

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Trinus Travelindo atau yang lebih dikenal sebagai traveloka merupakan salah satu *tourism e-commerce* Indonesia yang didirikan pada tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert. Dengan menyediakan layanan pemesanan tiket transportasi dan hotel secara online. Sejak awal pendiriannya, traveloka terus berkembang dan berhasil mendapatkan investasi dari berbagai investor untuk mengembangkan bisnisnya. Selain penjualan tiket pesawat dan reservasi hotel, traveloka telah merambah ke layanan reservasi tiket kereta api, top up pulsa, dan tiket acara. Saat ini, traveloka memiliki valuasi sekitar 26,2 triliun rupiah dan menerima kunjungan sekitar 16,5 juta orang ke situs web-nya setiap bulan. Keberhasilan traveloka sebagai agen tiket *online* terkemuka di Indonesia menjadikan Ferry Unardi, sebagai salah satu tokoh sukses dalam industri tersebut produk.



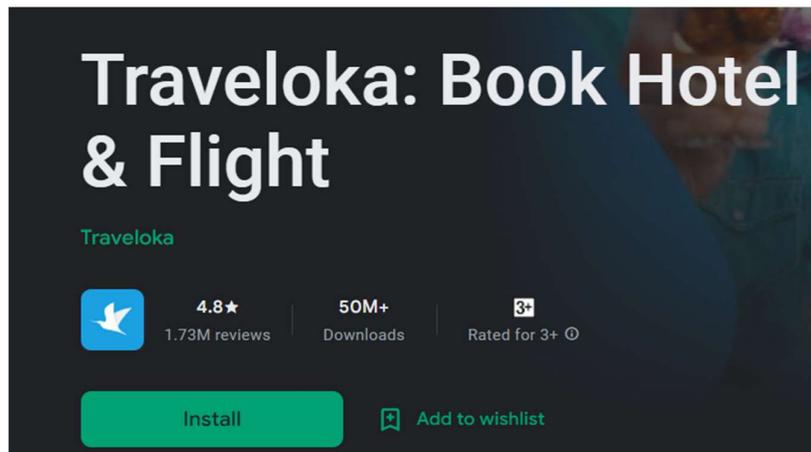
Gambar 1.1 Logo Traveloka

Sumber: [traveloka.com](http://traveloka.com)

Traveloka memiliki visi menjadikan traveling lebih mudah cepat dan menyenangkan melalui teknologi. “Misi traveloka” juga salah satunya menjalin dan meningkatkan kerja sama dengan semua mitra usah baik domestik dan internasional. traveloka sebagai sarana untuk pemesanan *e-ticket* menjadi pilihan yang baik. Murah dan mudahnya dalam proses reservasi membuat kita sebagai konsumen memilih yang lebih praktis. Dengan ide yang kreatif dan

inovatif traveloka terus berinovasi dalam jasa *ticketing online* dan sudah diakui sebagai perusahaan *e-ticketing* no satu di Indonesia dan bahkan di Asia. Dengan kreativitas yang tinggi traveloka terbukti mampu mendongkrak pengunjung lebih banyak dibandingkan situs sejenisnya.

Traveloka dalam menjalankan bisnisnya menggunakan aplikasi yang berada dalam *google play store* atau dalam platform digital *website* atau sebagainya. Dalam penelitian ini ingin mereview aplikasi Traveloka pada *google play store* berikut merupakan data unduhan traveloka dan juga review pengguna aplikasi.

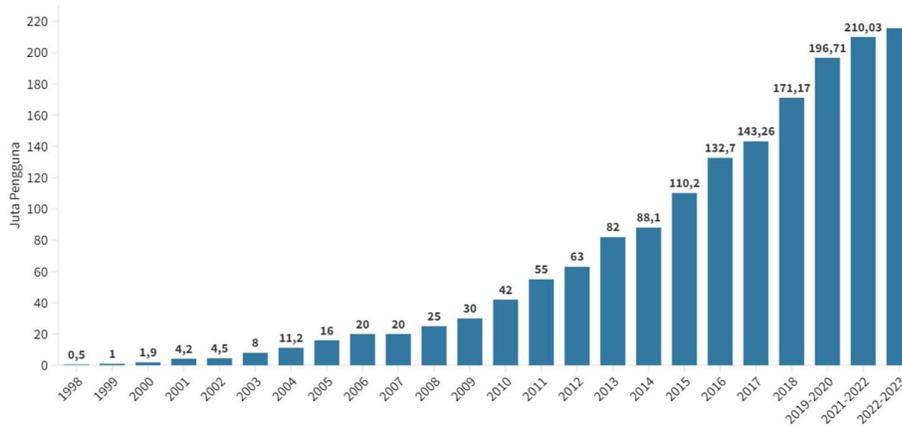


Gambar 1.2 Aplikasi Traveloka

Sumber: [play.google.com/store/ com.traveloka.android](https://play.google.com/store/com.traveloka.android)

## 1.2 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi berkembang sangat pesat berdampak dengan jaringan internet dari tahun ke tahun yang menyebabkan manusia ketergantungan terhadap teknologi salah satunya dengan menggunakan internet. Indonesia tercatat memiliki peningkatan pengguna internet dari tahun ke tahun. Menurut data dari *APJII* dari tahun 2022 sampai awal 2023 pengguna internet di Indonesia menunjukkan peningkatan sebesar 2,67% ([Dataindonesia.id](https://dataindonesia.id), 2023). Berikut adalah data dari *APJII* dalam situs [Data Indonesia.id](https://dataindonesia.id) (2023).



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Gambar 1.3 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia dari Tahun 1998 - 2023

Perkembangan teknologi belakangan ini membuat hidup manusia menjadi lebih mudah dalam berbagai aspek. Kemudahan akses digital sedikit banyak memberi keuntungan bagi manusia di era hidup serba cepat dan praktis. Saat ini, bisa dikatakan bahwa tidak ada aspek hidup manusia yang tidak tersentuh digitalisasi, baik itu ekonomi, pendidikan, hingga kesehatan.

Dalam dunia bisnis yang sangat erat kaitannya dengan transaksi jual-beli, pemanfaatan teknologi informasi dapat dimanfaatkan pula untuk sarana perdagangan secara elektronik atau dikenal sebagai *e-commerce*. *E-commerce* merupakan penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, atau jaringan komputer lainnya. Sejalan dengan era manusia yang saat ini hidup dengan cepat dan praktis, diikuti juga dengan perkembangan *e-commerce* khususnya di Indonesia. Salah satu *e-commerce* berikut adalah data dari Bank Indonesia dalam situs Data Indonesia.id (2023).

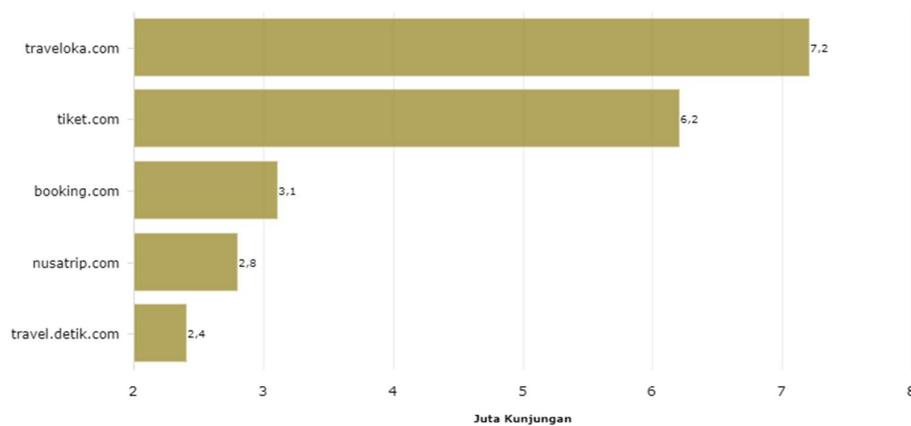


Sumber: Bank Indonesia  
\*angka sementara

Gambar 1.4 Nilai Transaksi *E-commerce* dari Tahun 2018 - 2022

Sumber: Data Indonesia, 2023

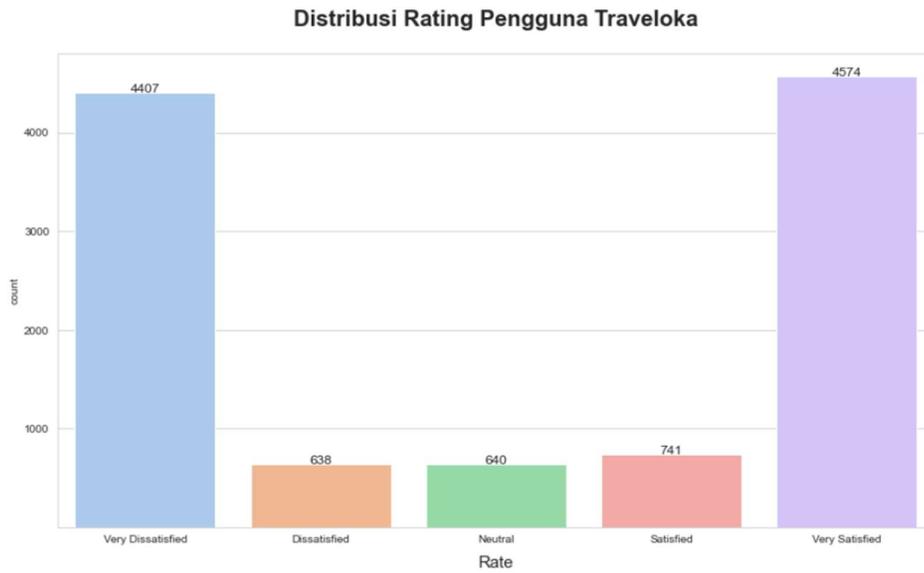
Dari hasil data gambar 1.4 terlihat nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia terus meningkat hal ini menunjukkan perubahan perilaku konsumen yang mulai berubah mengikuti perkembangan teknologi digital. Dengan meningkatnya nilai transaksi yang terjadi di Indonesia dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia saat ini sudah mulai beralih dari transaksi konvensional menjadi transaksi secara digital.



