

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Belakangan ini, industri digital telah berkembang dengan cepat, terutama di bidang layanan *streaming*. Secara Global, platform *streaming* seperti Netflix, Disney+, dan YouTube mendominasi sektor hiburan digital. Menurut (Nielsen 2023), Indonesia memiliki tingkat penetrasi layanan *streaming* Negara tertinggi di Asia, dengan 69% masyarakat Indonesia merupakan pengguna aktif. Survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,56 juta jiwa, atau 79% dari populasi sebanyak 278,69 (APJII 2024). Di antara berbagai platform *streaming* yang tersedia, Vidio merupakan salah satu layanan lokal yang menyediakan berbagai jenis hiburan, mulai dari acara televisi, film, hingga serial dengan tampilan antarmuka yang ramah pengguna. Sementara itu, Loklok adalah platform *streaming* yang menawarkan koleksi film, drama Korea, anime, dan serial TV Asia dengan beberapa keunggulan, seperti akses gratis, fitur unduhan, serta pengalaman menonton bebas iklan.

Meskipun kedua aplikasi memiliki berbagai kelebihan, pengguna kerap kali merasa bingung dalam menentukan platform yang sesuai untuk dijadikan langgan. Hal ini disebabkan oleh ulasan dan rating pengguna yang menunjukkan tingkat kepuasan yang beragam dan tidak selalu konsisten. Beberapa ulasan bernada negative disertai rating tinggi, sementara ulasan positif disertai rating rendah. Kondisi ini menyulitkan penilain yang objektif terhadap kualitas layanan berdasarkan rating saja

Untuk memahami persepsi pengguna secara lebih akurat, diperlukan pendekatan analitis terhadap ulasan. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan analisis sentimen menggunakan algoritma Naïve Bayes untuk mengelompokkan ulasan menjadi sentimen positif dan negatif. Algoritma ini dipilih karena memiliki keunggulan dalam kecepatan dan efisiensi dalam melakukan klasifikasi data (Astuti et al., 2022).

Studi sebelumnya oleh (Andriani & Sari 2023) mengungkapkan bahwa ulasan pengguna di Google Play Store memiliki pengaruh besar dalam mencerminkan pengalaman penggunaan aplikasi. Proses penelitian dimulai dari pengumpulan data rating dan ulasan dari Google Play Store, dilanjutkan dengan tahap preprocessing, pelabelan data, pembangunan model klasifikasi, hingga evaluasi hasil model. . Temuan ini menunjukkan bahwa ulasan pengguna dapat menjadi dasar yang valid untuk menilai kualitas layanan. Dengan demikian, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pola penilaian pengguna terhadap aplikasi vidio dan loklok serta menjadi pertimbangan dalam peningkatan kualitas layanan kedua platform.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Perusahaan pengembang aplikasi Vidio dan Loklok menghadapi tantangan dalam memanfaatkan data ulasan dan rating pengguna di Google Play Store untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Ulasan dan rating yang tersedia mencerminkan berbagai pengalaman serta penilaian dari pengguna terhadap aplikasi. Karena bersifat tidak terstruktur dan bervariasi, data tersebut memerlukan analisis lebih lanjut agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana kecenderungan sentimen positif dan negatif dalam ulasan pengguna aplikasi Vidio dan Loklok di Google Play Store setelah dianalisis menggunakan metode *Naïve Bayes* ?
2. Sejauh mana tingkat keakuratan metode *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi Vidio dan Loklok ?
3. Apa korelasi antara rating yang diberikan pengguna dengan ulasan yang ditulis dalam menilai kepuasan terhadap aplikasi Vidio dan Loklok di Google Play Store ?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berisi Penelitian ini bertujuan untuk melakukan klasifikasi sentimen untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Vidio dan Loklok. Melalui metode ini, dapat diketahui proporsi sentimen positif maupun negatif berdasarkan ulasan dan rating yang diberikan oleh pengguna pada platform Google Play Store dengan menggunakan pendekatan Naïve Bayes.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Melalui analisis sentimen yang dilakukan, diharapkan hasilnya dapat menjadi bahan informasi yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Vidio dan Loklok. Informasi ini dapat memberikan gambaran umum yang berguna bagi pengguna maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam memahami kualitas layanan dari sudut pandang pengguna.

PERPUSTAKAAN
JENDRAL ACHMAD YAN
UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA