal dari hasil ulasan yang ada pada *google playstore* sebanyak 880 *record* dalam Bahasa Indonesia yang diambil pada tanggal 20 Juli 2021 sampai 12 November 2021.
3. Klasifikasi kelas kategori berdasarkan *model quality* perangkat lunak ISO/IEC 9126 yaitu *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *maintainability* dan, *portability*.
4. Dataset aplikasi halodoc menggunakan versi 10.

1.5 Luaran yang diharapkan

Luaran yang diperoleh berupa klasifikasi kelas sentimen (positif dan negatif) dan klasifikasi kelas kategori (*functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *maintainability* dan, *portability*).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, pembaca dapat mengetahui kinerja dari algoritma *support vector machine* (SVM), apabila ingin membangun model. Sehingga dapat mengklasifikasi setimen dari data tekstual khususnya ulasan aplikasi HaloDoc. Manfaat bagi pihak development aplikasi HaloDoc untuk mempermudah penyampaian dan persepsi proyek pengembangan perangkat lunak dari opini yang ada pada ulasan di google playstore sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk kedepannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, luaran dari penelitian ini dan sistematik dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskain teori-teori yang digunakan pada penelitian ini, Teori yang dibahas dapat berupa definis konsep, metode, model, algoritma, atau prosedur yang terkait dengan topik penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan tahap riset, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan metode menganalisis data yang sesuai dengan tujuan dari penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di bab ini menjelaskan proses mengelolah dataset, dimulai dari pengumpulan data, klasifikasi data, pembersihan data, dan pemodelan dataset hingga dapat divisualisasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini bersisi kesimpulan hasil dari penelitian ini dan saran yang berguna untuk penelitian yang serupa.