

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penggunaan aplikasi *mobile* tumbuh dengan sangat cepat hingga kini telah menyatu dalam kehidupan sehari-hari banyak orang (Santi Puspa Oktaviane & Patah Herwanto, 2024). Di antara berbagai aplikasi yang menarik minat pengguna, WeTV menonjol sebagai platform *streaming* yang dapat diakses kapan saja dari Tencent Video, Tiongkok, yang menyediakan ragam hiburan seperti drama Asia, *anime*, dan film. WeTV menawarkan opsi langganan premium serta akses gratis yang disertai iklan (Al Fakhira & Ade Sekarwati, 2022). Aplikasi ini sudah diunduh lebih dari 100 juta kali dan memperoleh rating 3,5 dari 5, berdasarkan 596 ribu ulasan yang diberikan oleh pengguna. Walaupun jumlah unduhan sangat besar, pengguna masih mengeluhkan beberapa masalah seperti navigasi yang rumit, respons aplikasi yang lambat, serta fitur yang kurang memadai. Keluhan-keluhan ini terlihat jelas dalam ulasan yang terdapat di Google Play Store, sebagaimana dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Contoh Ulasan dari Aplikasi WeTV di *Google Play Store* (Google Play, 2025)

Menurut Himawan dan Yanus (2020), pengalaman pengguna yang baik mampu meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pengguna, sedangkan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan justru mengurangi daya pikat aplikasi bagi pengguna sehingga pengguna cenderung meninggalkannya. Erdem (2024) menambahkan bahwa 90% pengguna tidak melakukan kunjungan ulang menggunakan aplikasi setelah mendapatkan pengalaman yang kurang memuaskan. Kondisi ini mengindikasikan adanya perbedaan antara harapan pengguna dan realitas saat mereka memakai aplikasi tersebut. Oleh karena itu, perbedaan ini harus mendapatkan perhatian lebih lanjut melalui analisis mendalam guna menentukan faktor pengalaman pengguna mana perlu ditingkatkan dan disempurnakan agar kepuasan serta kesetiaan pengguna dapat ditingkatkan.

Dengan mengintegrasikan *text mining* melalui metode pemodelan topik menggunakan LDA (*Latent Dirichlet Allocation*) dan *HEART Framework*, penelitian ini mampu mengolah data ulasan yang tidak terstruktur menjadi informasi yang relevan dan bernilai. Pada penelitian ini, *text mining* memiliki berperan krusial dalam menganalisis pandangan pengguna terhadap aplikasi WeTV. Proses dimulai dari *scraping* data ulasan, penyaringan teks (*pre-processing*), pembentukan topik menggunakan teknik LDA, hingga pada pengelompokan analisis ulasan dengan acuan kata kunci yang membentuk topik (Apria Ananda Anam et al., 2025). Output dari pemodelan topik kemudian dijadikan dasar guna mengelompokkan ulasan ke beberapa kategori berdasarkan *HEART Framework*, yang mencakup *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*. Dalam proses pemetaan, dibuat kumpulan kata kunci yang mewakili tiap kategori sesuai dengan kajian literatur dan konteks aplikasi. Setelah itu, proses klasifikasi berjalan secara otomatis dengan memanfaatkan metode *Jaccard Similarity*, yang berfungsi untuk menilai sejauh mana kesamaan kata pada ulasan dengan kata kunci pada setiap dimensi HEART. Semakin banyak istilah yang serupa dibandingkan jumlah keseluruhan kata, makin besar kesamaan terdeteksi. Melalui metode tersebut, ulasan-ulasan kemudian dikelompokkan sesuai dimensi UX. Untuk langkah pengujian, beberapa ulasan diberi label secara manual agar hasil klasifikasi otomatis dapat dipastikan benar dan tepat.

HEART Framework adalah sebuah kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur aspek *User Experience* (UX) secara menyeluruh (Real Ananda Kristi et al., 2022). Pengalaman pengguna menjadi faktor krusial dalam perancangan sistem agar dapat menghadirkan interaksi yang menyenangkan serta layanan yang maksimal dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan bagi *user* (Qosim, 2024). Pada konteks ini, riset yang diajukan bertujuan menggali dan menelaah masukan dari pemakai aplikasi WeTV, dengan penekanan pada faktor-faktor yang berdampak pada pengalaman pengguna. Melalui integrasi pengolahan data *review* dengan *HEART Framework*, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berdampak pada UX untuk menyusun rekomendasi perbaikan guna mengoptimalkan kepuasan dan kesetiaan pengguna.

HEART Framework merupakan kerangka kerja yang dapat mewakili atau komprehensif dalam melaksanakan pengukuran dari segi UX (Real Ananda Kristi et al., 2022). *User Experience* merupakan poin penting yang perlu diperhatikan dalam merancang suatu sistem untuk memberikan pengalaman yang positif serta pelayanan secara optimal dari segi kemudahan dan kenyamanan pengguna (Qosim, 2024). Dalam perihal ini, penelitian yang diusulkan memiliki tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis umpan balik pengguna Aplikasi WeTV, dengan fokus pada aspek-aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Dengan menggabungkan analisis data dari ulasan dan *HEART Framework*, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna, serta rekomendasi untuk perbaikan aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan:

1. Bagaimana penerapan metode *text mining* dengan pendekatan pemodelan topik menggunakan LDA serta metode kesamaan kata kunci menggunakan *Jaccard Similarity* mampu mengenali pola dan mengelompokkan ulasan pengguna Aplikasi WeTV?

2. Bagaimana hasil pengelompokan ulasan pengguna aplikasi WeTV dengan *HEART Framework* dapat dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna?

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Berikut adalah pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penggunaan metode *text mining* dengan pemodelan topik menggunakan LDA dan pendekatan kesamaan kata kunci menggunakan *Jaccard Similarity* bisa dimanfaatkan untuk mengenali serta mengelompokkan ulasan pengguna Aplikasi WeTV?
2. Bagaimana hasil pengelompokan ulasan menggunakan *HEART Framework* dimanfaatkan guna menilai kualitas pengalaman pengguna pada Aplikasi WeTV?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis ulasan pengguna Aplikasi WeTV dengan menerapkan metode *text mining*, yang mencakup pemodelan topik menggunakan LDA dan klasifikasi berdasarkan kesamaan kata kunci dengan *Jaccard Similarity*. Hasil analisis tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan *HEART Framework* guna mengenali pola dan mengkategorikan ulasan pengguna.
2. Mengevaluasi hasil pengelompokan ulasan pengguna *HEART Framework* untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna Aplikasi WeTV.

1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk para pengembang aplikasi:
 - a. Menyediakan pemahaman yang lebih dalam mengenai kebutuhan, harapan, dan masalah yang dialami *user*.
 - b. Memfasilitasi pengembangan fitur yang lebih tepat sasaran dan sejalan dengan preferensi *user*.

- c. Mendorong peningkatan kepuasan dan kesetiaan pengguna terhadap aplikasi.
2. Bagi pengguna:
- a. Memperbaiki aspek kenyamanan dan aksesibilitas penggunaan aplikasi dengan saran rekomendasi yang diberikan.
 - b. Mempertahankan kesetiaan *user* melalui pelayanan yang lebih baik dan berkurangnya hambatan saat memakai aplikasi.
 - c. Menjamin pengguna terus terlibat dan setia memakai aplikasi melalui peningkatan mutu pelayanan.
3. Bagi akademisi dan peneliti:
- a. Memperkaya pengetahuan akademik terkait studi UX pada aplikasi *mobile*, terutama analisis data ulasan pengguna.
 - b. Memberikan aspek metodologis, pada studi di bidang pengalaman pengguna dengan menggabungkan teknik *text mining* dan pemodelan topik menggunakan LDA, pendekatan kemiripan kata kunci menggunakan *Jaccard Similarity*, dan evaluasi berbasis *HEART Framework*.
 - c. Menyediakan tambahan literatur penelitian yang berguna untuk studi yang berkaitan dengan pengalaman pengguna (UX), analisis data ulasan pengguna, serta klasifikasi menggunakan pendekatan kemiripan kata kunci dengan metode *Jaccard Similarity* dalam pengembangan sistem atau aplikasi berbasis data pengguna.