

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat teknologi informasi terus berkembang, internet sekarang menjadi bagian penting dari rutinitas harian. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kemampuan untuk terhubung secara global telah mendorong transformasi di banyak bidang, termasuk industri hiburan. Berdasarkan informasi dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 78,19% dari penduduk Indonesia yang kurang lebih 215 juta orang kini menggunakan internet sebagai bagian dari pola konsumsi hiburan masyarakat khususnya melalui layanan *video on demand* berbasis langganan (APJII, 2023).

Setiap platform streaming video memiliki keunggulan dan kelemahan yang dapat memengaruhi kepuasan penggunaannya. Selama ini, penilaian platform sering kali lebih menekankan pada popularitas atau jumlah pelanggan, padahal kepuasan pengguna seharusnya dilihat dari pengalaman nyata, seperti kemudahan akses, kualitas tayangan, kestabilan layanan, serta aspek keamanan dan privasi data. Pada kenyataannya, beberapa platform yang populer masih mendapatkan keluhan dari pengguna terkait kendala teknis maupun keterbatasan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa popularitas tidak selalu berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna, sehingga analisis yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna platform streaming video menjadi penting untuk dilakukan (Abdillah et al., 2023).

Menurut artikel Kompaspedia edisi 11 April 2025 yang ditulis oleh Reza Felix Citra menjelaskan bahwa perkembangan layanan streaming video atau *over-the-top* (OTT) telah mengubah cara masyarakat, khususnya generasi muda dalam menikmati hiburan. Layanan seperti Netflix, Disney+ Hotstar, Vidio, dan Prime Video membuat akses tontonan menjadi lebih mudah tanpa harus pergi ke bioskop. Kenaikan popularitas ini tidak hanya menunjukkan perubahan dalam kebiasaan konsumsi, tetapi juga memberikan tantangan baru bagi industri film lokal untuk tetap bersaing di era digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun

popularitas platform streaming semakin tinggi, kepuasan pengguna tetap tergantung pada kualitas layanan, variasi konten, serta kontribusi terhadap kemajuan industri film di tanah air (Citra, 2025).



Gambar 1.1 Platform Streaming Video Berdasarkan Jumlah Unduhan Terbanyak

Sumber: *Google Play Store*

Berdasarkan gambar 1.1, Netflix merupakan platform dengan jumlah unduhan terbanyak, yaitu lebih dari 1 miliar unduhan. Prime Video mencatat lebih dari 500 juta unduhan. Selanjutnya Vidio, Viu, WeTV, dan iQIYI masing-masing memiliki lebih dari 100 juta unduhan. Iflix mencatat lebih dari 50 juta kali pengunduhan. Disney+ Hotstar memiliki lebih dari 10 juta unduhan, sedangkan Mola TV memiliki lebih dari 5 juta unduhan.

Gambar 1.2 Platform Streaming Video Berdasarkan Jumlah Ulasan Terbanyak

Sumber: *Google Play Store*

Berdasarkan gambar 1.2, platform streaming video dengan jumlah ulasan terbanyak adalah Netflix, yang mencapai 13 juta ulasan di posisi pertama. Prime Video menempati posisi kedua dengan 4 juta ulasan, sedangkan Viu dan iQIYI berada di posisi ketiga dengan masing-masing 1 juta ulasan. Vidio berada di posisi keempat dengan 747 ribu ulasan. Iflix mencatat 620 ribu ulasan, WeTV mencatat 576 ribu ulasan, dan Mola TV mencatat 152 ribu ulasan. Disney+ Hotstar memiliki jumlah ulasan terendah, yaitu 116 ribu ulasan.

Berdasarkan jumlah unduhan dan ulasan terbanyak yang diperoleh dari data Google Play Store, Netflix dan Prime Video sangat diminati oleh masyarakat dengan masing-masing mencatat unduhan tertinggi, yaitu lebih dari 1 miliar dan 500 juta unduhan. Selain itu, kedua platform tersebut memperoleh jumlah ulasan tertinggi, yaitu lebih dari 13 juta ulasan untuk Netflix dan 4 juta ulasan untuk Prime Video.

Beberapa penelitian terdahulu telah mempelajari tingkat kepuasan dan sentimen pengguna di berbagai platform digital yang menggunakan streaming. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh Hasna menganalisis sentimen aplikasi Iflix dengan menerapkan algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Temuan menunjukkan bahwa dari 4.501 ulasan pengguna di Google Play, metode ini berhasil mencapai akurasi tertinggi sebanyak 93,45% dengan pembagian data pelatihan 70% dan data pengujian 30% (Hasna, 2021). Serupa dengan itu, penelitian Muhammad Diki Hendriyanto menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) yang diterapkan dalam kerangka metode Knowledge Discovery in Database (KDD). Pada uji coba melalui pembagian 90% data pelatihan dan 10% data uji menggunakan kernel RBF, temuan menunjukkan bahwa metode tersebut berhasil mencapai tingkat akurasi sebesar 92,31%, presisi sebesar 96,3%, *recall* sebesar 89,66%, dan *f1-score* sebesar 92,86% (Diki Hendriyanto et al., 2022). Penelitian menyeluruh lainnya melakukan perbandingan terhadap efektivitas algoritma dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna Netflix, yaitu membandingkan Logistic Regression, Naïve Bayes, Decision Tree, Random Forest, dan Support Vector Machine (SVM), di mana Logistic Regression dan Random Forest meraih akurasi tertinggi 76%, diikuti Support Vector Machine 74%, Decision Tree 73%, dan Naïve

Bayes 71% (R. Bintang, N. Romadloni, 2025). Penelitian tambahan oleh Nabiilah Khoirunnisaa membandingkan Naïve Bayes dan Support Vector Machine pada aplikasi Netflix menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) memperoleh tingkat akurasi sebesar 85% (Khoirunnisaa et al., 2024).

Untuk mengetahui platform streaming video terbaik, penelitian ini berfokus pada klasifikasi kepuasan pelanggan. Objek yang diteliti mencakup dua platform streaming video, yaitu Netflix dan Prime Video, yang diambil berdasarkan data unduhan dan ulasan terbanyak. Informasi untuk penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengklasifikasikan kepuasan keseluruhan pengguna berdasarkan harga, pengalaman pengguna, dan *e-service quality*. Analisis dilakukan dengan pendekatan CRISP-DM menggunakan metode klasifikasi *Support Vector Machine* (SVM). Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah "Klasifikasi Kepuasan Keseluruhan Pengguna Platform Streaming Video Menggunakan Algoritma *Support Vector Machine* (SVM)".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum diketahui hasil klasifikasi tingkat kepuasan keseluruhan pengguna platform streaming video berdasarkan faktor harga, pengalaman pengguna, dan *e-service quality*.
2. Belum diketahui kemampuan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan kepuasan keseluruhan pengguna platform streaming video.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Mengklasifikasikan tingkat kepuasan keseluruhan pengguna platform streaming video berdasarkan faktor harga, pengalaman pengguna, dan *e-service quality*.
2. Mengukur efektivitas algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan kepuasan keseluruhan pengguna platform streaming video.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas proses klasifikasi kepuasan keseluruhan pengguna platform streaming video berdasarkan faktor harga, pengalaman pengguna, dan *e-service quality*.
2. Objek penelitian dibatasi pada dua platform streaming video, yaitu Netflix dan Prime Video.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna.
4. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *data mining* dengan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) untuk melakukan klasifikasi kepuasan pengguna.
5. Fokus penelitian ini pada evaluasi kinerja algoritma SVM dalam mengklasifikasikan kepuasan keseluruhan pengguna berdasarkan data yang digunakan.

1.5 Kontribusi

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, diharapkan bahwa hasil dari studi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pengguna dan pengembang layanan streaming video. Kontribusi yang diinginkan dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan keseluruhan pengguna platform streaming video berdasarkan hasil klasifikasi, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengguna dalam memilih platform yang sesuai dengan kebutuhan hiburan digital.
2. Memberikan masukan bagi pengembang platform streaming video, khususnya Netflix dan Prime Video, terkait peningkatan kualitas fitur dan layanan berdasarkan hasil klasifikasi kepuasan pengguna.
3. Memberikan kontribusi akademik berupa penerapan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan kepuasan pengguna platform streaming video yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang data mining dan sistem informasi.

