

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyakit corona virus 2019 (COVID-19) adalah pandemi global parah yang telah merenggut jutaan nyawa dan terus membanjiri sistem kesehatan masyarakat di banyak negara. Penyebaran pandemi COVID-19 berdampak negatif terhadap pola mobilitas manusia seperti perilaku masyarakat sehari-hari terkait transportasi[1]. Untuk meningkatkan efektivitas pelacakan kontak, negara-negara di seluruh dunia memanfaatkan kemajuan teknologi seluler dan Internet of Things (IoT) untuk membantu pelacakan kontak manual tradisional untuk melacak individu yang telah melakukan kontak dekat dengan pasien COVID-19 yang teridentifikasi.

Indonesia sendiri memiliki aplikasi bernama PeduliLindungi ,aplikasi ini digunakan sebagai alat pelacakan digital guna menghentikan penyebaran virus Corona. Fitur PeduliLindungi terdiri dari beberapa yaitu pindai kode QR, peta zonasi, statistik, pendaftaran vaksin, teledokter, paspor digital, diari perjalanan, e-HAC dan Akun. Manfaat pada aplikasi PeduliLindungi adalah memberikan peringatan pada pengguna, pengawasan (*surveillance*), mengunduh sertifikat vaksin, informasi hasil tes Covid-19 dan sebagai bukti untuk mengakses layanan publik. Namun beberapa permasalahan ada dilapangan yaitu aplikasi tersebut tidak menjangkau seluruh masyarakat.

Pada tanggal 2 November 2021 terdapat 584 ribu ulasan yang berada di *Google Play Store* dan terdapat 10 juta lebih yang mengunduh aplikasi tersebut. Selain itu aplikasi PeduliLindungi memiliki penilaian dengan total rata-rata 3,5 yang diberikan oleh pengguna. Oleh karena itu dengan semakin berkembangnya aplikasi digital maka aplikasi PeduliLindungi perlu untuk menjaga serta memperbaiki kualitas layanan yang salah satunya dapat menggunakan ulasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen ulasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan yang diberikan oleh pengguna melalui *Google Play Store*.

Penelitian ini akan dibahas tentang analisis sentimen. Sentimen adalah salah satu cara untuk mengetahui pendapat seseorang atau kelompok orang untuk masalah, produk, layanan atau kelas tertentu (Suryono et al., 2018). Kegunaan sentimen ini untuk mengukur seberapa banyak penilaian baik atau buruk dari respon masyarakat terhadap aplikasi tersebut yang nantinya akan diukur performa aplikasi berdasarkan kepuasan penggunaan. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan[3].

Pada penelitian ini data yang akan diolah berdasarkan ulasan pengguna (*user reviews*) aplikasi PeduliLindungi di *Google Play Store*. *User reviews* didapatkan menggunakan metode *web scarping* sejumlah 1200 data. Ulasan mengenai aplikasi ini menuai penilaian negatif dan positif, dengan demikian di

penelitian ini mencoba menganalisis dan mengklasifikasikan *user reviews* tersebut agar diketahui kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Berdasarkan beberapa permasalahan dipenelitian ini penulis memberi judul “Analisis Kepuasan Pengguna Berbasis Sentimen pada Aplikasi PeduliLindungi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna berbasis Sentimen pada Aplikasi PeduliLindungi sebagai berikut:

- a.) Bagaimana respon masyarakat terhadap Aplikasi PeduliLindungi?
- b.) Bagaimana Aplikasi PeduliLindungi berdasarkan kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Untuk memfokuskan rumusan masalah adapun batasan masalah dalam penelitian Analisis Kepuasan Berbasis Sentimen pada Aplikasi PeduliLindungi sebagai berikut:

- a.) Data diambil pada periode Oktober sampai desember 2021
- b.) Data yang diambil sejumlah 1200 data
- c.) Respon diambil melalui ulasan Google Play Store
- d.) Parameter Sentimen yang digunakan positif dan negatif.
- e.) Data yang dianalisis berdasarkan Ulasan Google Play Store

PeduliLindungi marak digunakan oleh masyarakat diperuntukan untuk bukti bahwa sudah melakukan Vaksinasi, pada bulan oktober sampai desember aplikasi PeduliLindungi sangat dibutuhkan masyarakat untuk mendaftar vaksin dan untuk

mengunduh sertifikat vaksin. Sedangkan, untuk pengambilan data sejumlah 1200 data yang dimana setiap bintang diambil sejumlah 200 data dan sisa mengambil berdasarkan kategori Newest untuk melihat pada bulan Desember bintang yang memiliki bintang terbanyak adalah bintang berapa. Parameter sentimen yang digunakan positif dan negatif, dan untuk data yang dianalisis adalah berdasarkan ulasan google play store.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen ulasan pengguna dan memberikan perbaikan terhadap aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan yang diberikan oleh pengguna melalui *Google Play Store*, selain itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi PeduliLindungi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoristis

Penelitian ini diharapkan untuk memberi wawasan dan pengetahuan mengenai analisis kepuasan berbasis sentimen pada aplikasi PeduliLindungi untuk pembaca.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat untuk peneliti menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis kepuasan berbasis sentimen pada aplikasi PeduliLindungi, sedangkan manfaat bagi akademis adalah diharapkannya dapat memberi referensi penelitian tentang kepuasan analisis kepuasan berbasis sentimen pada aplikasi.

1.6 Sistematika Bab

Dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

a.) BAB I Pendahuluan

Bab Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

b.) BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka teori.

c.) BAB III Metode Penelitian

Menguraikan jenis penelitian dan Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan Teknik analisis data serta variable penelitian dan sesuai kebutuhan penelitian.

d.) BAB IV Hasil dan Pembahasan

Menguraikan hasil analisis dan bukti-bukti yang ditemukan dari permasalahan penelitian yang relevan dengan teori.

e.) BAB V Penutup

Menyimpulkan argumentasi dan/atau saran serta agenda penelitian lanjutan yang penting dilakukan/dikembangkan.

f.) DAFTAR PUSTAKA