

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Literasi membaca memegang peranan yang sangat penting dalam membangun literasi digital yang kuat. Kemampuan membaca yang baik memungkinkan individu untuk memahami berbagai instruksi, petunjuk, dan informasi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi digital. Selain itu, kemampuan ini juga memudahkan mereka dalam menafsirkan dan memahami konten digital yang berkembang pesat di dunia maya (Winarni & Mustikasari, 2024). Literasi membaca bukan hanya sekedar kemampuan untuk memahami teks, tetapi juga merupakan salah satu pilar utama dalam pembentukan pengetahuan dan pemahaman yang lebih mendalam (Fazilah et al., 2023).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, kemampuan literasi digital pun menjadi sangat penting. Literasi digital tidak hanya dibutuhkan oleh kalangan akademisi seperti mahasiswa, tetapi juga oleh masyarakat umum yang memanfaatkan akses digital untuk berbagai keperluan. Dengan menguasai literasi digital, seseorang dapat lebih mudah menerapkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari serta menciptakan peluang inovasi yang bermanfaat (Widayanto et al., 2023).

Salah satu contoh pemanfaatan teknologi digital dalam bidang literasi adalah Wattpad. Wattpad merupakan salah satu platform sastra digital yang dirancang bagi individu yang gemar membaca dan menulis, baik karya fiksi maupun nonfiksi. Aplikasi ini dikembangkan oleh Allan Lau dan Ivan Yuen, serta resmi diluncurkan pada bulan Desember 2006 di Kanada (Sarmila B et al., 2022). Wattpad tidak hanya menjadi ruang untuk mengekspresikan ide melalui tulisan, tetapi juga berfungsi sebagai jejaring sosial daring yang memungkinkan interaksi langsung antara penulis dan pembaca (Amaliyah & Mulyaningsih, 2024).

Setiap pengguna Wattpad dapat memberikan vote, komentar, serta mengikuti pengguna lainnya. Mereka juga dapat menyampaikan kritik dan saran

terhadap cerita yang dibaca. Wattpad menjadi media yang efektif dalam menyampaikan materi pembelajaran, menyalurkan ide kreatif, serta memanfaatkan teknologi digital secara menarik dan bermanfaat (Putri & Rukiyah, 2021). Platform ini bahkan telah diunduh oleh lebih dari 100 juta pengguna di seluruh dunia dan 2 menjadi salah satu aplikasi literasi digital paling populer, khususnya di kalangan generasi muda.

Namun, meskipun populer, Wattpad menghadapi sejumlah tantangan dalam mempertahankan kepuasan penggunanya. Banyak ulasan di *Google Play Store* yang menyoroti permasalahan teknis seperti bug, performa aplikasi yang lambat, serta fitur yang kurang responsif. Hal ini tercermin dari rating aplikasi Wattpad yang berada pada kisaran 3,9, menunjukkan adanya aspek yang perlu ditingkatkan (Kurniawan & Fauzy, 2024).

Untuk memahami pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh, dibutuhkan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ), yang menilai persepsi pengguna berdasarkan beberapa dimensi seperti daya tarik, efisiensi, dan kejelasan (Aulia, 2024). Namun, mengingat tingginya volume ulasan pengguna, analisis manual menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, pendekatan *Text Mining* berbasis TF-IDF dan *K-Means Clustering* menjadi solusi alternatif yang mampu mengelompokkan dan mengevaluasi data ulasan pengguna secara lebih efektif. Penelitian sebelumnya oleh (Aesyi & Kharisma, 2023), bahwa metode ini efektif dalam mengidentifikasi pola ulasan pengguna dan mengelompokkan keluhan yang sering muncul dalam aplikasi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengelompokkan ulasan pengguna aplikasi Wattpad yang diperoleh dari *Google Play Store* menggunakan metode TF-IDF dan *K-Means Clustering*. Hasil pengelompokan tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan dimensi *User Experience Questionnaire* (UEQ) guna mengidentifikasi permasalahan utama yang memengaruhi pengalaman pengguna. Melalui pendekatan ini, diharapkan pengembang aplikasi mobile dapat memperoleh wawasan yang lebih komprehensif dalam memahami pengalaman

pengguna, khususnya melalui studi kasus aplikasi Wattpad, dengan menggabungkan metode UEQ, TF-IDF, dan *K-Means Clustering*.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Penelitian ini berfokus bagaimana pola ulasan pengguna aplikasi Wattpad dapat dikelompokkan menggunakan teknik TF-IDF dan algoritma *K-Means Clustering* serta bagaimana hasil interpretasi pengalaman pengguna berdasarkan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat memberikan wawasan tentang kualitas aplikasi dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini dibatasi agar pembahasan tetap terarah dan tidak meluas. Data yang dianalisis hanya berasal dari ulasan pengguna aplikasi Wattpad di *Google Play Store*. Pengumpulan data juga dibatasi dalam periode waktu tertentu guna memastikan relevansi dan keterkinian data yaitu pada tanggal 01 Januari 2025 – 19 April 2025. Aspek demografis pengguna seperti usia, jenis kelamin, dan latar belakang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan *Text Mining* dengan metode TF-IDF untuk ekstraksi kata penting, serta algoritma *K-Means Clustering* untuk mengelompokkan ulasan. Interpretasi hasil pengelompokan dilakukan berdasarkan *dimensi User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi dan kebaruan.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana pengelompokan ulasan pengguna aplikasi Wattpad di *Google Play Store* menggunakan teknik TF-IDF dan algoritma *K-Means Clustering*?
2. Bagaimana hasil pengelompokan ulasan pengguna aplikasi Wattpad di *Google Play Store* dapat diinterpretasikan berdasarkan dimensi *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk memahami pengalaman pengguna?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

1. Mengelompokkan ulasan pengguna di *Google Play Store* menggunakan

teknik TF-IDF dan algoritma *K-Means Clustering* guna mengidentifikasi pola ulasan.

2. Menginterpretasikan hasil pengelompokan berdasarkan dimensi *User Experience Questionnaire* (UEQ) guna mengetahui aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Manfaat hasil dari penelitian sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pengembang aplikasi Wattpad mengenai pengalaman pengguna berdasarkan analisis ulasan yang dikelompokkan menggunakan algoritma *K-Means* dan diinterpretasikan melalui enam dimensi *User Experience Questionnaire* (UEQ). Informasi ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan aspek keandalan sistem dan kejelasan fitur dalam aplikasi Wattpad.
2. Memberikan referensi kepada pengembang atau peneliti lain yang ingin menerapkan metode TF-IDF dan *K-Means Clustering* dalam menganalisis ulasan pengguna serta menggabungkannya dengan pendekatan interpretasi berbasis dimensi UEQ.
3. Memberikan gambaran kepada pengelola aplikasi digital secara umum bahwa ulasan pengguna merupakan sumber data yang penting untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara objektif dan sistematis, serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi berbasis kebutuhan pengguna.