

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

KineMaster merupakan sebuah aplikasi pengeditan video yang bisa digunakan menggunakan ponsel pintar berbasis android ataupun iOS. Aplikasi ini dikembangkan oleh KineMaster Corporation yang sebelumnya dikenal sebagai Nex Streaming. Perusahaan tersebut adalah perusahaan perangkat lunak multimedia global yang berkantor pusat di Seoul, Korea Selatan. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2013 yang tepatnya pada 26 Desember 2013. Semakin berkembangnya aplikasi, semakin berkembangnya pula bahasa yang ditawarkan pada aplikasi ini. Setidaknya ada 17 bahasa yang tersedia di aplikasi KineMaster, yaitu bahasa Inggris, bahasa Arab, bahasa Prancis, bahasa Jerman, bahasa India, bahasa Indonesia, bahasa Italia, bahasa Jepang, bahasa Korea, bahasa Malaysia, bahasa Portugis, bahasa Rusia, bahasa Cina (*simplified*), bahasa Spanyol, bahasa Thailand, bahasa Cina tradisional, bahasa Turki, dan bahasa Vietnam.



Gambar 1.1 Logo KineMaster

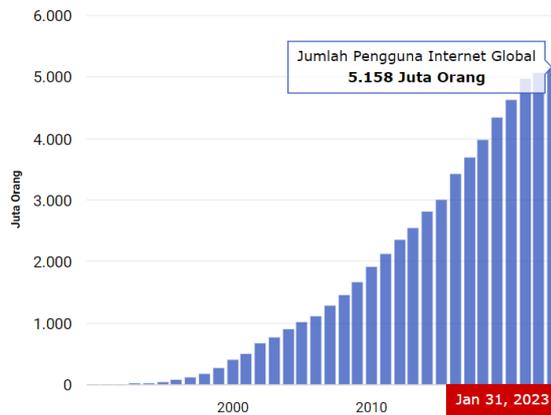
Sumber: Google Play Store (2023)

Selama 10 tahun bergerak di perangkat lunak khusus pengeditan video, aplikasi KineMaster terus mengembangkan layanannya. Sampai di tahun 2023 ini, aplikasi KineMaster memberikan layanan penyimpanan dan kolaborasi video dari

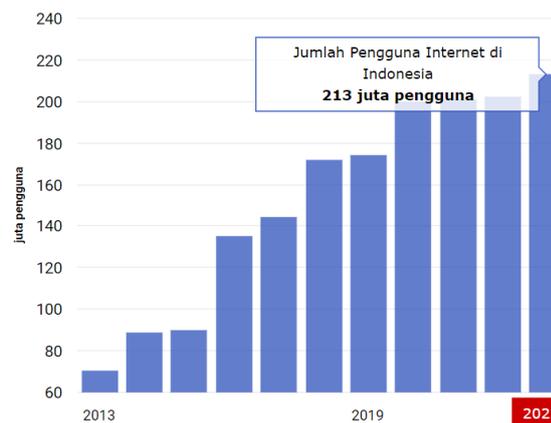
penyimpanan *cloud* pribadi (KineCloud), potong video, penggabungan video, pangkas video, perbesar dan perkecil ukuran video, penambahan gambar, penambahan stiker, penerapan berbagai jenis tulisan, dan juga penerapan efek transisi, pengubah suara, serta filter warna. Tidak hanya itu, pengguna juga bisa menggunakan puluhan ribu template video dan berbagai animasi yang telah disediakan oleh KineMaster dengan kontrol animasinya yang menjadi bingkai utama. Di aplikasi KineMaster terdapat juga fitur lanjutan, yakni kunci kroma (layar hijau), kontrol kecepatan, membalikkan video, serta menghapus latar belakang video. Seperti aplikasi pengeditan video lainnya, hasil pengeditan video di KineMaster bisa dibagikan ke berbagai platform media sosial, seperti YouTube, Instagram, Facebook, Tiktok, dan media sosial lainnya.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Penggunaan internet secara global semakin bertumbuh seiring berkembangnya waktu. Jumlah pengguna internet secara global meningkat sebesar 1,9% pada bulan Januari 2023 dari periode tahun lalu, yakni 5,16 miliar atau sekitar 5.158 juta orang dari total populasi sebesar 8,01 miliar (wearesocial.com, 2023a). Jika dipersentasekan, maka jumlah pengguna internet tersebut mencapai 64,4% dari jumlah populasi global. Tidak hanya pengguna internet secara global saja yang meningkat, tetapi juga pengguna internet di Negara Indonesia mengalami peningkatan. Sebanyak 213 juta orang pada Januari 2023 tercatat sebagai pengguna internet dan mengalami peningkatan sebesar 5,44% dibandingkan periode tahun lalu (wearesocial.com, 2023b). Jadi, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 77% dari jumlah populasi Indonesia, yaitu sebesar 276,4 juta orang pada awal Januari 2023. Peningkatan jumlah pengguna internet baik secara global maupun di Indonesia tertera juga pada grafik di Databoks yang tertera pada gambar 1.2 terkait jumlah pengguna internet secara global dan gambar 1.3 terkait jumlah pengguna internet di Indonesia.



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Global per Periode
Sumber: Databoks (2023)



Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet Indonesia per Periode
Sumber: Databoks (2023)

Meningkatnya penggunaan internet di Indonesia secara tidak langsung membuat kesadaran juga bagi masyarakat Indonesia terkait era digital dan perkembangan teknologi. Salah satu bentuknya ialah adanya penggunaan media sosial yang menjadi penghubung antar negara untuk berkomunikasi. Dilihat dari tren, jumlah pengguna media sosial di dunia terus mengalami peningkatan dalam 10 tahun terakhir (Databoks, 2023). Perkembangan teknologi dan jumlah pengguna media sosial yang pesat menciptakan sebuah tren pekerjaan baru yang terkenal di tengah-tengah masyarakat, yaitu konten kreator. Dilansir dari Liputan6.com (2023), konten kreator adalah salah satu pekerjaan impian di

industri media saat ini dan akan semakin diminati di masa yang akan datang. Apalagi, nilai pasar industri konten kreator Indonesia diperkirakan bisa mencapai Rp4 – Rp7 triliun dan nilai tersebut akan meningkat lima kali lipat pada tahun 2027 (katadata.co.id, 2022). Nilai tersebut diperkirakan oleh penyedia *platform influencer marketing* Famous Allstars (FAS) yang didapatkan dari pengeluaran merek yang menggunakan jasa kreator Indonesia sehingga tak heran jika konten kreator menjadi salah satu pekerjaan impian bagi masyarakat Indonesia, terlebih masyarakat yang berusia muda.

Dilansir dari Liputan6.com (2023) bahwa diperkirakan terdapat 50 juta orang *influencer* artis, tenaga pendidik, tokoh masyarakat, ataupun *changemakers* yang sudah berada di dalam ekosistem kreator ini. Jika dilihat dari 53,81% populasi usia muda dari seluruh populasi Indonesia, Indonesia memiliki potensi dalam hal pembuatan konten yang kreatif, menarik, mendidik, dan menghibur (Liputan6.com, 2023). Adanya potensi bagus di industri dan ekosistem kreator ini akan menjadi peluang yang besar untuk menggerakkan roda ekonomi Indonesia. Tercatat paska pandemi Covid-19, pertumbuhan ekonomi kreator dan ekosistemnya terbukti membantu menggerakkan roda ekonomi Indonesia (idntimes.com, 2023b). Dengan begitu, hal tersebut akan membantu mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) ke-8, yaitu pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi.

Pekerjaan konten kreator yang semakin diimpikan oleh banyak orang ini didukung pula oleh banyaknya perusahaan yang bersaing dalam mengeluarkan produk perangkat lunak (aplikasi) khusus untuk membantu pekerjaan konten kreator, salah satunya adalah aplikasi pengeditan video baik berbasis android maupun iOS. Aplikasi edit video berbasis android dapat diunduh melalui Google Play Store, sementara aplikasi yang berbasis iOS bisa diunduh melalui Apps Store. Dilansir dari cnnindonesia.com (2022), dailysocial.id (2022), dan idntimes.com (2023a) setidaknya ada beberapa aplikasi edit video yang direkomendasikan untuk perangkat berbasis android, yaitu CapCut, Inshot, VN, ataupun Kinemaster. Adanya artikel terkait perekomendasian aplikasi edit video berbasis android dari tahun 2022 hingga kini didasari dari unggulnya Google Play

Store yang menjadi platform pasar aplikasi terbesar. Berdasarkan Statista (2023) bahwa Google Play Store menjadi platform pasar aplikasi terbesar karena memiliki hampir 3 juta aplikasi, tepatnya sebesar 2.597.819 aplikasi pada Juni 2023. Adanya perekomendasi tersebut juga bisa dilihat dari jumlah pengunduh, ulasan, ataupun *rating*-nya di Google Play Store.

Tabel 1.1 Perbandingan Tahun Rilis dan Jumlah Pengunduh antar Rekomendasi Aplikasi Edit Video

Aplikasi	Rilis	Pengunduh
CapCut	2020	500.000.000+
Inshot	2014	500.000.000+
VN	2018	100.000.000+
KineMaster	2013	100.000.000+

Sumber: Google Play Store (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 terkait perbandingan aplikasi edit video, terlihat bahwa jumlah pengunduh aplikasi KineMaster berbasis android hanya 100.000.000+, padahal aplikasi tersebut sudah ada sejak tahun 2013 dan direkomendasikan. Jika dibandingkan dengan pesaing yang direkomendasikan lainnya, perkembangan pada aplikasi KineMaster masih kalah. Lebih khusus, jika dibandingkan berdasarkan tahun rilis dan jumlah pengunduhnya. Hal itu berarti tingkat pengembangan atau kepopuleran aplikasi KineMaster berbasis android masih rendah di Google Play Store. Kepopuleran suatu perangkat lunak adalah bentuk dari peringkat atau banyaknya jumlah pengunduh (Finkelstein dkk., 2017). Pengunduhan aplikasi merupakan variabel kinerja yang penting untuk pengembang aplikasi dan penyedia platform (Sällberg dkk., 2023).

Selain dari rendahnya jumlah pengunduh aplikasi KineMaster berbasis android, peringkat atau *rating* KineMaster juga terbilang tidak terlalu tinggi ketika dibandingkan dengan tahun rilis antar pesaingnya. KineMaster memperoleh *rating*

4.5 selama 10 tahun berdiri, sedangkan CapCut berhasil memperoleh *rating* 4.5 hanya dengan tiga tahun. Aplikasi Inshot juga sangat berkembang karena *rating* yang diperoleh sebesar 4.9 dan aplikasi VN sebesar 4.7.

Tabel 1.2 Perbandingan Tahun Rilis dan *Rating* antar Rekomendasi Aplikasi Edit Video

Aplikasi	Rilis	<i>Rating</i>
CapCut	2020	4.5
Inshot	2014	4.9
VN	2018	4.7
KineMaster	2013	4.5

Sumber: Google Play Store (2023)

Peringkat atau *rating* tersebut diberikan secara dalam jaringan (daring) melalui Google Play Store. Peringkat secara daring merupakan penilaian terhadap keseluruhan kualitas suatu produk dalam skala numerik (Sällberg dkk., 2023). Aplikasi KineMaster yang rilis lebih dulu masih kalah peringkatnya sehingga menandakan bahwa kualitas aplikasi yang diberikan masih kurang baik dibandingkan aplikasi-aplikasi edit video yang direkomendasikan lainnya. Penilaian dan ulasan aplikasi seluler sangat penting karena memiliki pengaruh terhadap perilaku konsumen (Sällberg dkk., 2023).

Dengan demikian, rendahnya jumlah pengunduh dan peringkat aplikasi KineMaster dibandingkan rekomendasi aplikasi edit video lainnya adalah hal yang perlu diperhatikan. Terlebih, keluhan-keluhan juga masih bermunculan hingga tahun 2023 di ulasan Google Play Store. Keluhan-keluhan tersebut berupa kekecewaan pengguna terhadap aplikasi KineMaster. Sebagaimana sesuai pada gambar 1.4.



Gambar 1.4 Kekecewaan Pengguna

Sumber: Google Play Store (2023)

Kekecewaan pengguna menandakan bahwa ada sesuatu yang kurang baik dari layanan aplikasi KineMaster sehingga memberikan pengalaman pengguna yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya, kepuasan pengguna belum terpenuhi dengan baik. Dengan begitu, diperlukan analisis kualitas layanan dari ulasan aplikasi KineMaster berbasis android dengan pendekatan dimensi *Mobile Apps Service Quality (MASQ)* untuk mengevaluasi kekurangannya sehingga hal tersebut dapat diperbaiki. Mengevaluasi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sebenarnya adalah tujuan utama bagi perusahaan agar bisa bertahan di persaingan yang semakin kompetitif (Alnaser & Almsafr, 2014). Analisis kualitas layanan tersebut bisa menggunakan penambangan teks (*text mining*), khususnya analisis sentimen.

Wulandari dan Hidayanto (2023) menggunakan penambangan teks (*text mining*) dalam menganalisis kualitas layanan sebuah aplikasi dari Google Play Store, yaitu PeduliLindungi dengan analisis sentimen, pemodelan topik, dan visualisasi WordCloud untuk melihat kata apa yang sering dibicarakan. Bustami dan Noviaristanti (2022) menggunakan penambangan teks pula untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Tokopedia di Google Play Store dengan polaritas sentimen positif dan negatif. Selain itu, penelitian ini menggunakan *text network analysis* untuk mengungkapkan kata-kata negatif disebutkan di setiap indikator dalam kualitas layanan aplikasi seluler dari terbentuknya jaringan kata.

Dalam melakukan penambangan teks khususnya klasifikasi sentimen atau dimensi, penelitian ini menggunakan algoritma Naïve Bayes dengan *k-Nearest Neighbors* (KNN) untuk dibandingkan hasil performanya. Hal tersebut didasari dari penelitian Harahap, dkk (2022) yang membandingkan Naïve Bayes, *k-Nearest Neighbors*, dan *decision tree* untuk klasifikasi dimensi dan membandingkan Naïve Bayes, *Support Vector Machine*, serta *decision tree* untuk klasifikasi sentimen. Hasil menunjukkan Naïve Bayes lebih unggul dikeduanya, yaitu sebesar 71.75% untuk klasifikasi dimensi dan 98.95% untuk klasifikasi sentimen. Algoritma KNN dan SVM menghasilkan akurasi terbesar kedua. Akan tetapi, berdasarkan penelitian Wulandari dan Hidayanto (2023) akurasi SVM hanya memperoleh akurasi sebesar 79.39%. Di sisi lain, penelitian Limbong, dkk (2022) yang membandingkan antara Naïve Bayes dan *k-Nearest Neighbors* (KNN) tersebut hasilnya adalah KNN yang lebih unggul, yakni 92.8% dibandingkan akurasi Naïve Bayes hanya 91.4%. Dengan demikian, Naïve Bayes dan KNN akan digunakan dalam penelitian ini untuk dibandingkan mana algoritma yang lebih cocok untuk data penelitian ini. Apalagi, berdasarkan Devita, dkk (2018) bahwa Naïve Bayes mampu menghasilkan akurasi yang maksimal dengan data latih sedikit dan KNN mampu tangguh terhadap data *noise*.

Penggunaan Naïve Bayes dalam penelitian ini juga didasari karena akurasi yang dihasilkan tinggi dan mendukung pemrosesan data berukuran besar dengan tepat (Sari dkk., 2018; Pratmanto dkk., 2020). Pada penelitian Sari, dkk (2018) didapatkan nilai akurasi Naïve Bayes sebesar 90% dan penelitian Pratmanto, dkk (2020) sebesar 96.667%. Selain itu, penggunaan KNN didukung pula oleh penelitian Damarta, dkk (2021) yang mendapatkan nilai akurasi yang tinggi di algoritma *k-Nearest Neighbors* (KNN), yakni sebesar 87.41% dan penelitian Isnain, dkk (2021) didapatkan nilai akurasi adalah 84,93% sehingga algoritma KNN juga bisa digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dengan begitu, algoritma Naïve Bayes dan KNN akan digunakan pada penelitian ini.

Dalam penelitian ini, kinerja kedua algoritma tersebut akan dibandingkan dan dievaluasi terlebih dahulu mengingat penggunaan algoritma terbaik sangat penting dalam menganalisis kualitas layanan demi memperoleh hasil pengukuran kualitas

layanan yang baik. Apalagi, masalah yang diprioritaskan atau yang paling dikeluhkan juga bisa jadi berbeda di tiap aplikasi. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi KineMaster Berbasis Android di Era Persaingan Industri Kreator Menggunakan *Text Mining*”**.

1.3. Perumusan Masalah

Aplikasi KineMaster menjadi salah satu aplikasi edit video yang direkomendasikan. Akan tetapi, pada kenyataannya aplikasi KineMaster masih kalah populer di Google Play Store jika dibandingkan dengan aplikasi edit video yang direkomendasikan lainnya. Kepopuleran tersebut dilihat dari peringkat (*rating*) ataupun jumlah pengunduh aplikasi. Dengan begitu, aplikasi KineMaster harus memperbaiki kualitas layanan aplikasinya dari keluhan-keluhan yang ada. Keluhan tersebut dapat diketahui ketika dilakukan analisis kualitas layanan yang bisa dilakukan dengan penambahan teks, khususnya analisis sentimen dan klasifikasi dimensi *Mobile Apps Service Quality* menggunakan algoritma yang paling baik dan menggunakan WordCloud untuk menentukan prioritas masalah atau hal yang paling dikeluhkan. Untuk membantu memperbaiki permasalahan tersebut, penulis tertarik meneliti dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana hasil perbandingan evaluasi performa algoritma antara Naïve Bayes dengan *k-Nearest Neighbors* dalam analisis sentimen (*binary classification*) dan klasifikasi dimensi *Mobile Apps Service Quality* (*multi-class classification*) dari data ulasan pengguna aplikasi KineMaster berbasis android?
2. Bagaimana hasil sentimen pengguna aplikasi KineMaster berbasis android menggunakan algoritma yang hasil evaluasinya terbaik?
3. Bagaimana hasil perbandingan kualitas layanan antar dimensi *Mobile Apps Service Quality* (MASQ) pada aplikasi KineMaster dari ulasan bersentimen positif dan negatif menggunakan algoritma yang hasil evaluasinya terbaik?
4. Bagaimana prioritas masalah atau keluhan pengguna di dimensi MASQ terburuk berdasarkan hasil sentimen negatif menggunakan WordCloud?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, dan pertanyaan penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui hasil perbandingan evaluasi performa model algoritma antara Naïve Bayes dengan *k-Nearest Neighbors* dalam analisis sentimen (*binary classification*) dan klasifikasi dimensi *Mobile Apps Service Quality* (*multi-class classification*) dari data ulasan pengguna aplikasi KineMaster berbasis android.
2. Untuk mengetahui hasil sentimen pengguna aplikasi KineMaster berbasis android menggunakan algoritma yang hasil evaluasinya terbaik.
3. Untuk mengetahui hasil perbandingan kualitas layanan antar dimensi *Mobile Apps Service Quality* (MASQ) pada aplikasi KineMaster dari ulasan bersentimen positif dan negatif menggunakan algoritma yang hasil evaluasinya terbaik.
4. Untuk mengetahui prioritas masalah atau keluhan pengguna di dimensi MASQ terburuk berdasarkan hasil sentimen negatif menggunakan WordCloud.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini menghasilkan hasil penelitian yang diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan juga praktis, sebagaimana berikut.

1.5.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah kaidah keilmuan terkait pengukuran kualitas layanan aplikasi menggunakan konsep skala pengukuran *mobile apps* dari Wulfert (2019) di bidang *mobile apps*. Diharapkan juga adanya penelitian ini dapat menambah pemahaman yang lebih mendalam mengenai dimensi-dimensi *mobile apps* yang khususnya relevan untuk kualitas layanan aplikasi *mobile*. Diharapkan juga mampu memberikan kontribusi pada analisis kualitas layanan menggunakan ilmu *big data*, tepatnya penambangan teks (*text mining*) dengan fokus analisis sentimen berbasis dimensi *Mobile Apps Service Quality* (MASQ) dari Wulfert (2019) dan dilakukan dengan algoritma yang

terbaik atau paling cocok. Tidak hanya itu, diharapkan juga penelitian ini mampu menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman baru terkait kualitas layanan pengguna aplikasi KineMaster berbasis android berdasarkan dimensi *Mobile Apps Service Quality* (MASQ). Layanan yang masih dikeluhkan (sentimen negatif) akan lebih mudah dipahami dan diprioritaskan sehingga semakin mampu meningkatkan kualitas layanan ke depannya. Dengan begitu, KineMaster sebagai aplikasi editor terdahulu mampu memperbaiki kualitas layanan aplikasi sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan mampu bersaing dengan aplikasi lainnya di era persaingan industri kreator.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Bagian ini berisi mengenai sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I hingga Bab V dalam laporan penelitian, sebagaimana berikut.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitiannya. Pada bab ini setidaknya meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum hingga ke khusus yang disertai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, serta teknik yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisis temuan dari rumusan masalah. Setidaknya bab ini meliputi: Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan realibilitas, dan Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai perumusan masalah yang disajikan dalam sub judul tersendiri. Dalam bab ini terdiri dari dua bagian, yaitu bagian menyajikan hasil penelitian dan bagian pembahasan dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, diinterpretasikan, lalu penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan juga sebaiknya dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan adalah jawaban dari pertanyaan penelitian dan sarannya berkaitan dengan manfaat penelitian.