

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, dan memperoleh informasi. Salah satu manifestasi paling signifikan dari perkembangan ini adalah penggunaan internet yang semakin meluas dan intensif. Internet tidak hanya digunakan untuk komunikasi dan hiburan, tetapi juga menjadi sumber utama informasi, pendidikan, dan bisnis. Dengan meningkatnya penggunaan internet, muncul kebutuhan untuk memahami pola perilaku pengguna dalam memanfaatkan layanan online (Sitio & Sianturi, 2024). Beragamnya platform komunikasi jarak jauh seperti Discord, Google Meet, Skype, dan Zoom telah memberikan pengguna keleluasaan dalam memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini tentunya memberikan manfaat berupa ketersediaan fitur dan layanan yang bervariasi.

Awalnya Discord merupakan aplikasi yang sering digunakan oleh para *gamer* sebagai platform komunikasi, namun seiring berjalannya waktu, Discord telah memperluas basis penggunaannya untuk mencakup beragam komunitas besar. Discord dapat digunakan dalam sistem berbasis Windows, iOS, Android, Linux, bahkan Mac (Rakhmawan et al., 2020). Didirikan sejak tahun 2015 aplikasi ini sudah didownload sebanyak 100 juta lebih unduhan dengan rating 3,5 dan memiliki 5,68 juta ulasan baik ulasan positif, negatif, dan juga netral di Google Play Store. Jumlah pengguna Discord diperkirakan akan mencapai 614 juta pada tahun 2024. Ini merupakan peningkatan sebesar 9% atau 51 juta pengguna baru dari tahun 2023. Discord diperkirakan akan memiliki pertumbuhan pengguna sebesar 12,21% pada tahun 2025 (Turner, 2022). Namun, seiring dengan pengguna Discord yang kian meningkat perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna dan kinerja teknis Discord yang menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

Discord memiliki 150 juta pengguna aktif bulanan dan 19 juta server aktif perminggu. Jumlah pengguna Discord yang kian bertambah, sangat dipengaruhi oleh persepsi dan ulasan positif dari para pengguna. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada ulasan negatif yang menunjukkan adanya aspek-aspek tertentu yang perlu diperbaiki. Sebagian besar ulasan pengguna Discord di *Google Play Store* memiliki rating di bawah 5 bintang dan banyak pengguna mengeluhkan adanya bug atau kendala dalam aplikasi.

Persepsi pengguna adalah pandangan atau penilaian seseorang terhadap suatu produk, merek, atau layanan. Memahami persepsi pengguna terhadap Discord, memungkinkan tim pengembang Discord untuk melakukan perbaikan dan pembaruan yang benar-benar dibutuhkan, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna serta mengurangi *churn rate* atau pengguna yang beralih ke platform lain. Untuk memahami lebih jauh bagaimana persepsi tersebut memengaruhi kualitas Discord, perlu dilakukan analisis yang mendalam, salah satu solusinya adalah dengan menerapkan analisis sentimen.

Analisis sentimen merupakan sebuah metode atau teknik mengidentifikasi dan mengekstrak informasi mengenai pendapat, sikap, atau emosi dari teks. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah sentimen yang terkandung dalam suatu teks bersifat positif, negatif, atau netral. Analisis ini dapat mencakup pengumpulan data dari berbagai platform, serta mampu menggali *insight* mengenai kepuasan, keluhan, dan harapan pengguna.

Penelitian ini menggunakan algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* untuk melakukan klasifikasi pada analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Discord. Setelah selesai pada tahapan implementasi algoritma, kinerja dari kedua algoritma akan dibandingkan berfokus pada akurasi, presisi, dan *recall*. Adapun alasan pemilihan kedua algoritma tersebut karena keunggulan *Naive Bayes* yang terletak pada sederhananya, kecepatannya, dan tingkat akurasinya yang tinggi (Zakasih & Handoko, 2022). Di sisi lain, *Support Vector Machine* (SVM) dapat mengenali *hyperplane* yang terpisah dengan maksimal antara dua kelas berbeda (Rustandi et al., 2023). Pemilihan algoritma *Naïve Bayes* dan SVM ini didasarkan pada penelitian tentang evaluasi kinerja algoritma *Naïve Bayes*, *KNN*, dan *SVM*

pada analisis sentimen media sosial *Twitter* (Purnomo et al., 2024). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa algoritma *SVM* memperoleh akurasi tertinggi sebesar 86.7%, diikuti oleh *Naïve Bayes* dengan 82.5%, dan *KNN* dengan akurasi 78.0%. Dengan hasil tersebut, menunjukkan bahwa *SVM* mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan lebih baik dibandingkan kedua algoritma lainnya.

Mengacu pada penelitian sebelumnya, telah dilakukan analisis sentimen ulasan aplikasi *Discord* pada artikel yang berjudul “*Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Discord Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor*” (Rohmansa et al., 2024) dengan hasil model *KNN* memperoleh akurasi sebesar 82,76%. Namun penelitian tersebut masih terdapat beberapa keterbatasan, yaitu hanya membandingkan klasifikasi sentimen ke dalam dua kategori, yaitu positif dan negatif, tanpa mempertimbangkan kategori netral. Selain itu, metode yang digunakan masih terbatas pada *KNN* saja. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian serupa dengan aplikasi yang sama namun dengan algoritma yang berbeda untuk memperoleh hasil dan pemahaman yang lebih komprehensif. Berdasarkan pertimbangan diatas maka perlu tersedia penelitian dengan judul “*Analisis Sentimen Kualitas Aplikasi Discord Menggunakan Algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Sebagian besar ulasan pengguna *Discord* di *Google Play Store* memiliki rating di bawah 5 bintang.
2. Banyak pengguna *Discord* mengeluhkan adanya bug atau kendala dalam aplikasi.
3. Meskipun *Discord* memiliki banyak ulasan positif, masih terdapat ulasan negatif yang mengindikasikan adanya aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord ?
2. Bagaimana hasil klasifikasi sentimen pada ulasan pengguna aplikasi Discord ?
3. Algoritma manakah yang paling efisien dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi Discord ?

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord.
2. Menyediakan analisis perbandingan sentimen pada ulasan pengguna aplikasi Discord menggunakan algoritma *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine*.
3. Mengetahui dan menentukan algoritma yang paling efisien dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi Discord.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan dua algoritma klasifikasi yaitu, *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine* pada model analisis sentimen.
2. Dataset berupa ulasan pengguna *Discord* yang bersumber dari *Google Play Store* dikumpulkan selama periode bulan Mei – November tahun 2024, berjumlah 5000 ulasan berbahasa Indonesia.
3. Menggunakan tools *Google Colab* dan bahasa pemrograman *Python*.

1.6 Kontribusi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Memberikan masukan atau *support* kepada pengembang Discord mengenai aspek aplikasi yang perlu ditingkatkan atau perlu diperbaiki.
2. Menambah wawasan akademik mengenai performa algoritma *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine* dalam konteks analisis sentimen.
3. Menyediakan literatur atau referensi bagi penelitian lanjutan yang ingin melakukan analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi yang berbeda.

