

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi streaming video online merupakan salah satu kategori aplikasi yang diminati oleh pengguna internet di Indonesia. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menonton berbagai konten video melalui internet, seperti film, serial, olahraga, musik, dan lain-lain [1]. Salah satu aplikasi streaming video online yang populer di Indonesia adalah Vidio. Vidio memiliki sekitar 60 juta penonton per bulan dan 3,5 juta pelanggan pada kuartal kedua tahun 2022 [2].

Popularitas Vidio dapat dibandingkan dengan aplikasi streaming lainnya seperti Netflix, Disney+, dan WeTV yang juga memiliki basis pengguna yang besar di Indonesia. Namun, Vidio menonjol karena konten lokal yang kaya dan kemitraan dengan berbagai stasiun TV lokal, yang membuatnya lebih relevan bagi penonton Indonesia [3][4].

Meskipun demikian, popularitas dan jumlah pengguna aplikasi Vidio tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Banyak pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan aplikasi Vidio, yang ditunjukkan oleh banyaknya umpan balik pelanggan dalam bentuk komentar atau ulasan di platform *Google Play Store* yang bernuansa kritik atau komplain yang berkaitan dengan berbagai dimensi pengalaman pengguna yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna [5].

Umpan balik pelanggan yang merasa tidak puas juga ditunjukkan dari rating aplikasi Vidio di platform *Google Play Store* yang hanya 3,4 dari 5 [6]. Rating ini mencerminkan rata-rata penilaian pengguna terhadap aplikasi dan sering kali dipengaruhi oleh ulasan yang diberikan. Ulasan negatif yang berisi kritik atau komplain dapat menurunkan rating aplikasi, sementara ulasan positif dapat meningkatkan rating tersebut.

Analisis sentimen teks adalah salah satu bidang penelitian yang paling dekat hubungannya dalam melakukan analisis teks seperti data ulasan. Penelitian terdahulu terkait ulasan aplikasi Vidio di *Google Play Store* [7] pernah membuat model klasifikasi sentimen menggunakan algoritma *KNN (K-Nearest Neighbor)*, namun

penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal skalabilitas dan kedalaman analisis. Metode yang digunakan belum dapat menangani data yang sangat besar, karena menggunakan pelabelan sentimen secara manual, dan belum dapat mengekstrak aspek dan sentimen yang spesifik.

Pelabelan sentimen dalam proses analisis sentimen bisa dilakukan secara otomatis menggunakan model *pre-trained*, seperti pada penelitian ulasan restoran [8]. Penelitian tersebut menggunakan model *Valence Aware Dictionary and sEntiment Reasoner (VADER)* untuk ekstraksi sentimen dan mencari korelasi antara atribut restoran dengan ratingnya menggunakan *Logistic Regression* dan analisis *Lexical*. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam hal bias platform, cakupan geografis, identifikasi atribut, dan validitas metodologinya.

Analisis sentimen berbasis aspek (*Aspect Based Sentiment Analysis, ABSA*) muncul sebagai pendekatan yang efektif untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam terkait setiap aspek yang dibahas dalam ulasan pengguna. *ABSA* tidak hanya menentukan sentimen dalam sebuah teks, tetapi juga menganalisis aspek yang terkait dengan sentimen tersebut. Dengan demikian, *ABSA* memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana aspek-aspek spesifik memengaruhi penilaian pengguna [9]. Sebagai contoh, ulasan “*Harganya semakin mahal paket platinum dari 29 ribu jadi 39 plus PPN jadi 43.290*” dan “*Kocak ni aplikasi. Masa org udh langganan masih aja di dlm video yg mau di lihat masih ada iklannya*” menunjukkan aspek ketidakpuasan terhadap harga paket dan iklan. Analisis sentimen berbasis aspek dapat membantu mengidentifikasi sejauh mana ketidakpuasan pengguna terhadap harga paket, iklan, atau aspek lainnya, serta memberi masukan untuk tindakan yang sesuai terhadap situasi tersebut.

