

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu bentuk hiburan yang sangat digemari oleh masyarakat adalah menonton, dengan pesatnya perkembangan internet di seluruh dunia banyak orang beralih dari televisi tradisional ke layanan digital seperti platform *streaming*, dalam era digital yang cepat dan serba tersedia perubahan ini juga memungkinkan berbagai bisnis dan layanan berpindah dari *offline* ke *online*, termasuk media *streaming* dan konten video *online* yang kini menjadi tren sangat populer Firdaus (2023). Baik tua maupun muda, masyarakat dapat menghabiskan waktu seharian menonton video favorit mereka, hal ini terjadi karena konten yang diinginkan sering kali tidak tersedia di saluran televisi lokal. Oleh karena itu, kemajuan teknologi terutama perangkat gadget dengan fitur canggih, memungkinkan hiburan visual diakses dengan mudah melalui perangkat kecil yang portabel Husna (2020).

Kemajuan teknologi informasi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan internet, sehingga memungkinkan pelaku bisnis dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan mereka. Informasi kini tersedia dengan cepat, namun perlu disaring untuk menemukan yang paling relevan Sulhan & Imanudin Nur (2023). Penggunaan internet dalam bisnis berkembang dari sekadar alat pertukaran informasi elektronik menjadi platform aplikasi yang mencakup pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. Sejak internet digunakan untuk tujuan komersial, banyak perusahaan

mengintegrasikannya ke dalam operasi bisnis mereka. Salah satu penggunaan internet yang semakin populer adalah layanan *streaming* film, di mana internet memungkinkan perusahaan media menyediakan konten *online* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja Irawan (2022).

Iflix adalah salah satu platform *streaming online* yang menyediakan layanan *Video on Demand* (VOD) berbasis aplikasi dan situs web dengan opsi gratis dan berlangganan Anshari (2018). Iflix didirikan pada tahun 2014 dan mulai masuk ke pasar Indonesia pada akhir 2015. Pada Maret 2019, jumlah pelanggan Iflix mencapai lebih dari 25 juta di wilayah cakupannya. Selain itu, platform ini sangat berfokus pada pemasaran, di mana para pelaku industri perfilman dapat memanfaatkan layanan tersebut. Aplikasi ini menyediakan berbagai jenis konten mulai dari serial TV, film box office, hingga program khusus untuk anak-anak. Iflix dapat diakses melalui *smartphone*, web, dan *smart TV*. Iflix juga tercatat sebagai salah satu aplikasi hiburan yang menempati peringkat keempat dalam industri layanan *video on demand* (VoD) yang populer di Indonesia dengan pangsa pasar sebesar 24,35% Wareza (2021).

Meskipun Iflix adalah salah satu aplikasi *Video on Demand* (VoD) yang cukup dikenal, penggunaannya di Indonesia masih relatif rendah dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut data dari Annur (2022), hanya 15% pengguna di Indonesia yang menggunakan Iflix, jauh di bawah Netflix (69%), Disney+ (62%), dan YouTube (52%). Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang alasan kurangnya popularitas Iflix di pasar Indonesia dibandingkan dengan para pesaingnya Nabila (2024).

Google Play Store adalah platform resmi untuk aplikasi Android yang dikembangkan oleh Google, yang pengguna dapat menemukan, mengunduh, dan menginstal berbagai aplikasi termasuk Iflix. Dengan jutaan aplikasi yang tersedia, pengguna dapat memberikan ulasan dan peringkat yang mencerminkan pengalaman dan tingkat kepuasan mereka. Menganalisis ulasan Iflix di google play store sangat penting untuk memahami kepuasan pengguna, mengidentifikasi masalah yang ada, dan memberikan wawasan untuk perbaikan layanan. Ulasan ini membantu Iflix dalam meningkatkan kualitas layanan dan merespons umpan balik pengguna dengan lebih efektif.

Untuk melakukan analisis ini, diperlukan pendekatan analisis sentimen yang merupakan salah satu bidang dalam *natural language processing* (NLP) yang berfokus pada pengembangan sistem untuk mengenali dan mengekstraksi opini dari teks. Analisis sentimen umumnya digunakan untuk memahami opini publik mengenai produk, layanan, politik, atau topik lainnya. Beberapa metode klasifikasi yang sering digunakan dalam analisis sentimen meliputi *Naïve Bayes*, *Support Vector Machine* (SVM), *K-Nearest Neighbour*, Asosiasi, dan metode lainnya Husna (2020).

BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) adalah model *pre-trained* yang dilatih secara mendalam dan *bidirectional*. Model ini memanfaatkan data teks tanpa label dan mengintegrasikan konteks dari kedua arah. BERT dapat disesuaikan untuk berbagai tugas seperti klasifikasi dan *question answering* dengan hanya menambahkan satu lapisan Devlin (2018). Saat ini, model BERT yang telah dilatih sebelumnya tersedia dalam berbagai

bahasa, termasuk bahasa Indonesia melalui IndoBERT. IndoBERT adalah model *pra-trained* khusus untuk bahasa Indonesia yang didasarkan pada BERT Rahmatullah (2021). BERT menghubungkan setiap elemen *output* dengan elemen input melalui bobot dinamis. Model ini dirancang untuk membaca secara simultan dari dua arah dan telah dilatih untuk tugas NLP seperti *Masked Language Modeling* dan *Next Sentence Prediction*. IndoBERT adalah salah satu model yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan ini.

Menurut Susilo (2023) algoritma IndoBERT dan SVM dapat digunakan untuk analisis sentimen. Namun, penting dicatat bahwa *input* data dari *tweet* yang digunakan untuk membangun model hanya diproses hingga tahap normalisasi dalam *pra-processing*. Langkah ini dilakukan agar kata-kata penghubung dan relevan tetap ada yang memungkinkan model untuk memahami konteks *tweet*. Oleh karena itu, tahap penyaringan dan *stemming* hanya diterapkan pada *inset lexicon* yang digunakan untuk pelabelan data *tweet*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa model IndoBERT, yang menggunakan teknik *deep learning* dan arsitektur *Transformer* memberikan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan model SVM. Dengan tingkat akurasi sebesar 78%, IndoBERT lebih unggul dibandingkan SVM yang hanya mencapai akurasi 65%. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa algoritma *deep learning* seperti IndoBERT lebih efektif dalam analisis sentimen dibandingkan metode machine learning seperti SVM.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, penggunaan algoritma IndoBERT dalam analisis sentimen pada ulasan Iflix di Google Play

Store merupakan langkah yang strategis dan bermanfaat. Karena IndoBERT didukung oleh teknik *deep learning* dan arsitektur *Transformer*, hal ini memungkinkan pemahaman konteks ulasan pengguna yang lebih mendalam dan akurat. Dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi dibandingkan algoritma seperti SVM, IndoBERT dapat memberikan wawasan yang lebih baik terkait kepuasan pengguna, masalah yang ada, serta area perbaikan yang diperlukan. Oleh karena itu, penerapan IndoBERT dalam analisis ini diharapkan dapat membantu Iflix meningkatkan kualitas layanan dan merespons umpan balik pengguna dengan lebih efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Belum adanya pembahasan mengenai hasil evaluasi sentimen pengguna aplikasi Iflix berdasarkan analisis metode IndoBERT pada platform Play Store.
2. Belum adanya pembahasan mengenai penerapan metode IndoBERT untuk klasifikasi sentimen dalam ulasan Iflix di Play Store.

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode klasifikasi Indonesia bidirectional encode representations from transformers (IndoBERT).
2. Data yang digunakan menggunakan Bahasa Indonesia.
3. Dalam penelitian ini, menggunakan tiga label sentimen, yaitu sentimen *positive*, sentimen *neutral*, dan sentimen *negative*.

#### **1.4 Tujuan Tugas Akhir**

Mengimplementasikan IndoBERT sebagai metode klasifikasi sentimen pada ulasan pengguna aplikasi Iflix di Play Store serta menganalisis performa dan hasil dari metode klasifikasi tersebut.

#### **1.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari penelitian analisis sentimen ini diharapkan bisa membantu pengembang Iflix untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna aplikasi Iflix di Play Store.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB 1 BERISI PENDAHULUAN.**

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta struktur penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir.

**BAB II BERISI TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan penelitian-penelitian terdahulu, serta berbagai teori dan segala hal yang berhubungan dengan topik penelitian.

### BAB III BERISI METODE PENELITIAN.

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang alur dan metode penelitian, serta alat yang digunakan untuk menyusun perancangan sistem, baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak.

### BAB IV BERISI HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan seluruh hasil pengujian dan penelitian serta analisis dan pembahasan mengenai penelitian yang telah diimplementasikan.

### BAB V BERISI KESIMPULAN DAN SARAN.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tersebut. Peneliti juga akan menuliskan saran untuk pihak-pihak terkait, serta kata penutup. Pada bagian akhir, peneliti akan menyertakan daftar pustaka dan sejumlah lampiran yang relevan seperti gambar, tabel, skema, *screenshot* program aplikasi dan lain sebagainya.