

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Industri film Indonesia mengalami peningkatan tajam dari tahun 2018 ke 2019, yang disertai dengan kenaikan jumlah penonton dari 10 juta menjadi 50 juta (republika.co.id, 2021). Pandemi COVID-19 telah berdampak negatif yang signifikan pada industri film Indonesia. Penutupan gedung bioskop, yang merupakan lokasi di mana berbagai hasil industri film dapat dipresentasikan kepada penonton, dilakukan oleh tim manajemen untuk menghentikan penyebaran virus COVID-19. Pembukaan kembali bioskop tahun 2020 lalu, peraturan *social distance* tetap harus mengurangi minat penonton ke bioskop, tidak dapat memberikan dampak positif untuk pendapatan seperti sebelumnya. Keadaan yang disebutkan di atas memaksa tokoh industri film untuk mematuhi strategi terbaik dalam beradaptasi di lingkungan pandemi. Ini dapat digunakan untuk meningkatkan dan memperkuat industri film dengan memanfaatkan teknologi digital dalam produksi dan distribusi film. Teknologi yang dapat digunakan yaitu *streaming online*.

Streaming online digunakan untuk memudahkan orang menonton film yang ditayangkan secara online sambil tetap mematuhi aturan jarak sosial. Ada fitur yang khusus untuk film yang tersedia untuk *streaming online*, yang dapat membantu tokoh industri film memahami cerita dan menghasilkan uang. Pertumbuhan *streaming video online* di Indonesia dipengaruhi oleh semakin banyaknya pengguna. Jumlah pengguna yang menggunakan *platform streaming online* pada awal tahun 2020 telah meningkat menjadi 20% (Hasna, 2021). Penggunaan *platform streaming online* diperkirakan akan terus berkembang, seperti yang dibuktikan oleh fakta bahwa jumlah pengguna internet mencapai 370.1 juta pada Januari 2022, menurut data laporan dari perusahaan (Rizal, 2022). Vidio adalah teknologi *streaming Indonesia* yang terintegrasi ke dalam KMK (Kreatif Media Karya) Online dan dapat digunakan oleh siapa saja yang terlibat dalam industri film. Manfaat *streaming online* bagi konsumen dapat mengurangi

pengeluaran konsumen seperti biaya transportasi, makanan, dan hiburan. Saat ini, hanya biaya internet dan platform streaming yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang nyaman dan kemudahan penggunaan. Peningkatan pendapatan dari platform streaming online diperkirakan sebesar 28,9%, mencapai 140 juta pada tahun 2020 (Suryanto, 2020). Ada beberapa platform streaming online legal di Indonesia, termasuk Vidio, Viu, HOOQ, Ifix, Netflix, dan lainnya. Pada tahun 2020, jumlah pengguna Vidio telah meningkat menjadi lebih dari 50 juta. Jenis konten yang ditawarkan oleh Vidio berkisar dari serial televisi dan film hingga acara khusus untuk anak-anak. Aplikasi streaming video dapat digunakan di smartphone atau TV pintar.

Berdasarkan latar belakang yang telah ditetapkan, pandemi COVID-19 telah menyebabkan gangguan signifikan pada berbagai industri, termasuk industri film di Indonesia. Strategi bisnis yang melibatkan adaptasi dan pertahanan sangat penting untuk meningkatkan bisnis industri film dengan memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini, termasuk *platform streaming online*. Vidio adalah aplikasi streaming Indonesia yang dapat digunakan oleh para profesional industri film untuk menonton film dan acara televisi serta berfungsi sebagai sumber bagi kritikus film Indonesia. Menurut data dari Google Play yang dapat diakses pada alamat <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vidio.android&hl=id>, aplikasi vidio memiliki rating sekitar 3.3 dari 654 rb ulasan. Pengguna dapat memberikan ringkasan dalam bentuk bintang dan kalimat rating yang dapat dilihat melalui Google Play Store berdasarkan apa yang ditentukan saat menggunakan aplikasi video. Studi ini menggunakan data ulasan yang diperbarui pada Oktober 2024. Alasan untuk ini adalah faktor efisiensi dari penelitian. Pengguna aplikasi dapat memberikan ulasan yang bersifat positif, seperti pujian, atau negatif, seperti keluhan terkait aplikasi tersebut.

Ulasan yang memicu umpan balik positif termasuk saran atau ungkapan ekspresi yang menggambarkan bagaimana pengguna berperilaku saat menggunakan aplikasi streaming video. Sebaliknya, ulasan dengan implikasi negatif terdiri dari komentar yang tidak begitu baik berdasarkan pengalaman pengguna menggunakan aplikasi video. Ulasan negatif berisikan keluhan

mengenai pelayanan kurang baik dapat memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang mengakibatkan penurunan pelanggan, serta dapat mempengaruhi minat calon pelanggan yang akan menggunakan aplikasi video. Pelanggan mengeluh berdasarkan data yang tersedia di *Google Play*, seperti iklan yang sering muncul, masalah dengan video pendek, paket yang sudah dibeli tetapi tidak dapat digunakan, dan hal-hal lainnya.