Untuk menerapkan *ABSA* pada ulasan aplikasi Vidio, diperlukan teknik *Natural Language Processing (Pemrosesan Bahasa Alami)* dan algoritma klasifikasi sentimen yang efektif. Salah satu model yang dapat digunakan adalah *IndoBERT*, sebuah model *pre-trained* bahasa berbasis *BERT* yang telah dilatih khusus untuk bahasa Indonesia. *IndoBERT* mampu memahami konteks dan nuansa bahasa Indonesia dengan lebih baik, sehingga dapat memberikan hasil klasifikasi sentimen yang lebih akurat dan efisien. Penggunaan *IndoBERT* dalam klasifikasi sentimen

memberikan beberapa keuntungan, seperti akurasi tinggi, kemampuan generalisasi yang baik, dan efisiensi dalam proses pelabelan tiga sentimen secara otomatis [10].

Penggunaan tiga kategori sentimen (positif, negatif, dan netral) dalam analisis sentimen penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang sentimen pengguna [11]. Sentimen positif dapat menunjukkan aspek-aspek yang disukai pengguna dan dapat dipertahankan atau ditingkatkan. Sentimen negatif mengidentifikasi masalah dan keluhan yang perlu diperbaiki. Sentimen netral dapat memberikan wawasan tentang aspek yang mungkin tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pengguna tetapi tetap relevan untuk dipertimbangkan.

Selain itu, untuk ekstraksi aspek dalam teks ulasan, metode *Latent Dirichlet Allocation (LDA)* dapat digunakan. *LDA* mampu mengidentifikasi topik-topik utama dalam kumpulan teks, yang dalam konteks ini adalah aspek-aspek yang sering dibahas dalam ulasan pengguna. Dengan mengidentifikasi aspek-aspek spesifik, *LDA* membantu dalam memahami isu-isu yang paling relevan bagi pengguna, sehingga dapat memberikan masukan yang lebih tepat untuk perbaikan aplikasi [12].

Meskipun penelitian terkait analisis sentimen berbasis aspek pada data ulasan aplikasi, khususnya aplikasi Vidio, masih terbatas, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut. Dengan menggunakan model *pre-trained IndoBERT* dan *LDA* yang dirancang khusus untuk analisis sentimen berbasis aspek, penelitian ini akan menganalisis sentimen pada ulasan aplikasi Vidio di *Google Play Store*. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap berbagai aspek aplikasi Vidio, sehingga dapat membantu dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Sentimen ulasan pada aplikasi Vidio dipengaruhi oleh berbagai faktor atau aspek pengalaman yang dialami. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap polaritas sentimen serta analisis terhadap aspek-aspek yang memengaruhi sentimen tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana sentimen pengguna aplikasi Vidio di *Google Play Store*?

2. Aspek-aspek apa saja yang mempengaruhi sentimen pengguna aplikasi Vidio di *Google Play Store*?

1.4 Batasan Masalah

1. Data yang digunakan berasal dari platform *Google Play Store*.
2. Penelitian ini hanya menganalisis ulasan berbahasa Indonesia aplikasi Vidio pada platform *Google Play Store*.
3. Penelitian ini hanya menganalisis ulasan aplikasi Vidio pada platform *Google Play Store* dari hasil *data scraping* tahun 2014 sampai tahun 2023.
4. Pelabelan sentimen menggunakan model *pre-trained IndoBERT*.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Menemukan polaritas opini atau sentimen pengguna aplikasi Vidio di *Google Play Store*.
2. Menemukan aspek-aspek yang mempengaruhi opini pengguna aplikasi Vidio di *Google Play Store*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Menjadi wawasan dan masukan bagi pengembang aplikasi Vidio dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan mereka di *Google Play Store* sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna.
2. Menjadi kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pemrosesan bahasa alami dan analisis sentimen. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait.