BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat mengakses berbagai layanan perjalanan dan pariwisata. Kini, berbagai kebutuhan perjalanan seperti pemesanan tiket pesawat, hotel, transportasi, dan layanan pendukung lainnya dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile*. Hal ini menjadikan aplikasi perjalanan digital sebagai media yang membantu pengguna merencanakan perjalanan dengan lebih mudah dan efisien.

Trip.com merupakan salah satu aplikasi perjalanan digital yang menyediakan berbagai layanan perjalanan secara daring. Trip.com menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta, penyewaan kendaraan, dan berbagai layanan perjalanan lainnya melalui *platform* digital [1]. Melalui Trip.com, pengguna dapat memperoleh informasi perjalanan, membandingkan harga, memilih jadwal yang sesuai, dan melakukan pemesanan secara *online*.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kualitas layanan sebuah aplikasi *mobile*. Pengguna yang memiliki pengalaman baik biasanya memberikan penilaian positif, sementara pengguna yang kurang puas dapat memberikan *rating* rendah atau menuliskan keluhan melalui ulasan. Google Play Store menyediakan fitur *rating* dan ulasan yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap aplikasi yang telah digunakan [2]. *Rating* dan ulasan tersebut dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk melihat pengalaman pengguna terhadap aplikasi.

Ulasan pengguna pada aplikasi *mobile* dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna. Wang et al. menyatakan bahwa ulasan aplikasi *mobile* dapat menjadi saluran komunikasi bagi pengembang untuk memahami kepuasan pengguna serta mengetahui bagian aplikasi yang menimbulkan masalah bagi pengguna [3]. Namun, karena ulasan teks memiliki bentuk yang beragam, penelitian ini lebih menitikberatkan pada *rating* bintang yang terdapat dalam ulasan Google Play Store. *Rating* bintang digunakan karena berupa data angka sehingga lebih sesuai untuk dianalisis dengan pendekatan kuantitatif.

Nilai *rating* aplikasi dapat berubah dalam periode tertentu, baik menunjukkan peningkatan, penurunan, maupun kondisi yang relatif stabil. Oleh karena itu, diperlukan metode analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui arah perkembangan *rating* berdasarkan urutan waktu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Trend Moment*, yaitu metode peramalan yang digunakan untuk menganalisis kecenderungan data berdasarkan data historis dan memperkirakan nilai pada periode berikutnya [4].

Metode *Trend Moment* dipilih karena sesuai dengan karakteristik data dalam penelitian ini, yaitu data *rating* bintang yang berbentuk angka dan dikelompokkan berdasarkan periode waktu tertentu. Melalui metode ini, rata-rata *rating* bulanan dapat diolah untuk menghasilkan persamaan tren, sehingga dapat diketahui apakah perkembangan *rating* pengguna aplikasi Trip.com cenderung meningkat, menurun, atau stabil. Dengan demikian, metode *Trend Moment* dapat digunakan untuk membantu menganalisis perkembangan kepuasan pengguna berdasarkan *rating* pada ulasan Google Play Store.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan "Prediksi *Rating* Aplikasi Trip.com Berdasarkan Ulasan Google Play Store Menggunakan Metode *Trend Moment*". Penelitian ini diharapkan dapat mengetaui prediksi *rating* aplikasi Trip.com pada periode berikutnya serta mengetahui perkembangan kepuasan pengguna aplikasi Trip.com berdasarkan *rating* pada ulasan Google Play Store.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada aplikasi Trip.com yang tersedia di Google Play Store.
2. Data yang digunakan adalah *rating* bintang pada ulasan pengguna aplikasi Trip.com yang berhasil dikumpulkan melalui teknik *scraping* menggunakan Python melalui Google Colab.
3. Data yang dianalisis dibatasi pada periode penelitian yang telah ditentukan.
4. Penelitian ini menggunakan metode *Trend Moment* untuk menganalisis perkembangan *rating* dan memprediksi *rating* pada periode berikutnya.
5. Penelitian ini tidak menganalisis isi teks ulasan secara mendalam, sehingga kepuasan pengguna hanya dilihat berdasarkan *rating* bintang pada ulasan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan *rating* pada ulasan pengguna aplikasi Trip.com di Google Play Store selama periode penelitian?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Trip.com berdasarkan *rating* pada ulasan Google Play Store?
3. Bagaimana penerapan metode *Trend Moment* dalam menganalisis perkembangan *rating* pengguna aplikasi Trip.com?
4. Bagaimana hasil prediksi *rating* aplikasi Trip.com pada periode berikutnya menggunakan metode *Trend Moment*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perkembangan *rating* pada ulasan pengguna aplikasi Trip.com di Google Play Store selama periode penelitian.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Trip.com berdasarkan *rating* pada ulasan Google Play Store.
3. Untuk menerapkan metode *Trend Moment* dalam menganalisis perkembangan *rating* pengguna aplikasi Trip.com.
4. Untuk mengetahui hasil prediksi *rating* aplikasi Trip.com pada periode berikutnya menggunakan metode *Trend Moment*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk pengembang aplikasi, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan penilaian pengguna terhadap aplikasi Trip.com berdasarkan *rating* pada ulasan Google Play Store. Hasil penelitian dapat menjadi informasi tambahan untuk memahami kecenderungan kepuasan pengguna dari waktu ke waktu.
2. Untuk pengguna aplikasi, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai gambaran umum penilaian pengguna terhadap aplikasi Trip.com berdasarkan *rating* yang diberikan pada Google Play Store.
3. Untuk peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mengumpulkan data *rating*, mengolah data numerik, serta menerapkan metode *Trend Moment* dalam menganalisis perkembangan kepuasan pengguna.
4. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan yang membahas kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan *rating*, ulasan pengguna, atau metode peramalan lainnya.