

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di tengah perkembangan teknologi digital dan kemudahan akses internet saat ini, dunia hiburan mengalami perubahan besar, terutama dengan munculnya aplikasi streaming online. Melalui perangkat yang tersambung dengan internet, masyarakat kini dapat menikmati berbagai macam film, serial, dan konten video dengan mudah, dengan hanya menggunakan perangkat seperti *smartphone*, tablet, atau komputer yang terhubung ke internet, pengguna kini dapat dengan mudah mengakses beragam film, serial televisi, dan konten video lainnya tanpa terbatas oleh waktu maupun tempat. Perubahan ini menggeser kebiasaan lama yang awalnya mengandalkan media konvensional, menjadi aplikasi *streaming online* menjadi cara baru menonton yang lebih fleksibel dan dapat dilakukan kapan saja serta di mana saja tanpa terikat oleh waktu tertentu.[1] Untuk menikmati layanan *streaming online* khususnya *streaming film* saat ini sudah banyak beredar aplikasi penyedia layanan streaming film pada platform unduhan aplikasi seperti *Google Play Store*.

Dalam Konteks ini, Genflix merupakan salah satu layanan streaming video-on-demand (VOD) lokal pertama di Indonesia. Sejak peluncuran awalnya, Genflix telah mengalami beberapa perubahan, hingga peningkatan ke versi Genflix 2.0. Genflix 2.0 dikembangkan oleh PT Festival Citra Lestari dan dikenal sebagai aplikasi OTT (Over The Top) pertama di Indonesia, yang pernah menerima penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) pada tahun 2014. Aplikasi ini menawarkan beragam konten hiburan, seperti film-film dari Hollywood, Thailand, Korea, anime Jepang, serial televisi, serta berbagai film-film pendek dan serial terbaru dari Indonesia.

Perubahan aplikasi Genflix menjadi aplikasi Genflix 2.0 merupakan langkah strategis yang dilakukan oleh pengembang untuk memperbaiki citra aplikasi, meningkatkan daya saing, serta menarik kembali minat pengguna lokal di tengah ketatnya persaingan layanan *streaming global*. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi Genflix 2.0, ulasan dan penilaian yang diberikan melalui platform

Google Play Store menjadi sumber informasi penting dalam menilai kualitas layanan aplikasi tersebut[2].Hingga kini, aplikasi Genflix 2.0 telah mencapai lebih dari 1 juta unduhan, namun rating yang diperoleh hanya sebesar 3,4. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari sebagian pengguna terhadap kualitas aplikasi di platform tersebut(Genflix2.0).Berbagai komentar yang disampaikan pengguna mencerminkan pengalaman nyata mereka serta pandangan mengenai kekurangan yang ada[3].

Penelitian ini dilakukan untuk berfokus pada bidang sentimen pengguna terhadap aplikasi streaming, terutama pada Aplikasi Genflix 2.0, Serta belum banyak kajian akademik yang membahas tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi streaming lokal, khususnya pada aplikasi Genflix 2.0.Karena pada umumnya analisis sentimen banyak dilakukan pada aplikasi bentuk e-commerce dan media sosial sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran bagaimana klasifikasi sentimen pada bidang hiburan (Aplikasi Streaming film).

1.2. Rumusan Masalah

Aplikasi streaming film lokal seperti Genflix 2.0 telah mencapai lebih dari satu juta unduhan, tingkat kepuasan pengguna masih tergolong rendah dengan rating 3,4 di Google Play Store. Ulasan pengguna yang mencerminkan pengalaman dan persepsi yang beragam hingga saat ini belum dianalisis secara sistematis, sehingga kecenderungan sentimen pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi belum diketahui secara jelas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Genflix 2.0 berdasarkan ulasan di Google Play Store, yang ditujukan bagi pengembang sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan, bagi pengguna sebagai sumber informasi pengalaman penggunaan aplikasi, serta bagi akademisi sebagai referensi atau gambaran penelitian terkait analisis sentimen pada aplikasi streaming film lokal.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana persebaran sentimen pengguna terhadap aplikasi Genflix 2.0 berdasarkan ulasan dari platform *Google play Store*?
2. Seberapa akurat metode *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan sentimen pengguna terhadap aplikasi Genflix 2.0?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Genflix 2.0 berdasarkan ulasan yang ada di *Google Play Store*, untuk memahami persepsi positif, negatif, dan netral terhadap layanan yang diberikan.
2. Mengetahui hasil akurasi metode *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan sentimen pengguna terhadap aplikasi Genflix 2.0.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, beberapa batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

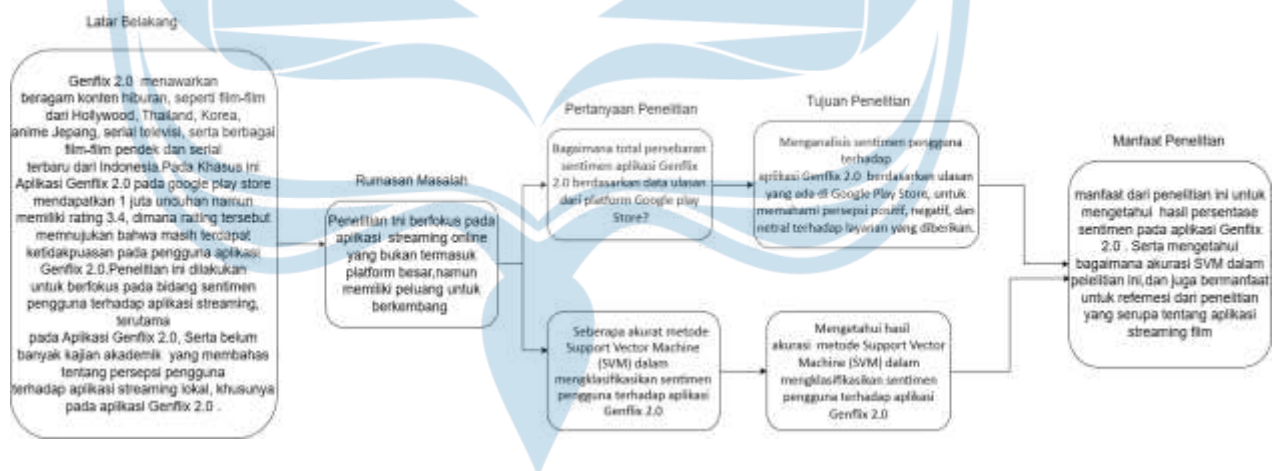
1. Penelitian ini hanya akan menganalisis ulasan pengguna terhadap Aplikasi Genflix 2.0 yang terdapat di platform *Google Play Store* dalam periode waktu tertentu.
2. Fokus penelitian adalah pada aspek sentimen pengguna, yang mencakup sentimen positif, negatif, dan netral terkait pengalaman penggunaan aplikasi.
3. Bahasa yang digunakan dari data ulasan aplikasi Genflix 2.0 berupa campuran antara bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Untuk:

1. Memberikan Informasi Mengenai sentimen paling dominan (positif, negatif dan netral) dari ulasan pengalaman pengguna aplikasi Genflix 2.0
2. Memberikan informasi mengenai hasil akurasi dari metode SVM dalam konteks analisis sentimen ulasan pengguna pada aplikasi Genflix 2.0
3. Menjadi referensi untuk penelitian serupa, terutama pada bidang ulasan aplikasi streaming film lokal

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan