

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laju kemajuan teknologi informasi serta komunikasi telah memacu perubahan digital pada berbagai bidang usaha termasuk sektor makanan dan minuman [1]. Salah satu wujud perubahan tersebut adalah penggunaan aplikasi seluler sebagai media layanan konsumen. Melalui aplikasi ini perusahaan mampu mempermudah pemesanan pembayaran serta distribusi informasi secara lebih cepat dan efisien [2].

Google Play Store sebagai platform distribusi aplikasi Android menyediakan fitur penilaian bagi pengguna dalam bentuk rating bintang. Skor tersebut dapat menjadi indikator kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan serta performa aplikasi [3]. Semakin besar nilai penilaian yang diperoleh maka semakin positif persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut. Sebaliknya nilai rendah mengindikasikan adanya kendala yang dialami pengguna saat memakai aplikasi.

Fore Coffee adalah entitas bisnis kopi berbasis teknologi di Indonesia yang menggunakan *mobile application* untuk memfasilitasi proses pemesanan barang serta layanan konsumen. Melalui aplikasi Fore Coffee, pelanggan dapat melakukan pemesanan secara online, memilih metode pengambilan pesanan, melakukan pembayaran digital, serta memperoleh berbagai informasi terkait produk dan promosi yang tersedia. Keberhasilan aplikasi ini dalam memberikan layanan yang baik sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna yang tercermin melalui rating yang diberikan pada *Google Play Store* [4].

Penilaian pengguna di *Google Play Store* bersifat fluktuatif mengikuti update sistem, peningkatan mutu layanan, serta kendala yang dirasakan pemakai [5]. Variasi penilaian tersebut membentuk rekam data masa lalu yang bisa dimanfaatkan untuk mengidentifikasi tren kepuasan pengguna dalam rentang waktu tertentu sehingga dibutuhkan pendekatan analitis yang terstruktur untuk membaca pergerakan rating secara berkelanjutan.

Salah satu pendekatan analitik untuk menelaah pertumbuhan data berbasis waktu adalah metode Trend Moment. Metode Trend Moment ialah teknik pengolahan deret waktu (*time series*) yang bertujuan mengungkap arah kecenderungan data dari rekam historis [6]. Dengan pendekatan tersebut dapat diidentifikasi apakah kepuasan pengguna menunjukkan kenaikan, penurunan, atau kestabilan selama masa observasi.

Pada studi ini, data penilaian pengguna aplikasi Fore Coffee dikumpulkan melalui teknik

web scraping di *Google Play Store* dengan bantuan *Google Colaboratory* serta bahasa pemrograman *Python* [7]. Data yang terkumpul selanjutnya diproses serta dianalisis memakai metode Trend Moment guna mengidentifikasi arah tren kepuasan pengguna berdasarkan perubahan rating tahun 2019 sampai 2025.

Studi ini diharapkan menghasilkan informasi terkait evolusi kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan data penilaian di *Google Play Store*. Temuan penelitian diharapkan menjadi dasar evaluasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan mutu layanan agar memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang, dapat dirumuskan sejumlah isu yang teridentifikasi sebagai berikut:

1. Penilaian aplikasi Fore Coffee pada *Google Play Store* bersifat dinamis dari waktu ke waktu yang mencerminkan perubahan kepuasan pengguna.
2. Arah tren kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee belum teridentifikasi secara tegas berdasarkan data rating di *Google Play Store*.
3. Pengembang aplikasi membutuhkan informasi mengenai tren perubahan rating pengguna sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

4. Belum terdapat analisis yang secara khusus mengkaji tren perkembangan kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee menggunakan metode Trend Moment berdasarkan data rating Google Play Store.
5. Diperlukan pengolahan dan analisis data rating secara sistematis agar dapat menghasilkan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee.

1.3 Batasan Masalah

Supaya studi ini memiliki arah yang jelas serta kajian yang lebih mendalam, penulis menentukan ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Objek kajian dalam penelitian ini adalah aplikasi Fore Coffee yang tersedia di Google Play Store.
2. Data yang digunakan dalam analisis ini merupakan data sekunder berupa penilaian pengguna aplikasi Fore Coffee di Google Play Store yang diperoleh melalui teknik web scraping dengan rentang waktu tahun 2019 sampai 2025.
3. Analisis data dilaksanakan memakai metode Trend Moment untuk mengidentifikasi arah perkembangan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data rating yang tersedia.
4. Penelitian ini hanya berfokus pada pengkajian tingkat kepuasan pengguna berdasarkan rating Google Play Store serta tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi maupun faktor eksternal lain yang dapat memengaruhi penilaian pengguna.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemetaan masalah yang telah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian dalam studi ini adalah:

1. Bagaimana arah tren kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan data rating pada Google Play Store menggunakan metode Trend Moment?
2. Apakah tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee mengalami peningkatan, penurunan, atau stabil selama periode pengamatan?
3. Berapa besar laju perubahan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan nilai koefisien tren yang diperoleh dari metode Trend Moment?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka sasaran penelitian ini adalah:

1. Menganalisis arah tren kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan data rating Google Play Store menggunakan metode Trend Moment.
2. Mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee selama periode pengamatan, apakah mengalami peningkatan, penurunan, atau stabil.
3. Mengukur laju perubahan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan nilai koefisien tren yang dihasilkan dari metode Trend Moment.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun penerapan praktis sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada analitik data dan sistem informasi serta dapat menjadi rujukan bagi studi lanjutan terkait analisis tren kepuasan pengguna menggunakan metode Trend Moment.
2. Penelitian ini diharapkan menyediakan informasi bagi pengembang aplikasi Fore Coffee terkait tingkat kepuasan pengguna berdasarkan rating di Google Play Store yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi.