

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dalam bidang kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. (Nurulbaiti dan Subekti 2018) BPJS kesehatan terbagi menjadi dua yaitu BPJS penerima bantuan iuran (PBI) dan BPJS non penerima bantuan iuran (non PBI). Menurut pembagian tersebut peserta BPJS PBI jaminan kesehatan iuran dibayar oleh pemerintah, sedangkan untuk non PBI iuran dibayar sesuai ketentuan dari BPJS kesehatan. Berdasarkan artikel berita Kompas.com Kamis 24 Oktober 2019 Presiden Joko Widodo resmi menaikkan iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sebesar 100 persen dan akan berlaku sejak tanggal 01 Januari 2020. Kenaikan iuran tersebut menimbulkan banyak opini masyarakat terhadap kenaikan iuran BPJS Kesehatan.

Analisis sentimen adalah suatu cabang teks analitik yang digunakan untuk melakukan analisis suatu data berupa teks yang kemudian akan diklasifikasi menjadi tiga jenis komentar yaitu komentar yang bersifat positif, negatif dan netral dengan menggunakan suatu metode tertentu. Analisis sentimen sangatlah berguna untuk menganalisis opini masyarakat terhadap topik yang sedang banyak dibicarakan dari berbagai media salah satunya adalah media sosial. Salah satu topik yang sedang banyak dibicarakan masyarakat adalah topik mengenai kenaikan iuran BPJS. Pada penelitian ini sentimen analisis dapat digunakan untuk

mengetahui sentimen terhadap opini masyarakat mengenai kenaikan iuran BPJS kesehatan.

Twitter adalah jejaring sosial yang termasuk banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (KOMINFO) Indonesia termasuk negara dengan peringkat kelima terbesar pengguna Twitter, tercatat 19,5 juta pengguna Twitter di Indonesia. Twitter adalah jejaring sosial yang penggunanya bisa menulis atau membaca berbagai opini pengguna di dalam platform tersebut. Opini tersebut dapat berupa isu-isu yang sedang *booming* di bicarakan pada waktu tertentu. Dengan topik yang terus *update*, kemudahan dalam mengakses platform, cepatnya proses penyebaran opini pengguna mengenai suatu topik dan terbuka dalam mengakses *tweet*.(Mahendrajaya, Buntoro, dan Setyawan 2019). Hal tersebut dapat menjadikan Twitter sebagai ladang yang memudahkan penelitian sentimen analisis untuk memperoleh informasi yang berupa data untuk suatu kepentingan tertentu. Seperti penelitian yang akan dilakukan mengenai identifikasi opini masyarakat terhadap kenaikan iuran BPJS berbasis sentimen analisis.

Berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi opini masyarakat terhadap kenaikan iuran BPJS berbasis sentimen analisis dengan menggunakan *dataset* dari sosial media Twitter.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah :

1. Bagaimana mengetahui respon masyarakat terhadap kenaikan iuran BPJS melalui opini di media sosial Twitter.
2. Bagaimana memproses opini masyarakat dari media sosial Twitter untuk mengetahui sentimen terhadap kenaikan iuran BPJS.
3. Berapa hasil tingkat akurasi untuk klasifikasi opini masyarakat dari sosial media Twitter terhadap kenaikan iuran bpjs dengan metode *Support Vector Machine (SVM)*.

## 1.3 Ruang Lingkup

Untuk memperjelas pembahasan ini di perlukan ruang lingkup yang jelas.

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Proses klasifikasi pada penelitian ini menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* dengan *linier kernel*.
2. Pengambilan data untuk penelitian ini dari jejaring sosial media Twitter dari Oktober 2019 hingga Juli 2020.
3. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data *tweet* berbahasa Indonesia yang berkaitan dengan kenaikan iuran BPJS.
4. Pengolahan data menggunakan bahasa pemrograman python.
5. Menggunakan pembobotan kata TF-IDF.
6. Menggunakan visualisasi *word cloud* sentimen untuk menampilkan kata yang sering muncul pada kelas positif, negatif dan netral.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang berjudul Identifikasi Opini Masyarakat terhadap Kenaikan Iuran BPJS adalah

1. Mengembangkan sistem yang mampu menghasilkan data berupa komentar masyarakat terhadap kenaikan iuran BPJS dari jejaring sosial media Twitter.
2. Sistem mampu mengklasifikasi dan memvisualisasi data berdasarkan sentimen dari setiap tweet dengan metode *Support Vector Machine*.
3. Mengetahui tingkat akurasi model klasifikasi opini masyarakat dari media sosial Twitter menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk penentuan kenaikan iuran BPJS kedepanya dengan melihat seberapa besar respon positif dan negatif dari masyarakat melalui media sosial Twitter.