

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi hiburan masyarakat global secara signifikan. Layanan Over-The-Top (OTT) seperti Dramabox kini menjadi sarana utama dalam menikmati konten drama dan film berbasis daring dengan jumlah unduhan mencapai 100 juta lebih. Menurut [1], Indonesia mencatat lebih dari 209,3 juta pengguna aktif smartphone, dengan total unduhan aplikasi mencapai 7,5 miliar kali dan waktu penggunaan rata-rata mencapai 5,7 jam per hari, menunjukkan tingginya keterlibatan masyarakat dalam ekosistem aplikasi digital. Fenomena ini sejalan dengan [2] yang memperkirakan jumlah pengguna layanan video streaming di Asia Tenggara akan melampaui 200 juta dengan pendapatan industri mencapai USD 6,3 miliar. Di Indonesia sendiri, penggunaan aplikasi OTT meningkat sekitar 23% sejak pandemi COVID-19, menandakan pergeseran signifikan preferensi masyarakat terhadap hiburan berbasis digital [3]. Kondisi tersebut mendorong penyedia layanan seperti Dramabox untuk terus mengoptimalkan kualitas dan pengalaman pengguna melalui analisis mendalam terhadap ulasan publik sebanyak 4,22 juta di platform Google Play Store.

Meskipun jumlah pengguna Dramabox di Indonesia terus meningkat seiring dengan berkembangnya industri hiburan digital, analisis terhadap ulasan pengguna masih menghadapi kendala signifikan. Tingginya Volume ulasan pengguna terhadap aplikasi Dramabox menimbulkan kendala bagi pihak pengembang dalam memperoleh informasi esensial secara efisien dan presisi apabila proses penilaian hanya bertumpu pada pendekatan konvensional. Ketidadaan mekanisme analisis yang terotomatisasi berpotensi menghambat pemanfaatan secara optimal berbagai opini pengguna yang bernilai [4]. Namun, tantangan utama muncul pada proses klasifikasi teks pendek yang memiliki variasi leksikal tinggi serta konteks makna yang sering ambigu. Oleh karena itu, diperlukan algoritma yang andal dalam

menangani data berdimensi besar dan kompleks seperti Support Vector Machine (SVM), yang terbukti unggul dalam kinerja klasifikasi dan memiliki kemampuan generalisasi tinggi dalam menganalisis opini pengguna aplikasi digital.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan analisis sentimen dalam konteks layanan streaming dan aplikasi digital. [5] melakukan perbandingan antara algoritma pembelajaran mesin dan *deep learning* dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna layanan OTT, dan hasilnya menunjukkan bahwa Support Vector Machine (SVM) mampu memberikan tingkat akurasi yang kompetitif dengan kompleksitas model yang lebih rendah dibandingkan jaringan saraf dalam. Sementara itu, [6] menyoroti efektivitas model Long Short-Term Memory (LSTM) dalam memprediksi kepuasan penonton terhadap platform streaming melalui analisis pola teks ulasan secara temporal. Di sisi lain, [7] menerapkan algoritma SVM untuk menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan publik dan berhasil membuktikan efektivitas metode tersebut dalam memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital. Ketiga penelitian tersebut memperkuat relevansi penggunaan SVM sebagai pendekatan yang andal dan efisien dalam mengolah data opini pengguna pada berbagai platform berbasis digital, termasuk layanan streaming seperti Dramabox.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membuktikan efektivitas algoritma Support Vector Machine (SVM) dalam menganalisis sentimen, sebagian besar kajian masih berfokus pada konteks umum seperti layanan publik, e-commerce, atau platform OTT global seperti Netflix dan Amazon Prime. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara spesifik menyoroti persepsi pengguna terhadap aplikasi streaming Asia seperti Dramabox, yang memiliki karakteristik konten, audiens, serta gaya komunikasi pengguna yang berbeda. Keterbatasan tersebut membuka celah penelitian (*research gap*) penting untuk mengeksplorasi penerapan metode analisis sentimen pada konteks hiburan digital lokal di Indonesia.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, maka dari itu penelitian ini bertujuan langsung untuk menerapkan algoritma SVM dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi Dramabox guna memperoleh gambaran empiris

