

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mencari tahu apa yang dipikirkan populasi umum tentang sesuatu disebut analisis sentimen. [1]. Analisis sentimen adalah proses yang menggunakan Natural Language Processing (NLP) untuk secara otomatis menambang sikap, pendapat, pandangan, dan emosi dari teks, audio, kicauan, dan sumber data[2]. Sentimen terhadap aplikasi streaming video merupakan kegiatan untuk memahami perasaan dan sudut pandang pengguna terhadap layanan dan produk yang dipakai. Aplikasi video streaming seperti *Viu* , *Viki*, dan *WeTV* sangat populer karena memberikan akses yang mudah dan nyaman bagi pengguna untuk menonton konten multimedia mereka. Menurut data dari Google Play Store per akhir tahun 2022, *Viu*, *Viki*, dan *WeTV* adalah layanan streaming teratas. *VIU* telah menerima lebih dari 100 juta unduhan dan 993.000 ulasan, *Viki* telah menerima lebih dari 50 juta unduhan dan 899.000 ulasan, dan *WeTV* telah menerima lebih dari 50 juta unduhan dan 545.000 ulasan meskipun dinilai terbaik dan menerima peringkat 5. Namun, ada beberapa masalah yang dapat muncul saat menggunakan aplikasi ini.

Masalah utama termasuk kualitas gambar yang kurang baik, buffering yang berulang, dan gangguan koneksi. Ini dapat mempengaruhi pengalaman penonton dan mengurangi tingkat kepuasan mereka. Selain itu, masalah privasi dan keamanan juga merupakan perhatian utama karena aplikasi seringkali meminta akses informasi pribadi pengguna. Masalah lain termasuk keterbatasan konten yang tersedia di masing-masing aplikasi dan biaya yang dibutuhkan untuk menonton konten tertentu, pengguna sering merasa kesulitan untuk menemukan konten yang mereka cari dan membandingkan harga antar aplikasi. Sangat penting untuk terus menilai seberapa baik layanan disampaikan kepada pengguna karena peringkat dan jumlah ulasan tidak selalu berarti bahwa tuntutan atau masalah pengguna telah terpenuhi[3]. Menurut penjelasan yang diberikan, sistem diperlukan untuk memproses semua input pengguna, termasuk peringkat dan komentar[4]. Untuk memastikan pengalaman yang baik bagi pengguna, penting bagi pengembang aplikasi untuk memahami perasaan dan harapan pengguna.

Beberapa penelitian tentang analisis sentimen dalam ulasan aplikasi meliputi, antara lain: Perbandingan sentimen Corona Virus Disease (Covid19) 2019 di Twitter Saat mengkategorikan suasana hati di Twitter seputar Penyakit Virus Corona 2019 (Covid-19) Dalam situasi tweet yang membandingkan nilai akurasi metode Support

Vector Machine (SVM) dan Logistic Regression [5], nilai akurasi teknik Support Vector Machine (SVM) adalah 91,15% lebih tinggi. Selain itu, penelitian dilakukan dengan judul Analisis Sentimen Zoom Cloud Meetings di Play Store Menggunakan Naïve Bayes dan Support Vector Machine[6], angka akurasi yang diperoleh dengan menggunakan pendekatan Support Vector Machine adalah 81,22%. Teknik Support Vector Machine menghasilkan nilai akurasi sebesar 85,54%, menurut studi berjudul Analisis Sentimen pada Aplikasi Grab di Google Play Store Menggunakan Support Vector Machine[7]. Pendekatan Support Vector Machine merupakan salah satu pilihan metodologi yang akan dimanfaatkan peneliti dalam analisis sentimen, menurut banyak referensi studi yang telah diselesaikan[8].

Untuk menentukan apakah dokumen tertulis mengandung sikap positif, negatif, dan netral, analisis sentimen menggunakan NLP[9]. Penting untuk mengklasifikasikan balasan dalam analisis sentimen untuk menentukan mana yang positif, negatif, dan netral[10]. Hal tersebut membantu pengembang aplikasi untuk memahami masalah yang dialami oleh pengguna. Diharapkan analisis sentimen terhadap aplikasi streaming video memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembang aplikasi dan pengguna. Akibatnya, metode SVM digunakan dalam proses klasifikasi penelitian ini.

Informasi ulasan yang digunakan mungkin konstruktif dalam bentuk rekomendasi atau destruktif dalam bentuk kritik terhadap layanan streaming. Analisis emosi digunakan untuk menentukan apakah suatu pendapat atau emosi memiliki kecenderungan untuk menjadi positif atau negatif[11]. Analisis sentimen dapat digunakan dalam situasi ini untuk memeriksa ulasan aplikasi yang tersedia di Google Play Store. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mencoba menggunakan informasi ulasan dari Google Play Store untuk mengatasi masalah yang sekarang dialami platform streaming online. Metodologi dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya.

Pendekatan Support Vector Machine (SVM) dengan linear digunakan dalam penelitian penulis, dan jenis sumber data yang digunakan adalah data review aplikasi bernama Viu, Viki, dan WeTV di website Google Play Store.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada deskripsi yang telah ditemukan, dan itu adalah Bagaimana NLP dapat digunakan untuk menganalisis ulasan pengguna dan komentar untuk sentimen.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Dataset yang diambil berupa hasil ulasan dari platform aplikasi streaming *VIU, VIKI, dan WeTV*
2. Metode yang digunakan berupa *Support Vector Machine*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui gambaran umum persepsi pengguna VIU, VIKI, dan WeTV di situs web Google Play Store
2. Menggunakan teknik Support Vector Machine (SVM) untuk melakukan analisis sentimen pada pengguna aplikasi
3. Menggunakan ulasan pengguna dari aplikasi VIU, VIKI, dan WeTV untuk mendapatkan informasi penting berdasarkan hasil klasifikasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang terdapat pada penelitian ini adalah :

1. Membantu menganalisis sentimen pada review pengguna aplikasi *VIU, VIKI, dan WeTV*.
2. Memberikan masukan bagi pengembang aplikasi streaming untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna.
3. Meningkatkan metode dan profesionalisme peneliti dalam bidang *NLP* dan analisis sentimen
4. Memberikan hasil yang berguna dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis.