

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perkembangan literasi di Indonesia telah mengalami perubahan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Literasi diartikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memahami informasi seperti membaca, menulis dan lain-lain (Ginting, 2021). Literasi, yang mencakup kemampuan membaca, menulis, dan memahami informasi, memegang peranan sentral dalam proses pembangunan sebuah negara.

Mengutip hasil Survey Kegemaran Membaca yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Nasional RI dan dilaporkan oleh Pusat Analisis Perpustakaan dan Pengembangan Budaya Baca, budaya literasi telah menjadi salah satu dimensi krusial dalam indeks pembangunan kebudayaan, khususnya dalam Konteks Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Hal ini menandakan bahwa budaya literasi memiliki peran penting dalam pengembangan kebudayaan dan dalam mewujudkan masyarakat yang berpengetahuan dan berkarakter.

Berdasarkan Kajian Budaya Baca Masyarakat Indonesia tahun 2019, terlihat bahwa rata-rata tingkat kegemaran membaca di kalangan masyarakat Indonesia berada

pada angka 53,84, yang masuk dalam kategori "sedang" berdasarkan skala penilaian. Hal tersebut ditunjukkan pada **Gambar 1.1** berikut.



Gambar 1. 1 Indeks Kegemaran Membaca Indonesia

(Sumber : Pusat Analisis Perpustakaan dan Pengembangan Budaya Baca : 2020)

Salah satu teknologi yang dapat mendukung meningkatnya budaya literasi adalah *digital library*. *Digital library* adalah perpustakaan yang koleksinya, pengelolaannya, dan nya semuanya dalam bentuk digital (Dana & Herlina Samosir dan Made Widiyasa, 2008). Untuk mengimplementasikan teknologi ini, pemerintah mengembangkan situs aplikasi *digital library* seperti aplikasi iPusnas. iPusnas merupakan *digital library* yang berbasis 4.0 milik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang dikembangkan oleh PT. Woolu Aksara Maya pada tahun 2016 (Nugroho1 et al., 2022).

Berdasarkan data dari *GoodStats*, penggunaan aplikasi iPusnas di Indonesia meningkat secara signifikan setelah diberlakukannya kebijakan PSBB dan PPKM untuk mencegah penyebaran COVID-19. Jumlah kunjungan ke Perpustakaan Nasional melalui aplikasi iPusnas juga meningkat tajam selama pandemi COVID-19. Menurut data, jumlah anggota baru Perpustakaan Nasional melalui aplikasi iPusnas tahun 2020 sebanyak 532.498 orang, meningkat 60% dari tahun 2019 yang berjumlah 331.783 orang. Data tersebut dapat dilihat di **Tabel 1.1** di bawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi iPusnas

Nama Aplikasi	Jumlah Anggota				
	2016	2017	2018	2019	2020
iPusnas	18.665	81.238	196.375	331.783	532.498

(Sumber : GoodStats, 2021)

Peningkatan penggunaan aplikasi iPusnas menunjukkan bahwa aplikasi ini telah menjadi salah satu sarana penting dalam meningkatkan budaya literasi di Indonesia. Hal ini dikarenakan aplikasi iPusnas menawarkan berbagai fitur-fitur unggulan yang tersedia pada aplikasi seperti koleksi buku, ePustaka, feed, rak buku, dan eReader (Tresna Lestari et al., 2022).

Namun, peningkatan jumlah pengguna aplikasi iPusnas tidak sejalan dengan penilaian pengguna yang rendah di *Google Play Store*. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang belum mendapatkan kualitas yang baik dari aplikasi

iPusnas. Berdasarkan data, rating aplikasi iPusnas di *Google Play Store* adalah 3,3 dari 28.430 pengguna, Hal tersebut ditunjukkan pada **Gambar 1.3** berikut.



Gambar 1. 3 Rating Aplikasi iPusnas

(Sumber : Google Playstore, 2023)

Pengendalian kualitas merupakan suatu proses yang harus dilakukan dengan tujuan untuk menghasilkan produk-produk yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pengguna (Hamdani, 2020). Aplikasi dengan kualitas yang baik akan memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan penggunanya. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga pengguna akan lebih loyal dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna juga akan mendorong mereka untuk memberikan sentimen yang positif dan ulasan yang baik ke aplikasi tersebut.

Sebelumnya, untuk pengendalian kualitas, metode pengumpulan data yang sering digunakan adalah kuesioner. Pengujian kualitas produk dilakukan dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner secara terpisah (Siburian &

Zainurossalamia, 2016). Namun, (Sukardi, 2012) menyatakan kuesioner seringkali memiliki beberapa kelemahan seperti berikut :

1. Peneliti tidak dapat melihat reaksi responden ketika memberikan informasi melalui isian kuesioner
2. Responden terlambat atau tidak mengembalikan kuesioner sesuai waktu yang ditentukan
3. Responden mengisi kuesioner dengan tergesa-gesa atau asal-asalan.
4. Responden dapat mengembalikan kuesioner atau tidak sesuai keinginannya.

Saat ini, terdapat banyak cara yang jauh lebih mudah dan mempersingkat waktu untuk pengendalian kualitas. Misalnya dengan sentimen ulasan dari pengguna. Ulasan pengguna dapat memberikan informasi tentang sentimen masyarakat terhadap kinerja dan fitur suatu produk aplikasi (Daffa Rhajendral & Trianasari, 2021). Informasi ini dapat diperoleh dengan menganalisis opini dan emosi yang terkandung dalam ulasan tersebut.

Metode *text mining* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui sentimen pengguna terhadap aplikasi dari ulasan pengguna. *Text mining* adalah teknik penambangan data yang berupa teks. Teknik ini digunakan untuk melakukan analisis terhadap teks dengan tujuan untuk mengidentifikasi opini dan emosi yang terkandung di dalamnya (Martiana et al., 2011). Dengan menggunakan metode *text mining*, perusahaan atau instansi dapat dengan cepat dan mudah memahami sentimen pengguna dan melakukan perbaikan terhadap kualitas aplikasi mereka.

Untuk pengendalian sebuah kualitas, dapat dilakukan menggunakan *seven basic quality tools* yang dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, salah satunya adalah *cause and effect* diagram. *Cause and effect* diagram merupakan sebuah alat analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah kualitas dengan menyelidiki dan menganalisis secara sistematis semua penyebab potensial atau nyata yang menghasilkan efek tunggal (Neyestani, 2017).

Bedasarkan Latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menganalisis kualitas dari sentimen yang didapatkam dari ulasan pengguna dengan menggunakan metode *text mining* karena untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas aplikasi iPusnas.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperbaiki kualitas aplikasi iPusnas yang di dapat dari ulasan pengguna. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk memberikan judul topik penelitian ini “*Cause and Effect* Diagram pada Kualitas Aplikasi iPusnas dengan Pendekatan *Text Mining* berdasarkan Ulasan Pengguna”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peningkatan penggunaan aplikasi iPusnas tidak sejalan dengan penilaian pengguna yang rendah di *Google play store*, hal ini menunjukkan bahwa terdapat masalah pada kualitas aplikasi iPusnas. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis sentimen untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas aplikasi iPusnas. Analisis sentimen ini dapat digunakan untuk mendapatkan informasi hal apa saja yang

menjadi keunggulan serta keluhan dari pengguna berdasarkan rating dan ulasan pengguna di *Google Play Store*.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis data yang digunakan adalah ulasan pengguna aplikasi iPusnas di *Google play store*.
2. Metode *text mining* dapat digunakan untuk menganalisis dan mengelompokkan sentimen positif dan negatif dalam ulasan pengguna.
3. Hasil analisis sentimen dapat diidentifikasi aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas aplikasi iPusnas.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sentimen pengguna terhadap kualitas aplikasi iPusnas berdasarkan ulasan dengan pendekatan *text mining* ?
2. Pola kata apa saja yang sering muncul dan informasi apa yang menjadi keunggulan aplikasi iPusnas menurut pengguna berdasarkan ulasan non negatif?

3. Pola kata apa saja yang sering muncul dan informasi sebab akibat masalah apa yang menjadi keluhan pengguna untuk pengendalian kualitas aplikasi iPusnas dari hasil ulasan negatif yang didapat.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap kualitas aplikasi iPusnas dengan pendekatan *text mining*.
2. Menemukan pola kata yang sering muncul dan mendapatkan informasi penting dari apa saja yang menjadi keunggulan aplikasi iPusnas menurut pengguna berdasarkan ulasan non negatif?
3. Mendapatkan pemetaan masalah dan informasi dari pola kata yang sering muncul berdasarkan *association text* dan *cause and effect diagram* .

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dari pengerjaan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui aspek - aspek apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas aplikasi iPusnas berdasarkan sentimen yang terkandung dalam ulasan pengguna..
2. Memberikan masukan bagi pengembang aplikasi iPusnas untuk meningkatkan kualitas agar dapat mengevaluasi, meningkatkan kepuasan

dan loyalitas pengguna. Dengan yang lebih baik, diharapkan akan meningkatkan penilaian dan ulasan positif dari pengguna, sehingga dapat menambah jumlah pengguna aplikasi.