tentang persepsi publik terhadap kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Secara teoretis, serta berkontribusi dalam memperluas penerapan pembelajaran mesin, khususnya SVM, pada domain aplikasi hiburan berbasis Asia yang memiliki pola ulasan dan preferensi pengguna unik. Sementara secara praktis, juga diharapkan dapat memberikan wawasan berbasis data bagi pengembang aplikasi Dramabox untuk meningkatkan kualitas fitur, layanan pelanggan, serta strategi retensi pengguna sesuai persepsi dan kebutuhan aktual pengguna di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks tersebut, maka dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja algoritma Support Vector Machine dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna Dramabox?
2. Seberapa tinggi tingkat akurasi model SVM dalam menghasilkan prediksi sentimen pada data ulasan Dramabox?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Data penelitian terbatas pada ulasan pengguna aplikasi Dramabox yang diperoleh dari Google Play Store.
2. Sentimen yang dianalisis hanya mencakup tiga kategori: positif, negatif, dan netral.
3. Algoritma klasifikasi yang digunakan adalah Support Vector Machine (SVM) berfokus pada kernel linear tanpa melakukan perbandingan dengan kernel lain. Misalnya Radial Basis Function (RBF), Polynomial, dan Sigmoid.
4. Penelitian berfokus pada preprocessing teks meliputi case folding, cleansing, normalisasi kata, tokenizing, stopword removal, dan stemming.
5. Evaluasi dilakukan dengan metrik akurasi, precision, recall, dan f1-score menggunakan pembagian data training dan testing.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun model klasifikasi sentimen menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) pada data ulasan pengguna Dramabox.
2. Mengukur tingkat akurasi dan performa model SVM dalam melakukan klasifikasi sentimen pada ulasan pengguna Dramabox.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat utama, yaitu manfaat teoritis (akademis) dan manfaat praktis (aplikatif), yang saling melengkapi dalam memperkuat relevansi akademik sekaligus memberikan dampak nyata di lapangan. Manfaat tersebut dirancang agar hasil penelitian tidak hanya berhenti pada tataran konseptual, tetapi juga dapat diimplementasikan untuk mendukung pengambilan keputusan dan inovasi di bidang teknologi hiburan digital.

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur terkait analisis sentimen berbasis machine learning, khususnya implementasi SVM pada domain aplikasi streaming video. Hasil penelitian dapat memperkaya pemahaman mengenai efektivitas SVM terhadap data ulasan aplikasi hiburan digital, serta memberikan dasar empiris bagi penelitian lanjutan terkait perbandingan algoritma, peningkatan performa model, atau pengembangan pendekatan hybrid dalam analisis sentimen.

B. Manfaat Praktis

Secara praktis, Beberapa manfaat praktis tersebut antara lain:

1. Memberikan gambaran bagi pengembang Dramabox mengenai persepsi dan keluhan pengguna berdasarkan ulasan aktual.
2. Membantu pengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan, performa aplikasi, serta strategi pengelolaan konten.

3. Menyediakan data pendukung untuk identifikasi masalah teknis yang sering dikeluhkan pengguna.
4. Menjadi referensi praktis bagi pengembang aplikasi lain yang ingin menerapkan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna mereka.
5. Memberikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model analisis sentimen yang lebih akurat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun agar penelitian dapat dipaparkan secara runtut, logis, dan mudah dipahami. Adapun susunan sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini memuat pengantar penelitian yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Uraian dalam bab ini memberikan landasan mengapa penelitian perlu dilakukan serta arah penelitian secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Bab ini berisi pembahasan teori dan literatur yang relevan dengan penelitian, mencakup konsep analisis sentimen, text mining, preprocessing teks, labelling data, dan algoritma SVM. Selain itu, bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu yang berkaitan, sebagai dasar penyusunan kerangka teori dan identifikasi research gap.

BAB III METODE PENELITIAN, Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta langkah-langkah analisis data. Termasuk di dalamnya model analisis sentimen, alur penelitian, metode preprocessing, pembobotan fitur, pembangunan model SVM, dan teknik evaluasi performa.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, Bab ini menyajikan hasil pengolahan data, eksperimen, performa model, serta analisis terhadap hasil klasifikasi sentimen. Pembahasan disusun untuk menjawab rumusan masalah dan menghubungkannya dengan teori pada bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP, Bab ini memuat kesimpulan berdasarkan temuan penelitian, implikasi teoretis dan praktis, serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

