

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Objek Penelitian

Gambaran objek penelitian adalah gambaran yang menerangkan tentang keberadaan situasi dan kondisi atau keadaan dari obyek yang erat kaitannya dengan penelitian. Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan ialah aplikasi *mobile* PeduliLindungi.



**Gambar 1.1 Logo PeduliLindungi**

*Sumber: pedulilindungi.id*

Berdasarkan gambar 1.1, PeduliLindungi adalah aplikasi pelacak Covid-19 yang digunakan secara resmi untuk pelacakan kontak digital di Indonesia. Aplikasi ini di kembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika bekerja sama dengan komite penanganan Covid-19 dan pemulihan Ekonomi Nasional (KPCPEN), kementerian kesehatan (KEMENKES), dan kementerian BUMN. Sebelumnya, aplikasi ini bernama *TraceTogether*, tetapi namanya diganti menjadi PeduliLindungi karena dinilai mirip aplikasi pelacakan kontak dari Singapura.

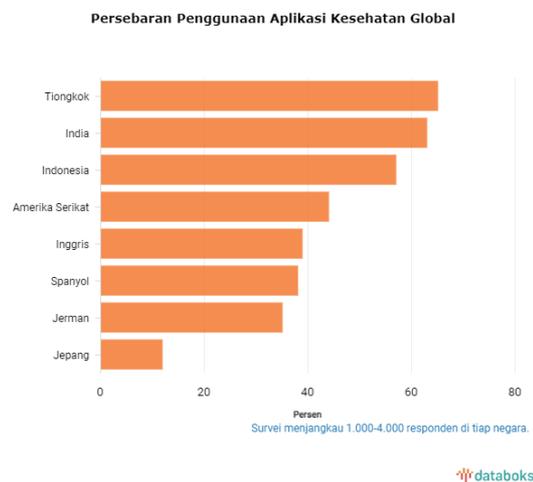
Pada 23 Agustus 2021, Menteri koordinator bidang Kemaritiman dan Investasi Luhut Binsar Panjaitan mengumumkan bahwa pemerintah mendorong agar aplikasi PeduliLindungi menjadi syarat wajib bagi pengguna transportasi publik seperti kereta api, bus, kapal api, serta penyebrangan, saat ini aplikasi baru diwajibkan untuk pengguna transportasi penerbangan. Selain itu, aplikasi ini juga didorong penggunaannya sebagai syarat masuk ke pusat perbelanjaan, pabrik

industri, dan *venue* olahraga terbuka. Sehingga aplikasi ini krusial dalam melakukan aktivitas karena diperlukan untuk bisa mendapatkan akses. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya membantu pengendalian penyebaran virus Covid-19

Berdasarkan informasi pada Google Playstore PeduliLindungi memiliki rating 3,6 dari 1,02 juta ulasan pengguna dimana ulasan tersebut dapat digunakan untuk melihat sentimen pengguna tambah pendapat ahli.

## 1.2 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 memang membuat beragam kebiasaan sehari-hari berubah, hal itu menjadi faktor yang mempercepat transformasi digital. Oleh sebab itu, untuk saat ini sudah banyak aplikasi yang bisa memudahkan aktivitas selama pandemi. Mengutip dari (Kominfo.go.id, 2022), setidaknya terdapat 5 aplikasi gawai yang di cetuskan oleh pemerintah upaya penanganan virus Corona. Mulai dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) yang berkolaborasi dengan beberapa pihak, Kantor Staff Presiden (KSP), Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), dan Kementerian Kesehatan (Kemenkes), berupaya menghadirkan platform digital untuk menekan angka penyebaran korban Covid-19.



**Gambar 1.2 Grafik penggunaan aplikasi kesehatan**

*Sumber: kataData.co.id*

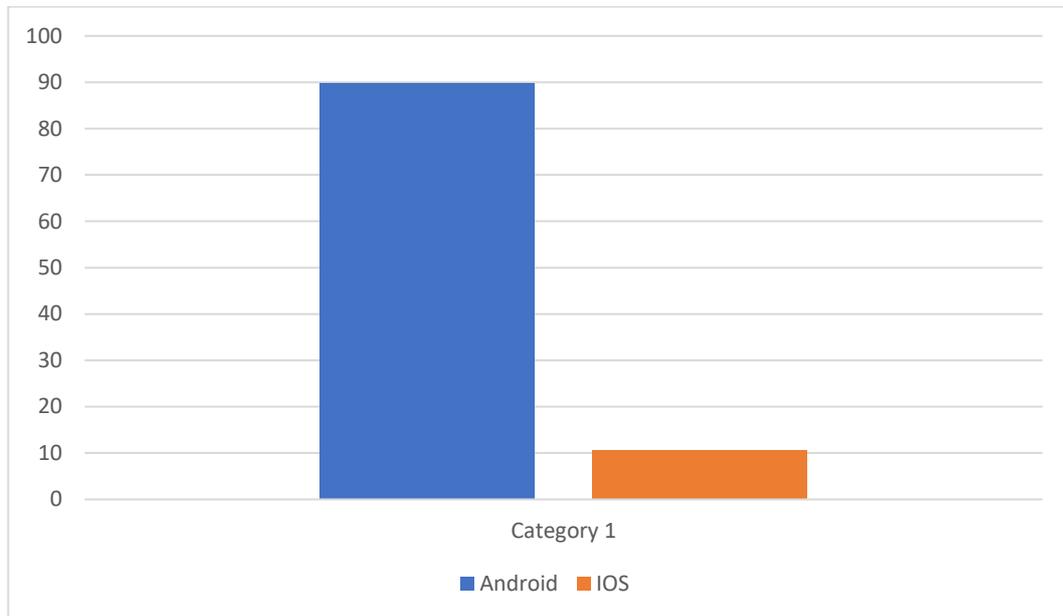
Berdasarkan gambar 1.2, Indonesia berada di urutan ke tiga dalam penggunaan aplikasi kesehatan terdapat 5 platform digital yang di siapkan oleh

pemerintahan dalam menanggulangi penyebaran Covid-19 diantaranya yaitu PeduliLindungi, 10 Rumah Aman, Bersatu Melawan Covid-19, M-Health dan juga *Telemedicine* (Beritasatu.com, 2022). Diantara 5 aplikasi tersebut PeduliLindungi merupakan aksi cepat dari Kominfo dalam upaya menekan penyebaran Covid-19 di awal masa pandemi, Maret 2020. Pada bulan Juni 2020 aplikasi ini sudah beroperasi memanfaatkan kolaborasi dengan kementerian BUMN. Aplikasi PeduliLindungi memanfaatkan fitur *tracking* untuk melihat log perjalanan orang yang terinfeksi COVID-19 selama 14 hari ke belakang. Kemudian aplikasi ini akan mengirimkan peringatan ke nomor-nomor ponsel yang berada di sekitar pasien positif Covid-19.

PeduliLindungi terus mengembangkan fitur-fitur beserta fungsinya. Salah satu akses yang diberikan yaitu sertifikat vaksin. Lalu pada bulan Juli 2021 di tambahkan fitur *screening*. Kedua fungsi ini didasari oleh cangkupan vaksin yang kian meluas di masyarakat Indonesia. Kini PeduliLindungi memiliki fungsi utama yaitu *screening* yang berfungsi untuk para pengguna aplikasi yang akan memasuki area publik atau ingin melakukan perjalanan menggunakan transportasi publik. Selain itu, fitur ini juga dapat membatasi masyarakat yang akan masuk ke area publik tersebut secara otomatis sesuai dengan level PPKM aptika.kominfo (2022)

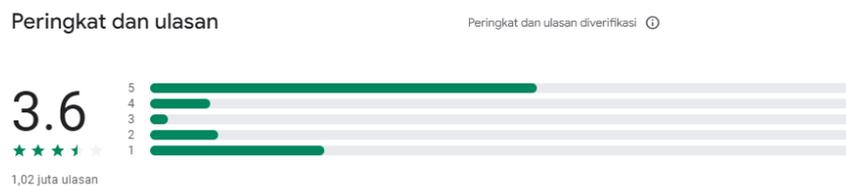
Aplikasi PeduliLindungi menjadi hal penting di era pandemi ini. Pada dasarnya PeduliLindungi wajib digunakan oleh masyarakat untuk mengakses tempat publik yang disertai *QR code*, sebab PeduliLindungi telah terkoneksi oleh fitur EHAC (*Electronic-Health Alert Card*) yang digunakan untuk mengecek status riwayat para pengunjung kominfo.go.id (2022).

Karena merupakan syarat untuk mengakses tempat publik tentu saja pengguna PeduliLindungi semakin banyak, begitu juga ulasan yang diberikan terkait aplikasi Peduli Lindungi. Saat ini PeduliLindungi dapat diunduh di *Google Play Store* untuk pengguna Android dan *AppStore* untuk pengguna IOS. Dimana pada platform tersebut pengguna dapat memberikan rating dan juga ulasan terkait aplikasi.



**Gambar 1.3 Jumlah pengguna dalam persen**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan ulasan dari PlayStore karena berdasarkan *Data* dari gs.statcounter (2022) sebanyak 89.92% masyarakat indonesia adalah pengguna android dan untuk IOS sebanyak 10.61%. Pada Google Playstore pengguna seperti pada Gambar 1.3.



**Gambar 1.4 Rating PeduliLindungi Pada Google Play Store**

*Sumber: Googleplay.com*

Saat ini aplikasi PeduliLindungi memiliki rating 3,6 dari 1,02 juta ulasan pengguna pada *Google Play Store* dapat dilihat pada gambar 1.4. Rating *Play Store* untuk aplikasi, dan diagram batang terkait yang menunjukkan angka proposional bintang 1,2,3,4, dan 5, dihitung berdasarkan rating kualitas terbaru aplikasi dari ulasan pengguna yang dapat dilihat pada Gambar 1.5.

★★★★★ 12 Desember 2022

Mau login aja susah banget. Layar cuma putih doang. Kalau di bilang kerna sinyal, sinyal gua stabil, buka IG, YouTube, WA lancar jaya. Cuma buka aplikasi ini doang yang Aneh. Udah hapus aja aplikasi ini. Nggk guna sama sekali

★★★☆☆ 10 Desember 2022

Setelah update, sertifikat vaksin saya diaplikasi malah ga bisa muncul, cuma blank page aja,. Tolong diperbaiki karna tadi hampir ga bisa booster soalnya ga bisa tunjukkan sertifikat yg kedua nya 🙏

★★★★★ 9 Desember 2022

hape Ku, ram 12 gb , internal 2 tb Resolusi layar 8 k , baterai 7000 mah , tapi kenapa buka aplikasi ini gak bisa cepet ya ,tolong di perbaiki , dan apakah di tahun 2023 masih menggunakan apk ini , saya tulis ini desember 22. terima kasih

### **Gambar 1. 5 Ulasan PeduliLindungi Pada *Google Play Store***

Terlihat pada gambar 1.5 terdapat ulasan ulasan pengguna yang banyak berisi keluhan terdapat juga ulasan berupa keluhan tetapi memiliki rating 5 yang seharusnya rating 5 itu berupa kepuasan pelanggan dan rating satu pelanggan sangat tidak puas dengan pelayanan aplikasi.

Pada *Google Play Store*, memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasan terkait dengan aplikasi yang digunakan saat itu sehingga dapat dimanfaatkan oleh app developer android untuk pengembangan aplikasi (Noei & Lyons, 2020). Ulasan pengguna pada *Google Play Store* berisi informasi seperti laporan bug, permintaan fitur, dan pengalaman pengguna atau kualitas layanan aplikasi itu sendiri (Noei & Lyons, 2020).

Pada penelitian berjudul *Sentiment Analysis of Restaurant Customer Reviews on TripAdvisor using Naive Bayes* yang menganalisis kepuasan pelanggan menggunakan metode klasifikasi Naive Bayes dan Analisis sentimen *Text Blob* yang memiliki hasil bahwa metode Naive Bayes memiliki nilai 72,06% akurasi dan sedikit lebih baik (2,94%) daripada *Text Blob* analisis sentimen. Peneliti memutuskan menggunakan metode klasifikasi Naive Bayes dari hasil penelitian tersebut.

Menurut Kalaichelavan et al., (2020) untuk menemukan keluhan yang paling umum dari masyarakat pada aplikasi dapat dilakukan dengan melakukan analisis peringkat bintang menggunakan metode *Topic modeling*. Maka, dengan

melihat ulasan pengguna dan melakukan analisis menggunakan *topic modeling* dapat mengetahui topik yang sering dibicarakan mengenai aplikasi PeduliLindungi yang kemudian *Data* tersebut dapat digunakan untuk informasi pengembangan aplikasi.

Berdasarkan banyaknya keluhan dan juga krusialnya aplikasi ini dalam beraktivitas masyarakat untuk mengakses suatu tempat dan juga untuk peningkatan kualitas agar pengguna aplikasi merasa puas. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Analisis *Mobile Application Service Quality* (MappSql) Menggunakan Metode *Text Mining* pada aplikasi PeduliLindungi”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pada era pandemi Covid-19 ini, seluruh kegiatan atau pekerjaan masyarakat khususnya di Indonesia semakin terganggu. Masyarakat dianjurkan untuk melakukan seluruh kegiatan nya di rumah atau *work from home* (WFH). Dengan demikian, secara tidak langsung pemanfaatan digital atau penggunaan internet di Indonesia pun semakin meningkat. Untuk meminimalisir hal tersebut, pihak pemerintah mengeluarkan berbagai macam aplikasi guna mengetahui informasi seputar Covid-19, salah satunya ialah aplikasi PeduliLindungi. PeduliLindungi adalah aplikasi pelacak Covid-19 yang digunakan secara resmi untuk pelacakan kontak digital di Indonesia. Aplikasi PeduliLindungi menjadi hal penting di era pandemi ini. Pada dasarnya PeduliLindungi wajib digunakan oleh masyarakat untuk mengakses tempat publik yang disertai *QR code*, sebab PeduliLindungi telah terkoneksi oleh fitur EHAC (*Electronic-Health Alert Card*) yang digunakan untuk mengecek status riwayat para pengunjung. PeduliLindungi dapat diunduh di Google Playstore yang menyediakan juga fitur *review*. Pada *Google Play Store*, memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasan terkait dengan aplikasi yang digunakan saat itu sehingga dapat dimanfaatkan oleh app developer android untuk pengembangan aplikasi (Noei & Lyons, 2020). Ulasan pengguna pada *Google Play Store* berisi informasi seperti laporan bug, permintaan fitur, dan pengalaman pengguna atau kualitas layanan aplikasi itu sendiri (Noei & Lyons, 2020). Hal ini perlu dilakukan karena banyak keluhan yang diberikan pengguna dalam bentuk

ulasan dan dapat diartikan kualitas pelayanan aplikasi PeduliLindungi kurang baik, karena pengguna belum merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan sehingga berdampak pada kenyamanan para pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan ulasan yang diberikan pengguna terhadap PeduliLindungi, yaitu “Setelah update, sertifikat vaksin saya diaplikasi malah ga bisa muncul, cuma blank page aja. Tolong diperbaiki karena hammpir gabisa booster soalnya ga bisa tunjukkan sertifikat yg keduanya 🙏.” (Pengguna PeduliLindungi, 2022).

Pengolahan *Data* ulasan menjadi *Data* yang bermanfaat pernah di bahas pada penelitian berjudul *Sentiment Analysis of Restaurant Customer Reviews on TripAdvisor using Naive Bayes* yang menganalisis kepuasan pelanggan menggunakan metode klasifikasi Naive Bayes dan Analisis sentimen *Text Blob* yang memiliki hasil bahwa metode Naive Bayes memiliki nilai 72,06% akurasi dan sedikit lebih baik (2,94%) daripada *Text Blob* analisis sentimen. Peneliti memutuskan menggunakan metode klasifikasi Naive Bayes dari hasil penelitian tersebut.

Menurut Kalaichelavan et al., (2020) untuk menemukan keluhan yang paling umum dari masyarakat pada aplikasi dapat dilakukan dengan melakukan analisis peringkat bintang menggunakan metode *Topic modeling*. Maka, dengan melihat ulasan pengguna dan melakukan analisis menggunakan *topic modeling* dapat mengetahui topik yang sering dibicarakan mengenai aplikasi PeduliLindungi yang kemudian *Data* tersebut dapat digunakan untuk informasi pengembangan aplikasi. Berdasarkan ulasan tersebut, pihak developer aplikasi PeduliLindungi harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (*Service Quality*) aplikasi agar meminimalisir keluhan masyarakat yang terlampir pada kolom komentar *Google Play Store*. Peneliti menentukan indikator kualitas layanan yang menjadi acuan dalam penelitian ini menggunakan penelitian Kumar (2017) yang berjudul *A Proposed Scale of Assessing Mobile App Service Quality (MappSql)* mempunyai 6 skala yaitu design, functionality, assurance, customization, fulfilment, service recovery.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, maka penulis menyusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sentimen pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan pada *Google Play Store*?
2. Bagaimana Mobile App Service Quality (Mappsq) aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan pengguna pada *Google Play Store*?
3. Apa topik utama yang menjadi kelebihan dan kekurangan yang dibicarakan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan dimensi Mappsq pada ulasan pengguna aplikasi di *Google Play Store*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil sentimen pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan pada *Google Play Store*.
2. Mengetahui Mobile App Service Quality (Mappsq) aplikasi PeduliLindungi berdasarkan dimensi yang ada pada Mappsq menggunakan ulasan di *Google Play Store*.
3. Mengetahui topik utama yang dibicarakan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan dimensi Mappsq pada ulasan pengguna aplikasi di *Google Play Store*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa manfaat yang dihasilkan baik dari aspek teoritis maupun dari aspek praktis adalah sebagai berikut:

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memperkaya keilmuan dan menjadi sumber wawasan yang baru dalam bidang manajemen bisnis dan *Data analytics*. Hal-hal yang ditemukan pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk meninjau atau mengembangkan kembali aplikasi yang diteliti.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi PeduliLindungi agar meninjau atau mengembangkan kembali aplikasi PeduliLindungi ataupun industri bisnis yang berbeda mengenai pentingnya pengelolaan teks dan permodelan topik untuk melihat sentiment apa saja yang diekspresikan oleh pengguna untuk menilai sebuah aplikasi serta mengolah *feedback* yang didapatkan menjadi *Data* untuk strategi yang baru bagi perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama membahas penjelasan umum yang ringkas dan jelas mengenai isi penelitian seperti gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua membahas tinjauan pustaka yang mencakup teori-teori terkait dan penelitian terdahulu yang mendukung permasalahan dalam penelitian, serta kerangka pemikiran penelitian.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga menjelaskan jenis penelitian yang dilakukan, operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, teknik dalam pengumpulan *Data* dan sumber *Data*, serta teknik dalam menganalisis *Data* agar dapat menjelaskan atau menjawab masalah penelitian.

### **d. BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat memuat hasil analisis penelitian dan pembahasannya secara kronologis dan sistematis.

### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian penulis serta saran yang merupakan implikasi kesimpulan dan berhubungan dengan masalah serta alternatif pemecah masalah baik bagi perusahaan maupun penelitian lebih lanjut.