

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

Aplikasi PeduliLindungi merupakan pemanfaatan teknologi digital yang diharapkan dapat membantu mempermudah penyampaian informasi dan mendukung penerapan protokol kesehatan dalam era kehidupan baru saat ini. Aplikasi ini digunakan untuk membantu pelaksanaan surveilans kesehatan dalam menangani persebaran virus COVID-19 dan mengoptimalkan perlindungan kesehatan.

Aplikasi PeduliLindungi disetujui pada 30 Maret 2020 berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 171 Tahun 2020. Gambar 1.1 merupakan logo aplikasi PeduliLindungi.



Gambar 1.1 Logo aplikasi PeduliLindung

Sumber: PeduliLindungi (2021)

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 253 Tahun 2020 dalam keputusan kesatu dijelaskan bahwa fungsi dari aplikasi PeduliLindungi adalah: melakukan penelusuran, pelacakan, pemberian peringatan pada masyarakat, *e-sertifikat* untuk hasil test *rapid/swab test*, surat keterangan sehat, surat keterangan sembuh COVID-19, surat keterangan vaksinasi, surat izin keluar/masuk, surat penugasan instansi, dan sertifikat kesehatan lainnya, kemudian sistem pemosisi global, catatan harian digital, dan fitur lainnya. Oleh karena itu, masyarakat dianjurkan untuk selalu mengaktifkan data lokasi saat bepergian agar riwayat kontak yang dilakukan pengguna dengan penderita

COVID-19 dapat ditelusuri dan masyarakat mendapatkan notifikasi keamanan ketika berada di zona merah (*PeduliLindungi*, 2021).

Manfaat lain dari aplikasi *PeduliLindungi* yaitu *testing* (pemeriksaan), *tracing* (penelusuran), *treatment* (pemberian fitur kesehatan), dan *skrining* sebagai syarat untuk masyarakat saat memasuki suatu tempat. 6 sektor utama yang wajib dilakukan skrining yaitu perdagangan, transportasi, pariwisata, kantor, keagamaan, dan pendidikan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk membantu pengendalian penyebaran virus COVID-19 (*Covid19.go.id*, 2021).

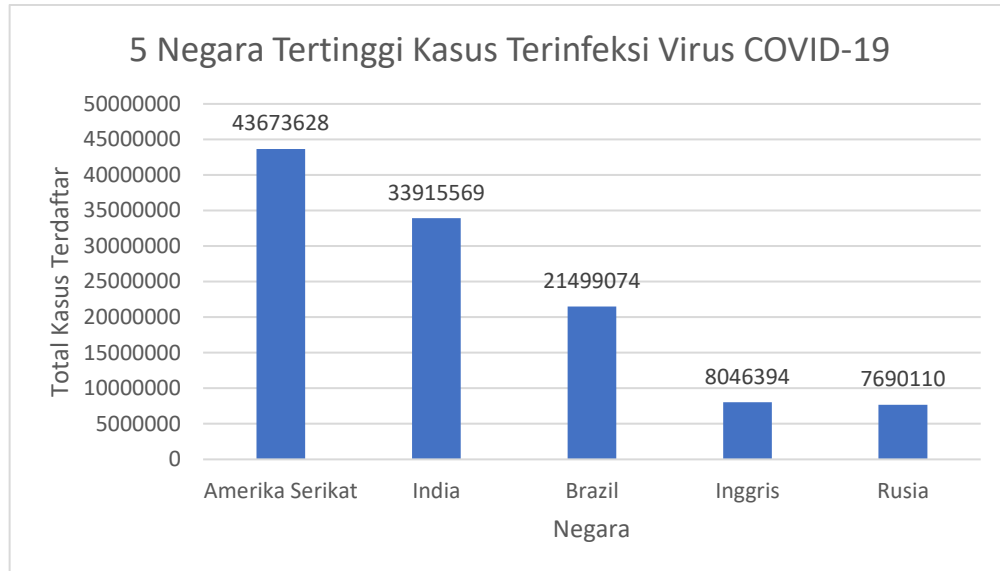
Menurut informasi yang bisa dilihat pada Google Play Store *update* Januari 2022, aplikasi *PeduliLindungi* versi 4.0.9 telah di *download* lebih dari 50 Juta dengan mendapatkan rate 3+ dan termasuk pada *#1 top free in medical apps*, jumlah *download* aplikasi meningkat pesat dibandingkan tahun 2021 yang baru mencapai 32,8 Juta orang.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Coronavirus merupakan jenis penyakit baru yang termasuk pada keluarga virus, sehingga dapat menyebabkan penyakit pada manusia dan juga hewan. Penyakit yang dapat disebabkan oleh Coronavirus yaitu, gangguan saluran pernapasan, seperti infeksi, flu, hingga penyakit serius *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Coronavirus pertama kali dikonfirmasi muncul pada Desember 2019 di Wuhan Cina, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* atau SARS-COV 2 yang dapat menyebabkan penyakit *Coronavirus Disease-2019* (COVID-19) (Kemenkes RI, 2020).

Pada bulan Oktober 2021, WHO mengkonfirmasi jumlah kasus terinfeksi virus COVID-19 di dunia yaitu sebesar 236.132.082 juta. 5 kawasan tertinggi menurut wilayah WHO yang terkonfirmasi terinfeksi virus COVID-19 yaitu Amerika 90.844.737, Eropa 71.286.800, Asia Tenggara 43.262.917, Mediterania Timur 15.916.765, dan Pasifik Barat 8.750.542. Kemudian, 5 negara tertinggi kasus terinfeksi virus COVID-19 yang dikonfirmasi yaitu Amerika Serikat 43.673.628,

India 33.915.569, Brazil 21.499.074, Inggris 8.046.394, dan Rusia 7.690.110 (WHO.int, 2021). Data tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 5 Negara Tertinggi Kasus Terinfeksi Virus COVID-19

Sumber: Who.int (2021)

Indonesia mendeteksi keberadaan virus COVID-19 sejak bulan Maret 2020 (CNN, 2020). Penyebaran virus sangat fluktuatif. Hingga Januari 2022, kasus virus COVID-19 terkonfirmasi sebesar 4.263.168, dari total kasus yang terkonfirmasi sembuh sebanyak 4.114.689 dan meninggal sebanyak 144.097 (Covid19.go.id, 2021).

Pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan untuk menekan angka penyebaran virus, melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 171 Tahun 2020, salah satu kebijakannya adalah penggunaan aplikasi *tracking* dengan nama PeduliLindungi. Aplikasi PeduliLindungi dapat digunakan untuk memantau dan melacak pergerakan masyarakat terutama saat bepergian agar terhindar atau dapat menghindari wilayah yang terdeteksi memiliki tingkat penyebaran virus yang tinggi. Aplikasi PeduliLindungi terus dikembangkan oleh pemerintah dengan menyesuaikan fungsi dan fitur, beberapa diantaranya adalah untuk penelusuran (*tracing*), pelacakan (*tracking*), pemberian peringatan pada masyarakat, *e-sertifikat* untuk hasil test *rapid* atau *swab test*, surat keterangan sehat,

surat keterangan sembuh COVID-19, surat keterangan vaksinasi, surat izin keluar/masuk, surat penugasan instansi, dan sertifikat kesehatan lainnya, sistem lokasi, catatan harian digital, dan fitur lainnya (Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 253 Tahun 2020).

Pada tahun 2021 pengguna aplikasi PeduliLindungi sudah mencapai 32,8 juta dengan rata-rata pertumbuhan pengguna per hari sebesar 500.000. Selain itu, total masyarakat yang melakukan skrining menggunakan aplikasi PeduliLindungi saat memasuki sektor publik sudah mencapai 13,6 juta. Dengan semakin bertambahnya pengguna aplikasi PeduliLindungi, maka masyarakat turut aktif berkontribusi dalam melawan pandemi COVID-19 (covid19.go.id, 2021).

Semakin banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi PeduliLindungi, maka muncul ulasan dan pendapat yang diberikan pengguna terkait manfaat aplikasi di era kehidupan baru. Masyarakat dapat memanfaatkan media sosial untuk memberikan pendapat yang berkaitan dengan penggunaan layanan atau produk (Hudaya et al., 2019). Hal tersebut juga dapat dibuktikan dengan melihat data survey *We are social* dan *Hootsuite* (2021) pada bulan Januari 2021, pengguna media sosial di Indonesia mengalami kenaikan sebesar 6,3% dari tahun sebelumnya mencapai 170 juta pengguna.

Salah satu media sosial yang aktif digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Twitter. Di Indonesia, Twitter menempati urutan kelima pada media sosial yang paling sering digunakan oleh masyarakat dengan persentase 63.6% (*We Are Social and Hootsuite*, 2021). Selain itu, pada tahun 2021 pengguna Twitter di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu 15,58 juta menjadi 16,32 juta (Degenhard, 2021). Degenhard juga menyebutkan bahwa pengguna Twitter di Indonesia akan terus mengalami kenaikan hingga mencapai 18,26 juta pada tahun 2025. Kenaikkan jumlah pengguna tersebut dilihat pada pertimbangan pengajuan perusahaan, penelitian sekunder, unduhan aplikasi, dan data lalu lintas.

Twitter merupakan layanan pertukaran pesan yang digunakan untuk berkomunikasi antara teman, keluarga, atau rekan kerja (Twitter.com, 2021). Menurut Khatoon et al., (2019) Twitter merupakan web *microblogging* melibatkan data besar yang dihasilkan oleh ratusan ribu aktor dan dapat digunakan untuk

berbagi gambar, video, dan pendapat mengenai suatu produk, masalah dan isu sehingga data dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Twitter juga disebut sebagai salah satu *platform* media sosial yang populer dan berkembang pada masyarakat karena didalamnya terjadi pertukaran informasi yang cepat (Zhang et al., 2018). Sebagai salah satu platform populer dan besar, Twitter memiliki kemampuan untuk menghubungkan individu dengan minat yang sama, hal tersebut dapat dijadikan data untuk dilakukan eksplorasi lebih lanjut (Zhang et al., 2018)

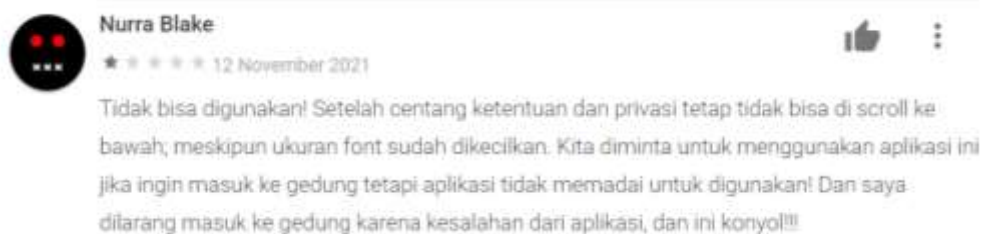
Masyarakat dapat menggunakan Twitter untuk memberikan ulasan dan pendapat melalui *tweets* terkait dengan produk dan/atau layanan yang digunakan, termasuk pada aplikasi PeduliLindungi. *Trending tweets* mengenai aplikasi PeduliLindungi terjadi pada hari Selasa, 24 Agustus 2021. Ada sebanyak 3.322 *tweets*, pada *trending* tersebut, masyarakat memberikan pendapat tentang pemanfaatan aplikasi untuk membantu pemerintah dalam menekan angka penyebaran COVID-19 (Daniswari, 2021). Hari Minggu 19 September 2021, masyarakat juga ramai memberikan laporan pada Twitter dengan membuat *tweets* terkait aplikasi PeduliLindungi karena mengalami *error* (Nugraha, 2021). Kemudian, pada hari Selasa 26 Oktober 2021 aplikasi PeduliLindungi kembali ramai pada media sosial Twitter karena terjadi *error*, sehingga masyarakat tidak dapat melakukan *scan QR code* untuk mengakses transportasi umum (inet.detik.com, 2021). Aplikasi PeduliLindungi kembali diperbincangkan oleh masyarakat di Twitter, pemicunya adalah sejak 01 Desember 2021 aplikasi *error* sehingga banyak pengguna yang tidak dapat melakukan skrining saat memasuki sektor umum, dan sistem PeduliLindungi tidak dapat berfungsi dengan baik (Burhan, 2021). Hal-hal tersebut membuktikan bahwa pengguna aplikasi PeduliLindungi aktif menggunakan media sosial Twitter untuk menyampaikan keluhan tentang penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi tersebut.

Aplikasi PeduliLindungi dapat diunduh oleh masyarakat melalui Google Play Store khusus bagi pengguna Android, Apps Store untuk pengguna IOS, dan melalui AppGallery khusus pengguna Huawei (*PeduliLindungi*, 2021). Masyarakat dapat









memberikan ulasan berupa penilaian atau komentar pada fitur yang disediakan oleh Google Play Store.

Saat ini, Google Play Store telah menjadi pasar yang kompetitif bagi pengembang aplikasi karena terjadi peningkatan yang pesat dalam jumlah penggunaan *smartphone* sehingga berdampak pada peningkatan jumlah aplikasi seluler (Noei & Lyons, 2020). Hal tersebut didukung oleh survey yang dilakukan oleh *We are social* dan *Hootsuite* pada bulan Januari 2021 yang menyatakan bahwa pengguna *smartphone* di Indonesia sebanyak 98,2% dari total populasi. Menurut data StatsCounter (2021) pengguna *smartphone* berbasis android sampai bulan Desember 2021 sebanyak 91,25% melebihi pengguna IOS sebanyak 8,64%. Pada Google Play Store, memungkinkan pengguna untuk memberikan ulasan terkait dengan aplikasi yang digunakan saat itu sehingga dapat dimanfaatkan oleh *app developer android* untuk pengembangan aplikasi (Noei & Lyons, 2020). Ulasan pengguna pada Google Play Store berisi informasi seperti laporan *bug*, permintaan fitur, dan pengalaman pengguna (*user experience*) (Noei & Lyons, 2020).

Dengan memanfaatkan ulasan pengguna aplikasi, keluhan pengguna secara proaktif dapat dilihat, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi dalam hal penyempurnaan fitur (Gao et al., 2018). Sama halnya pada aplikasi PeduliLindungi, ulasan pengguna pada Google Play Store dapat digunakan untuk meningkatkan *user experience*. Banyak pengguna memanfaatkan fitur komentar pada Google Play Store dengan memberikan ulasan mengenai aplikasi PeduliLindungi. Contoh ulasan dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut.



Ulasan Pengguna

-  **Gilang Pratama**
★★★★★ 12 November 2021
Gak bisa di buka
-  **Fachriansyah**
★★★★★ 12 November 2021
Banyak bug, dan scroll tidak bisa digunakan.
-  **Malaikat hitam**
★★★★★ 12 November 2021
TERBURUK
-  **Aditya Wibisana**
★★★★★ 12 November 2021
Bilangnya belum vaksin, padahal udah ada ijo2 pasang vaksinnya (—_—)
-  **Untuk Nontonkedua**
★★★★★ 12 November 2021
Setelah kesalahan dan saya mengunduh ulang, tidak dapat melewati halaman pertama (saat persetujuan), tidak dapat digulir ke atas atau ke bawah, tidak dapat melanjutkan untuk login, bintang 1, kualitas aplikasi sangat buruk. Tulisan sudah dibuat paling kecil tapi tetap tidak bisa.
-  **Amadeus Kohar**
★★★★★ 12 November 2021
Sejauh aplikasi berjalan, itu benar-benar membantu mencegah penyebaran COVID-19. Tetapi ada banyak masalah yang menghambat penggunaan potensinya secara penuh. Sinkronisasi semakin lambat dari hari ke hari, telemetri QR tidak berfungsi secara tak terduga.
-  **Rifqoh Saidah**
★★★★★ 12 November 2021
Sebelumnya, mau daftarin NIK dan tanggal lahir, susah bgt gagal mulu, ternyata lg ada perbaikan. Tp setelah itu, aplikasinya berjalan lancar kok. Terima kasih!
-  **Masraya Jumiaty**
★★★★★ 12 November 2021
Saya tidak bisa masuk ke dalam aplikasi.

Gambar 1.3 Ulasan pengguna aplikasi PeduliLindungi pada Google Play Store

Sumber: *play.google.com* (2021)

Ulasan pengguna bervariasi, ada yang memberikan ulasan negatif (berupa keluhan) ada pula yang positif tentang penggunaan aplikasi PeduliLindungi berdasarkan pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi. Selain ulasan, pengguna aplikasi PeduliLindungi juga dapat memberikan peringkat bintang (*star rating*). Google Play Store menggunakan bintang untuk menampilkan peringkat (Noei & Lyons, 2020). *Star rating* digunakan oleh pengguna untuk menilai aplikasi, penilaian diberikan antara satu (rendah) hingga lima (tinggi). Peringkat bintang tersebut dapat mempengaruhi pengguna untuk memilih aplikasi yang akan diunduh (Bavota et al., 2015). Pada Tahun 2021, *star rating* yang diperoleh aplikasi PeduliLindungi sebanyak 3.5 dari 5. Dengan total ulasan sebanyak 602.567. *Rating* tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.4 berikut.



Gambar 1.4 Rating aplikasi PeduliLindungi pada Google Play Store

Sumber: play.google.com (2021)

Kepuasan pengguna dapat mengalami peningkatan jika dapat menerapkan UX dengan baik (Munthe et al., 2018). Maka, penting bagi pengembang aplikasi untuk mengetahui unsur apa saja yang dapat meningkatkan UX dalam menggunakan aplikasi. Menurut Freniana & Widhiantoro (2020), dalam pembuatan aplikasi terdapat dua hal yang harus diperhatikan, yaitu *user interface* (UI) dan *user experience* (UX). Penelitian Hentati et al., (2021) juga mengatakan untuk meningkatkan dan melihat keterlibatan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat dilakukan dengan mengoptimalkan UI dan UX. Pengoptimalan UI dapat dilakukan dengan melihat prinsip desain UX untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. UX merupakan perasaan atau pengalaman yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan produk yang relevan untuk pengembang aplikasi (Tirtadarma et al., 2018). Untuk menilai UX pada aplikasi, dapat memanfaatkan

metrics pada UX sehingga dapat mengidentifikasi produk yang relevan untuk pengembangan aplikasi (Wallach et al., 2017). Maka, dengan memahami UX dapat membantu pengembang aplikasi untuk melihat faktor apa yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi berdasarkan data ulasan pengguna.

Untuk mendapatkan informasi tentang UX dapat dilakukan melalui penyebaran kuesioner, survei, dan laporan diri dengan pertanyaan dan petunjuk yang telah ditentukan sebelumnya. Namun, data tersebut sering dibatasi dan tidak mudah untuk mengidentifikasi unsur penting yang berhubungan dengan fitur produk dan konteks (Yang et al., 2019). Saat ini untuk mengumpulkan informasi tentang UX, dapat memanfaatkan data pada media sosial dan ulasan pengguna (Gao et al., 2018; Yang et al., 2019). Ulasan pengguna tersebut dapat didefinisikan sebagai *User Generated Content* (UGC) yang digunakan untuk menggambarkan pengalaman pengguna (Saura & Bennett, 2019). UGC didefinisikan sebagai konten yang dihasilkan oleh pengguna di jejaring sosial dan platform digital, konten tersebut dapat berupa komentar, opini, ekspresi, dan interaksi antara pengguna dengan merek (Saura & Bennett, 2019). Menurut Philander & Zhong (2016), saat ini UGC merupakan sumber informasi yang penting untuk memberikan pengaruh pada konsumen mengenai persepsi pada merek, reputasi merek, keputusan pembelian, dan profitabilitas merek. Sama halnya menurut Kang, (2017) bahwa UGC dapat berfungsi sebagai sumber informasi yang digunakan sebagai bahan pertimbangan pengguna terhadap suatu produk yang digunakan.

Data informasi yang dihasilkan oleh masyarakat pada media sosial disebut dengan *User Generated Content* (UGC) (Schmunk et al., 2013). Data UGC dengan jumlah yang besar dapat dianalisis menggunakan metodologi *Big Data*. Dengan perkembangan teknologi *Big Data* yang terus maju, penggunaan *Big Data* dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan informasi dengan melakukan penambangan data dalam jumlah yang besar (Balachandran & Prasad, 2017). Untuk melakukan analisis penambangan data pada media sosial dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode *Text Mining* yaitu *Topic Modeling*. Menurut Mishler et al., (2015), *Topic Modeling* dapat digunakan untuk mengungkapkan pola

kemunculan kata yang ada pada seluruh korpus, selain itu dapat menghasilkan satu set kelompok kata bersamaan dengan munculnya probabilitas terkait pembentukan topik tersebut. Kalaichelavan et al., (2020) menambahkan untuk menemukan keluhan yang paling umum dari masyarakat pada aplikasi dapat dilakukan dengan melakukan analisis peringkat bintang menggunakan metode *Topic Modeling*. Maka, dengan melihat ulasan pengguna dan melakukan analisis menggunakan *topic modeling* dapat mengetahui topik yang sering dibicarakan mengenai aplikasi PeduliLindungi yang kemudian data tersebut dapat digunakan untuk informasi pengembangan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pendapat masyarakat tentang aplikasi PeduliLindungi, dengan melihat ulasan pengguna pada Google Play Store dan melalui *tweets* yang diberikan pada media sosial Twitter untuk melakukan analisis ulasan terhadap aplikasi PeduliLindungi. Peneliti berfokus mengidentifikasi ulasan dan *tweets* yang ditulis oleh pengguna dan mengelompokkannya dalam topik, kemudian melakukan identifikasi topik tersebut berdasarkan *UX metrics*. Data tersebut dapat digunakan sebagai informasi untuk mengembangkan aplikasi PeduliLindungi yang efisien dan efektif sesuai dengan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “**Analisis Ulasan Pengguna Pada Aplikasi *Tracking COVID-19 Menggunakan LDA-Topic Modeling Untuk Meningkatkan User Experience (Studi Pada PeduliLindungi)***”

1.3 Perumusan Masalah

Sejak terkonfirmasi pertama kali virus COVID-19 di Indonesia pada bulan Maret 2020 (CNN, 2020). Pemerintah Indonesia menerapkan beberapa kebijakan untuk menekan angka penyebaran virus COVID-19. Salah satu kebijakan pemerintah adalah mewajibkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *tracking* PeduliLindungi. Aplikasi PeduliLindungi dapat diunduh oleh masyarakat pada Google Play Store. Setiap aplikasi di Google Play Store mendapatkan penilaian dari pengguna dengan nilai skala 1 sampai 5, di mana nilai skala 5 dapat menunjukkan bahwa pengguna menyukai aplikasi dan merasa puas dengan fitur yang diberikan, sedangkan nilai skala 1 menunjukkan bahwa pengguna tidak menyukai dan tidak puas dengan aplikasi tersebut. Pengguna aplikasi pada umumnya tidak mengunduh dan *install* aplikasi dengan peringkat rata-rata kurang dari tiga (Noei & Lyons, 2020). Tahun 2021, aplikasi PeduliLindungi mendapatkan nilai *rating* di Google Play Store sebesar 3.5 dari 5. *Rating* tersebut dapat dinilai kurang baik, karena pengguna belum dapat merasakan kemudahan dari pemanfaatan aplikasi PeduliLindungi untuk membantu mereka pada masa COVID-19 saat ini. Hal itu juga dapat dibuktikan dengan melihat ulasan pengguna pada *tweets* dari media sosial Twitter. Pada media sosial Twitter, pengguna sering mengeluh terjadinya *error*. Salah satunya yaitu dari tanggal 1 Desember – 2 Desember 2021, beberapa pengguna menyampaikan keluhan *error*, tidak dapat melakukan *check in*, dan tidak dapat memperlihatkan hasil *swab* pada aplikasi PeduliLindungi (Jefriando, 2021).

Ulasan pengguna dapat menggambarkan pandangan terhadap produk. Dengan melihat ulasan pengguna, maka dapat memberikan cara yang efektif dan efisien dalam melihat masalah yang muncul sehingga dapat melakukan pengembangan aplikasi yang sesuai (Gao et al., 2018). Ulasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga hal tersebut dapat digunakan sebagai informasi bagi perusahaan (Masrury et al., 2019). Selain itu, ulasan pengguna dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan meningkatkan pengalaman pengguna (UX) (C. Yang et al., 2021; Zečević et al., 2021). UX dapat dinilai dengan memanfaatkan

metrics sehingga dapat mengetahui fokus pengembangan produk yang sesuai kebutuhan pengguna (Yee et al., 2018). Untuk melakukan analisis ulasan pengguna dapat memanfaatkan data yang ditemui pada media sosial (UGC). Data UGC dapat diekstraksi untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan *Big Data* melalui penambangan teks menggunakan *Text Mining* dengan salah satu metode *Latent Direct Allocation* (LDA). LDA merupakan salah satu metode *Topic Modeling* yang populer digunakan untuk melakukan penambangan teks dan menemukan hubungan antara data dengan teks (Jelodar et al., 2018). Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa saja topik yang disebutkan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan pengguna pada Google Play Store dan media sosial Twitter?
2. Apa topik yang paling sering dibicarakan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan pengguna pada Google Play Store dan media sosial Twitter?
3. Apa saja topik yang muncul terkait *user experience* aplikasi PeduliLindungi pada ulasan pengguna di Google Play Store dan media sosial Twitter berdasarkan UX HEART *metrics*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui topik yang disebutkan berdasarkan data ulasan pengguna Google Play Store dan Twitter mengenai aplikasi PeduliLindungi
2. Untuk mengetahui topik yang paling sering dibicarakan oleh pengguna aplikasi PeduliLindungi berdasarkan ulasan pengguna pada Google Play Store dan media sosial Twitter
3. Untuk mengetahui topik muncul yang berhubungan dengan *user experience* pada Google Play Store dan media sosial Twitter tentang aplikasi PeduliLindungi berdasarkan UX HEART *metrics*

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan dalam bidang manajemen dan pemasaran yang berbasis teknologi informasi sehingga dapat mengikuti perkembangan zaman yang memasuki era digital dan juga untuk menambah wawasan tentang *user experience* dengan menggunakan *unstructure data* dari media sosial. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan pengetahuan yang baru dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan bagi perusahaan untuk mengembangkan aplikasi PeduliLindungi dengan melihat pendapat masyarakat sehingga, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas dan fitur aplikasi sesuai dengan dimensi pada *user experience*, sehingga aplikasi dapat terus bermanfaat untuk masyarakat di masa transisi saat ini.

1.6 Sistematika Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I membahas penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan isi penelitian. Bab I meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II membahas teori yang digunakan pada penelitian, disertai penelitian terdahulu, dan kemudian menambahkan kerangka pemikiran penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III membahas metode yang dilakukan untuk melakukan penelitian. Bab III meliputi: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data dan Sumber Data, Uji Validitas, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV membahas hasil penelitian yang diuraikan secara sistematis dan kemudian dianalisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V membahas kesimpulan secara keseluruhan berdasarkan pertanyaan penelitian, dan saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.