

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah mendorong perkembangan aplikasi *mobile* yang semakin pesat, menjadikannya bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Aplikasi *mobile* digunakan untuk berbagai keperluan, seperti komunikasi, pendidikan, dan kesehatan, serta memberikan kemudahan akses informasi secara cepat melalui perangkat yang terhubung dengan internet. Dengan meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* di seluruh dunia, aplikasi *mobile* menjadi sarana utama untuk mengakses berbagai layanan, termasuk media sosial, *e-commerce*, dan transaksi keuangan. Selain itu, aplikasi yang dapat diunduh melalui platform seperti Play Store memungkinkan pengguna memberikan ulasan, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas dan pengalaman pengguna [1]. Dengan adanya aplikasi yang bisa diunduh oleh pengguna pada Play Store pengguna bisa memberikan ulasan pada aplikasi yang diunduh.

Rating aplikasi merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Meskipun banyak aplikasi yang menerima rating tinggi, tidak jarang ditemukan aplikasi dengan *rating* rendah yang mencerminkan adanya masalah atau ketidakpuasan di kalangan pengguna. *Rating* yang buruk dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti *bug* dalam aplikasi, antarmuka pengguna yang kurang intuitif, atau layanan pelanggan yang tidak responsif. Ulasan pengguna sering kali memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang alasan di balik *rating* rendah, termasuk keluhan tentang proses transaksi yang sering gagal, gangguan sistem, atau kesulitan dalam menghubungi layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap *rating* dan ulasan pengguna sangat penting bagi pengembang aplikasi untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan[2]. Aplikasi restoran *McDonald's* menjadi contoh yang terdapat pada *Play Store*.

Aplikasi *McDonald's* di *Play Store* hanya memperoleh *rating* 2,6 dari 5,0, angka yang tergolong rendah untuk aplikasi milik perusahaan *global.Total* keseluruhan ulasan yang ada sekitar 750.000 pengguna yang memberikan komentar dan didominasi dengan ulasan negatif. Dominasi ulasan negatif ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mengalami ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi. Keluhan yang sering muncul berkaitan dengan *bug* sistem, kegagalan transaksi, navigasi yang membingungkan, serta lambatnya respons layanan pelanggan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya permasalahan kualitas layanan digital yang berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna untuk mengidentifikasi pola keluhan secara sistematis sebagai dasar evaluasi dan perbaikan aplikasi[3].

1.2 Rumusan Masalah

Aplikasi *McDonald's* di *Play Store* memperoleh *rating* 2,6 dari 5 yang menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Banyaknya ulasan bernada negatif mencerminkan adanya permasalahan pada kinerja dan kualitas layanan aplikasi. Kondisi tersebut dapat berdampak pada penurunan kepercayaan pengguna, berkurangnya minat penggunaan, serta menurunnya reputasi perusahaan di ranah digital. Tanpa analisis yang sistematis terhadap isi ulasan, pengembang kesulitan mengidentifikasi permasalahan utama yang perlu diprioritaskan. Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen untuk mengklasifikasikan dan mengevaluasi keluhan pengguna secara efektif.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, Pertanyaan yang muncul adalah :

1. Bagaimana hasil sentimen yang telah dianalisis ?
2. Pada ulasan yang ada apa masalah yang sering muncul pada aplikasi *McDonald's* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menunjukkan hasil dari analisis sentimen.
2. Mengidentifikasi masalah yang sering muncul pada aplikasi *McDonald's* yang dirasakan oleh pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya akan menganalisis ulasan yang ditulis dalam bahasa Indonesia. Ulasan dalam bahasa asing akan diabaikan untuk menjaga konsistensi dalam proses analisis sentimen.

1.6 Manfaat Penelitian

Peningkatan pengalaman pengguna (*User Experience*) menjadi salah satu manfaat utama dari hasil analisis sentimen ulasan aplikasi *McDonald's* di Play Store. Dengan memahami keluhan, kritik, dan apresiasi yang disampaikan pengguna melalui ulasan, pengembang dapat mengidentifikasi aspek-aspek aplikasi yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan.

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Flowchart Bagan Keterkaitan