Komentar dalam aplikasi video yang telah dikelompokkan menjadi positif dan negatif. Ulasan yang diberikan oleh pengguna dapat membantu aplikasi video meningkatkan kualitas dan layanan pelanggan mereka. Analisis ulasan yang diberikan oleh pengguna sangat penting untuk memahami pola dari tanggapan yang diberikan oleh pengguna aplikasi video. Untuk melakukan analisis sentimen terhadap fitur-fitur streaming video online menggunakan aplikasi video, metode dan algoritma yang tepat diperlukan. Ada banyak algoritma yang digunakan dalam melakukan analisis sentimen, termasuk *Naïve Bayes Classifier*, *Support Vector Machine*, dan *Decision Tree*. Setiap algoritma memiliki ambang akurasi yang berbeda untuk setiap kasus. Penelitian sebelumnya tentang klasifikasi pengguna Twitter oleh Pratama & Sarno (2015) mengidentifikasi tiga ambang akurasi yang berbeda: Naive Bayes 63%, KNN 60%, dan SVM 61%. Hasil dari sebuah studi tentang analisis sentimen produk menggunakan pembelajaran mesin dan membandingkan beberapa algoritma Naive Bayes, SVM, dan MaxEnt adalah 81,33%, 78,67%, dan 72%, masing-masing, (Bordoloi M. dan SKB 2018). Ketika dibandingkan dengan algoritma lainnya, keunggulan Naive Bayes adalah bahwa ia sederhana dan intuitif, dan dapat menghasilkan pekerjaan yang baik dengan jumlah data yang sedikit. Untuk mencapai hasil yang optimal, TF-IDF harus digunakan. Analisis sentimen adalah untuk menganalisis perasaan, pendapat, kritik, dan perasaan orang tentang produk, layanan, atau aktivitas lainnya.

Penelitian ini menggunakan kombinasi algoritma *Naïve Bayes Classifier* dan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*), di mana yang pertama digunakan untuk menentukan apakah ulasan pengguna bersifat positif atau negatif dan yang terakhir digunakan untuk

pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas dan layanan. Algoritma Klasifikasi Naïve Bayes adalah metode klasifikasi statistik yang dapat digunakan untuk menentukan kemungkinan keberhasilan suatu kelas tertentu, sedangkan TOPSIS adalah metode untuk menentukan solusi terbaik berdasarkan preferensi. Metode TOPSIS menggunakan konsep alternatif yang tidak hanya didasarkan pada solusi positif ideal tetapi juga memiliki garis singgung dari solusi negatif ideal. Konsep TOPSIS mudah dipahami, sederhana, dan memiliki kemampuan untuk memodifikasi alternatif keputusan dalam bentuk matematis (Herman Firdaus, 2020).

Penelitian ini menjelaskan proses dan hasil analisis sentimen menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier* dan TOPSIS dengan menggunakan bahasa pemrograman Python. Python adalah bahasa pemrograman yang populer karena mudah digunakan dan memiliki banyak pustaka untuk mendukung analisis sentimen. Algoritma Naïve Bayes itu sendiri akan digunakan sebagai metode untuk menghasilkan prediksi mengenai perilaku pelanggan, apakah termasuk dalam kategori positif atau negatif. Sebaliknya, metode TOPSIS digunakan untuk mengevaluasi hasil terbaik dari beberapa opsi alternatif dengan tujuan meningkatkan kualitas aplikasi video.

1.2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan klasifikasi analisis sentimen ulasan dan bintang yang diberikan oleh pengguna terhadap Aplikasi Vidio. Aplikasi Vidio merupakan aplikasi video streaming asli Indonesia. Metode *Naïve Bayes Classifier* digunakan untuk menghasilkan prediksi terhadap ulasan pengguna, apakah dalam kategori positif yang berupa masukan dan apresiasi atau negatif yang berisi keluhan. Hasil analisis sentimen positif yang diperoleh digunakan sebagai acuan untuk menjaga serta meningkatkan kualitas layanan dan hasil sentimen negatif dapat digunakan sebagai bahan evaluasi. Pengambilan keputusan dibutuhkan setelah mengetahui hasil analisis sentimen untuk meningkatkan kualitas dan layanan pada Aplikasi Vidio menggunakan metode TOPSIS.

1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk mengetahui gambaran umum dari data Aplikasi Vidio berdasarkan ulasan di *Play Store*, dari persepsi yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan Aplikasi Vidio baik bersifat positif maupun negatif yang berisi keluhan, sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan pihak vidio untuk menjadikan bahan evaluasi dalam menentukan alternatif untuk pengambilan keputusan terbaik dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap keluhan pengguna Aplikasi Vidio.



SEKOLAH PASCASARJANA