

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri alat kesehatan di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan yang semakin kompleks dan berbasis teknologi. Dalam konteks ini, perusahaan tidak hanya dituntut untuk menghadirkan produk inovatif, tetapi juga memastikan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna. Keputusan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu produk, karena mencerminkan tingkatan kesesuaiannya di antara harapan maupun kinerja produk yang dirasakan pengguna(Ernawati, 2023).

Pengukuran kepuasan pengguna saat ini banyak bersumber dari data digital seperti ulasan, komentar, dan feedback yang tersedia di berbagai platform online. Data tersebut umumnya berbentuk teks tidak terstruktur (*unstructured data*) yang sulit dianalisis secara manual dalam jumlah besar. Karena itu, diperlukan pendekatan berbasis teknologi yang mampu memproses data teks menjadi informasi yang bermakna dan terstruktur (Amaa, 2024).

Adapun pendekatan yang umum dipergunakan yakni *text mining* melalui analisa sentimen, yang bertujuan untuk mengklarifikasi opini pengguna ke dalam kategori seperti positif, negatif, atau netral. Analisis sentimen penting karena bisa memberikan gambaran umum tentang bagaimana pengguna memandang suatu produk atau layanan secara objektif berdasarkan data yang nyata(Amalia, 2023).

Dalam implementasinya, metode *machine learning* seperti *Naïve Bayes Classifier* широко digunakan karena memiliki keunggulan dalam klasifikasi teks. Algoritma ini bekerja berdasarkan pendekatan probabilistik dan dikenal sederhana, cepat, serta efektif dalam menangani data berukuran besar. Selain itu, Naïve Bayes

mampu menghasilkan performa yang cukup baik meskipun menggunakan data pelatihan yang terbatas (Setiawan, I. B.; Maulindar, 2023).

Beberapa Penelitian nyata mengungkapkan bahwasanya metode Naïve Bayes mempunyai tingkatan akurasi yang Bagus dalam menganalisis perasaan, terutam di bidang kesehatan. Penelitian oleh Damayanti et al. (2024) menunjukkan bahwasanya analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan mengadopsi metode Naïve Bayes menghasilkan akurasi sebesar 94%, dengan dominasi sentimen positif sebesar 49,9% (Damayanti, E.; Rahaningsih, N.; Dana, R. D.; Rohmat, 2024).

Selain itu, penelitian lain juga menegaskan bahwasanya Naïve Bayes efektif dalam mengelompokkan opini masyarakat pada layanan kesehatan, seperti analisis sentimen terhadap rumah sakit di Indonesia yang mampu mengklasifikasikan opini publik menjadi sentimen positif dan negatif secara sistematis (Ginting, 2024)

Meskipun berbagai penelitian telah memberikan bukti pada efektivitas metode Naïve Bayes dalam analisa sentimen, kajian yang secara khusus membahas kepuasan pengguna terhadap produk alat kesehatan masih relatif terbatas. Padahal, ulasan pengguna terhadap produk alat kesehatan memiliki nilai strategis dalam mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, serta kebutuhan pengguna secara langsung. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan pentingnya dilakukan studi yang lebih spesifik dalam konteks produk alat kesehatan.

Dengan demikian, tujuannya dari penelitian ini guna menganalisa sejauh man pengguna puas terhadap produk alat kesehatan menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambarannya yang jelas mengenai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap produk alat kesehatan. Selain itu penelitian ini juga bertujuan menghasilkan saran strategis bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana pemaparan latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap produk alat kesehatan yang disediakan?
2. Bagaimana implementasi metode *Naïve Bayes Classifier* dalam mengklasifikasikan opini pengguna menjadi kategori kepuasan?
3. Seberapa efektif metode *Naïve Bayes Classifier* dalam menghasilkan klasifikasi kepuasan terhadap produk alat kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini di antaranya:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap produk alat Kesehatan yang disediakan.
2. Menerapkan metode *Naïve Bayes Classifier* dalam proses klasifikasi opini pengguna.
3. Mengevaluasi kinerja model *Naïve Bayes Classifier* dalam mengklasifikasikan data kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1.4.1 Bagi perusahaan

Menyediakan informasi empiris mengenai kepuasan pengguna yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan produk, layanan, dan strategi pemasaran.

1.4.2 Bagi universitas dan akademisi

Studi ini ditujukan agar mampu memberikan referensi ilmiah dan tambahan ilmu dalam penerapan *Naïve Bayes Classifier* di lingkungan Universitas Prima Indonesia, khususnya di bidang alat Kesehatan.

1.4.3 Bagi penelitian selanjutnya

Temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan landasan metodologi yang dapat dikembangkan atau dibandingkan dengan metode klasifikasi teks lainnya dalam kajian kepuasan pengguna.