

ABSTRAK

ANALISIS SENTIMEN BERBASIS ASPEK PADA ULASAN APLIKASI VIDIO DI GOOGLE PLAY STORE

Oleh:

Raafi Alhadi 20110025

Vidio adalah salah satu aplikasi streaming video online terpopuler di Indonesia, dengan jumlah penonton mencapai 60 juta per bulan dan jumlah pelanggan sekitar 3,5 juta pada kuartal kedua tahun 2022. Namun, tidak semua pelanggan merasa puas dengan layanan aplikasi Vidio. Hal ini terlihat dari ulasan-ulasan bernuansa kritik atau komplain yang ditulis oleh pengguna di platform *Google Play Store*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen berbasis aspek dari ulasan-ulasan tersebut dengan menggunakan model *pre-trained IndoBERT* untuk analisis sentimen dan model *Latent Dirichlet Allocation (LDA)* untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang terkait dengan sentimen pada ulasan pengguna. Data yang digunakan adalah 55.811 ulasan berbahasa Indonesia dari *Google Play Store*, mencakup tahun 2016 hingga 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa polaritas sentimen pada umumnya positif (62.6%). Namun, pada tahun 2022, tercatat adanya penurunan jumlah ulasan positif dan peningkatan ulasan negatif. Aspek yang mempengaruhi opini pengguna selama tahun 2016 hingga 2022 terbagi dalam positif (kualitas dan variasi konten, kepuasan terhadap fitur, serta kualitas *streaming*), negatif (isu teknis, gangguan iklan, layanan berlangganan, dan performa aplikasi), dan netral (transaksi, akses konten berbayar, lalu fitur dan ketersediaan konten).

Kata Kunci : Analisis sentimen berbasis aspek, ulasan, *IndoBERT*, *LDA*, Vidio