

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan portal DataIndonesia.id jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia mencapai 191 juta jiwa pada tahun 2022 dan meningkat 12,35% dibandingkan pada tahun sebelumnya (Mahdi, 2022). Banyak media sosial yang dapat digunakan oleh masyarakat, salah satu yang menyita perhatian yaitu aplikasi Tiktok. Pengguna Tiktok di Indonesia mencapai 99,1 juta pada 2022 dan menjadi yang terbesar kedua setelah Amerika Serikat (Rizaty, 2022). Aplikasi Tiktok memungkinkan pengguna untuk membuat video pendek dan cepat.

Menurut data dari aplikasi Google Play Store pada tanggal 22 Maret 2023, aplikasi Tiktok telah diunduh lebih dari 500 juta kali dan memiliki rating 4,4. Pada Google Play Store tercatat 16,7 juta ulasan pengguna di kolom komentar Tiktok ulasan pengguna. Dari ulasan pengguna aplikasi Tiktok di Google Play Store banyak berisi ulasan tidak struktur dan mengandung opini dari para pengguna. Ulasan yang didapatkan tidak hanya bersifat positif, melainkan juga bersifat negatif. Ulasan yang positif seperti pengguna tidak merasa menyesal karena telah mengunduh aplikasi Tiktok, aplikasi yang menyediakan berbagai informasi dan hiburan yang disukai pengguna. Ulasan yang diberikan oleh pengguna terkait keluhan dan kritik seperti fitur-fitur pada aplikasi yang tidak berjalan dengan semestinya, kualitas video yang kurang bagus, mengalami *error* ketika aplikasi digunakan, aplikasi yang tiba-tiba keluar dengan sendirinya setelah melakukan *update*. Oleh karena itu, perlu adanya analisis untuk melakukan proses penggalian informasi untuk menganalisis opini yang terdapat dalam ulasan Google Play Store yang ditulis oleh pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penelitian analisis sentimen ulasan aplikasi Tiktok di Google Play Store untuk mengetahui ulasan yang bersifat positif maupun negatif dari para pengguna. Informasi yang dihasilkan

nantinya dapat menjadi salah satu alat untuk bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan, serta evaluasi ke arah yang lebih baik.

Penelitian analisis sentimen ini menggunakan metode Naïve Bayes Classification karena memiliki tingkat akurasi dan kecepatan yang maksimal, memudahkan dalam menghitung probabilitas yang melibatkan data *training* (Adyana, 2020). Keuntungan metode Naïve Bayes Classification adalah probabilitas mudah dihitung dengan menambahkan nilai frekuensi dan kombinasi dari data training dan tidak bergantung sama lain (Damaiyanti, 2021).

Penelitian ini membangun suatu sistem untuk mengklasifikasi data ke dalam sentimen positif dan negatif. Sistem yang akan dibangun terdiri dari proses *preprocessing*, pelabelan manual, *training*, testing, klasifikasi dan visualisasi untuk mengklasifikasi data sentimen positif dan negatif. Hasil dari analisis sentimen selanjutnya divisualisasikan dalam aplikasi berbasis web yang dikembangkan menggunakan *framework* Flask.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari ulasan pengguna aplikasi Tiktok di Google Play Store banyak berisi ulasan tidak struktur dan mengandung opini dari para pengguna. Ulasan yang didapatkan tidak hanya bersifat positif, melainkan juga bersifat negatif. Ulasan yang positif seperti pengguna tidak merasa menyesal karena telah mengunduh aplikasi Tiktok, aplikasi yang menyediakan berbagai informasi dan hiburan yang disukai pengguna. Ulasan yang diberikan oleh pengguna terkait keluhan dan kritik seperti fitur-fitur pada aplikasi yang tidak berjalan dengan semestinya, kualitas video yang kurang bagus, mengalami *error* ketika aplikasi digunakan, aplikasi yang tiba-tiba keluar dengan sendirinya setelah melakukan *update*. Oleh karena itu, perlu adanya analisis untuk melakukan proses penggalian informasi untuk menganalisis opini yang terdapat dalam ulasan Google Play Store yang ditulis oleh pengguna.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berisi pertanyaan-pertanyaan yang menjadi dasar penelitian atau pengembangan sistem berdasarkan analisis kualitatif. Pada prinsipnya, pertanyaan

penelitian adalah daftar masalah yang harus diselesaikan oleh peneliti. Contohnya sebagai berikut:

1. Bagaimana mengolah data ulasan aplikasi Tiktok pada Google Play Store?
2. Bagaimana penelitian ini dapat menghasilkan analisis sentimen positif dan negatif ulasan Tiktok di Google Play Store?
3. Bagaimana penerapan metode Naïve Bayes Classification dalam penelitian ini?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis sentimen pada ulasan aplikasi Tiktok menggunakan metode Naïve Bayes Classification dan hasilnya divisualisasikan dalam aplikasi berbasis web menggunakan *framework* Flask. Informasi yang dihasilkan dapat menjadi salah satu alat untuk bahan pertimbangan perusahaan Tiktok dalam mengambil sebuah keputusan.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Beberapa manfaat hasil dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi mengenai sentimen pada ulasan aplikasi Tiktok di Google Play Store.
2. Informasi yang diperoleh dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.
3. Hasil analisis dapat menjadi edukasi bagi pengguna aplikasi Tiktok.