

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Viu, aplikasi layanan streaming *video over-the-top (OTT)* dari *PCCW*, dan telah mencapai popularitas yang mengesankan sejak diluncurkan. Dengan kehadiran di 16 pasar di Asia, Afrika Selatan, dan Timur Tengah serta lebih dari 62 juta pengguna aktif per desember 2023, *Viu* telah menjadi salah satu pemain utama di industri *video streaming*. Kemitraan strategis antara *PCCW* dan *CANAL+* pada Juli 2023, yang memungkinkan *CANAL+* menjadi pemegang saham minoritas *Viu*, menandai langkah penting dalam perjalanan pengembangan platform. *Viu* juga tak luput dari perhatian pengguna Dengan lebih dari 100 juta unduhan dan 1 juta ulasan di *Google Play Store*, aplikasi ini telah banyak diulas. Ulasan ini, yang berkisar dari positif sampai negatif, memberikan wawasan berharga mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja dan layanan yang diberikan oleh *Viu*. Dengan menggunakan analisis sentimen, peneliti berupaya mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana respon pengguna terhadap *Viu*. Analisis sentimen merupakan proses kompleks yang melibatkan pemahaman, penggalian, dan pengolahan data teks untuk mengungkap sentimen yang terkandung dalam setiap ulasan [1].

kenapa kita harus mengetahui sentiment keutungan menggunakan *naive bayes* dan *support vector machine* karena sentimen yang dianalisis secara otomatis memungkinkan *Viu* untuk mendapatkan umpan balik *real-time* tentang konten baru,

membantu tim kreatif dalam menyesuaikan atau memperbaiki konten dengan lebih cepat. Dengan memahami preferensi pengguna melalui analisis sentimen, *Viu* dapat memberikan rekomendasi konten yang lebih personal dan relevan.

Berdasarkan penelitian terkait sentimen menggunakan algoritma *naive bayes* dan *support vector machine* menganalisis. Dalam kerangka analisis sentimen, komentar ulasan digolongkan sebagai sentimen positif dan negatif, memberikan pandangan yang jelas terhadap kelebihan dan kekurangan layanan aplikasi [2].

Penelitian lainnya mengatakan bahwa penelitian ini terkait sentimen menggunakan algoritma *naive bayes* dan *support vector machine* menggambarkan sistem rekomendasi dapat memberikan alternatif pertimbangan yang berguna untuk mendukung keputusan pengguna dalam menentukan video yang ingin ditonton [3].

Penelitian lainnya mengatakan bahwa penelitian ini membahas algoritma *naive bayes* dan *support vector machine* untuk menentukan kemungkinan retensi pengguna dilayanan streaming, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna [4].

Penelitian lainnya mengatakan bahwa penelitian ini membahas algoritma *naive bayes* dan *support vector machine* menganalisis konten komentar dapat mengungkapkan berbagai aspek menarik, seperti tema yang paling sering dibahas, bahasa yang digunakan, serta sentimen yang dominan dalam interaksi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga berusaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan pengguna dalam berkomentar [5].

Penelitian lainnya mengatakan bahwa penelitian ini membahas algoritma *naive bayes* dan *support vector machine* aplikasi ini menjadi wadah untuk *creator independent* untuk membagikan karya kepada *audiens global*. Sementara itu, layanan *streaming film* menghadapi tantangan dalam hak cipta, keamanan data, dan model bisnis yang berkelanjutan. Persaingan ketat ini mendorong agar terus meningkatkan mutu konten, fitur, dan pengalaman pengguna ada tetap relevan di pasar yang berkembang [6].

Dalam konteks ini, penelitian tentang aplikasi *Viu* bertujuan untuk membandingkan dua metode pembelajaran mesin, yaitu *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine (SVM)*, dalam mengolah dan mengklasifikasikan tingkat sentimen pengguna. Analisis sentimen menjadi penting karena membantu pengembang memahami umpan balik pengguna secara lebih efektif, sekaligus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan platform.

Naive bayes adalah algoritma klasifikasi yang didasarkan pada teori *probabilitas bayes* dengan asumsi bahwa setiap fitur bersifat *independent*. Metode ini sederhana dan sering digunakan dalam klasifikasi teks, seperti ulasan pengguna, karena dapat menangani volume data yang besar dengan cepat. Keunggulan utama *naive bayes* adalah kemampuannya memberikan hasil yang memadai bahkan pada dataset yang relatif kecil dan tidak terlalu kompleks. Menurut penelitian lainnya Algoritma *naive bayes* adalah sebuah metode klasifikasi data yang memanfaatkan konsep probabilitas dan statistik. Algoritma ini dapat diartikan sebagai pendekatan yang tidak terikat pada aturan tertentu, di mana *naive bayes* menggunakan cabang matematika yang dikenal sebagai teori probabilitas untuk menentukan peluang

tertinggi dari kemungkinan klasifikasi. Hal ini dilakukan dengan memperhitungkan frekuensi setiap klasifikasi pada data pelatihan [7].

Di sisi lain, *Support Vector Machine (SVM)* adalah metode pembelajaran mesin yang bertujuan menemukan *hyperplane* terbaik yang memisahkan dua kelas dengan margin maksimal. *SVM* dikenal unggul dalam menangani masalah klasifikasi yang lebih kompleks dan mampu memberikan akurasi yang tinggi, terutama ketika data yang dianalisis mengandung pola yang sulit dipisahkan secara linear. Menurut penelitian berikutnya *Support Vector Machine (SVM)* adalah metode pembelajaran mesin yang didasarkan pada prinsip *Structural Risk Minimization (SRM)* dengan tujuan menemukan *hyperplane* optimal untuk memisahkan dua kelas dalam ruang input. Artikel ini membahas teori dasar *SVM* dan penerapannya dalam bidang *bioinformatika*, terutama dalam analisis ekspresi gen yang diperoleh dari data *microarray* [8].

Melalui paparan penelitian sejenis diatas menggunakan metode *naïve bayes* dan *support vector machine*, metode tersebut cukup baik untuk digunakan pada analisis sentimen. Untuk itu dapat dilakukannya penelitian analisis sentimen dengan menggunakan metode *naïve bayes* dan *support vector machine* dengan judul **“Analisis Sentimen Terhadap Reaksi Pengguna Aplikasi Viu Menggunakan Metode Naïve Bayes dan Support Vector Machine”** yang melihat komentar positif dan negatif dari komentar aplikasi tersebut pada *playstore*.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu:

1. Bagaimana menerapkan algoritma *Naive Bayes* untuk memprediksi sentiment positif dan negatif pada layanan *Viu* yang ada pada *Google Playstore*?
2. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi penerapan tingkat akurasi terhadap *viu* dengan *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*?

1.3 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini akan dibatasi pada hal-hal berikut :

1. Data yang digunakan adalah ulasan komentar pengguna aplikasi *Viu* pada *google playstore*.
2. Hanya menggunakan fitur dari *text* komentar orang
3. Jumlah data atau *comment* dari tahun 2018 sampai tahun 2024
4. Analisis sentiment menggunakan algoritma *Naives Bayes* dan *Support Vector System*.
5. Pengambilan data menggunakan *web scrapping* dengan menggunakan *library googleplay scraper*.
6. Data yang digunakan harus ada *convisen matrix*

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Menerapkan algoritma sentimen pengguna pada aplikasi *Viu* menjadi dua kategori yaitu positif dan negatif menggunakan metode *Naïve bayes* dan *Support Vector Machine*
2. Menganalisis sentiment dan mengevaluasi penerapan algoritma aplikasi *Viu*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui persepsi dari pengguna aplikasi *Viu* dalam bentuk ulasan positif maupun ulasan negatif.
2. Mengetahui seberapa optimal metode *Naive bayes* dan *Support Vector Machine* dalam pengklasifikasian ulasan pada aplikasi *Viu*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Terdapat sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir, dijelaskan kedalam beberapa bab yakni:

BAB I :PENDAHULUAN

Pada BAB ini merupakan pengantar dari permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. Bab I ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada BAB ini berisikan landasan teori yang mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan, bersumber dari berbagai buku, artikel dan jurnal penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, metode klasifikasi, pengumpulan data serta alat bantu yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV berisi hasil analisis menggunakan metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* dengan bahasa pemrograman *python* dan tools *Google Collab* terhadap dataset yang telah tersedia terkait *review* pengguna terhadap *aplikasi viu*.

BAB V : PENUNTUP

Pada BAB V kesimpulan dari hasil analisis dan saran yang mencakup keseluruhan penelitian tugas akhir ini.