Gambar 1.5 *E-Commerce* Perjalanan yang Paling Banyak Dikunjungi Masyarakat Indonesia

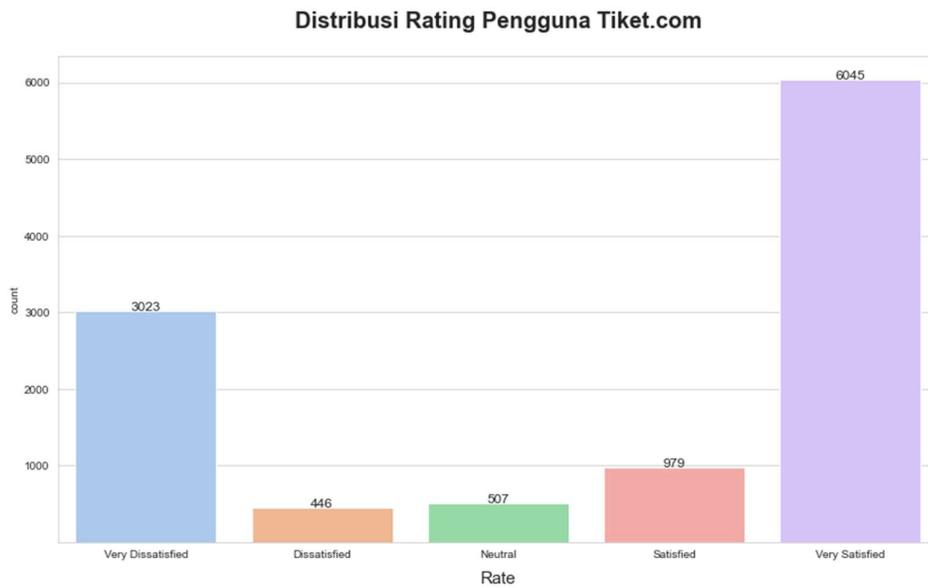
Sumber: Katadata, 2022

Dapat dilihat pada Gambar 1.5, pada tahun 2022 *e-tourism* yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indonesia adalah traveloka berada di urutan kesatu. Traveloka merupakan salah satu dari *tourism e-commerce* yang terbilang cukup sukses bersaing di antara pemain *e-commerce* dalam kategori serupa. Akan tetapi data tersebut berbanding terbalik dengan data *scraping* yang dilakukan oleh peneliti sekarang dengan beberapa pesaing sebelumnya. Data yang digunakan adalah data hasil *review* aplikasi dengan jumlah yang sama sebesar 11.000. Dari hasil *review* traveloka paling banyak memiliki ulasan negative sebesar 4.407, Tiket.com 3.203 dan Booking.com 743. Berikut data hasil *review* yang dihasilkan oleh penulis guna menjadikan data pra-penelitian untuk mengangkat kasus traveloka sebagai topik yang akan dibahas.



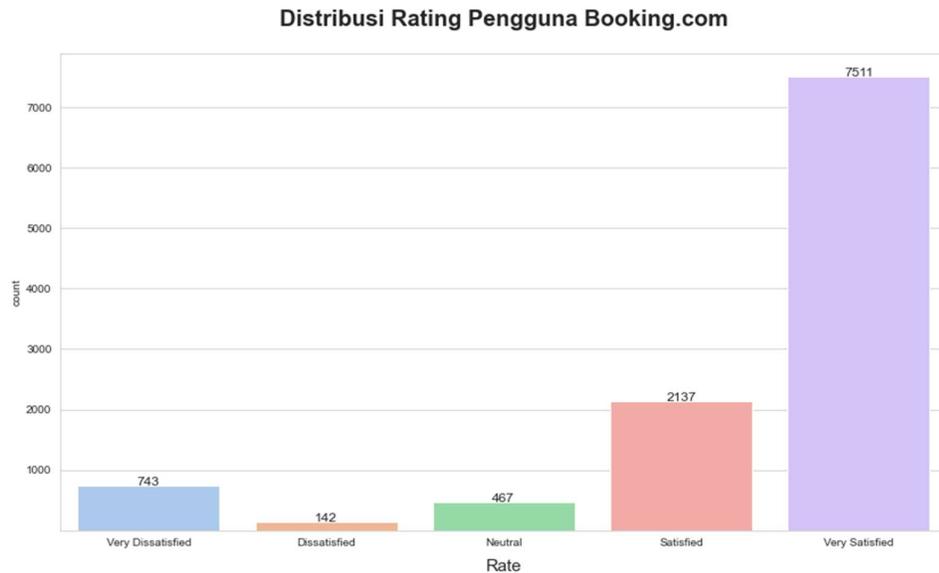
Gambar 1.6 Rating Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka

Sumber: Olahan penulis



Gambar 1.7 Rating Pengguna Terhadap Aplikasi Tiket.Com

Sumber: Olahan penulis



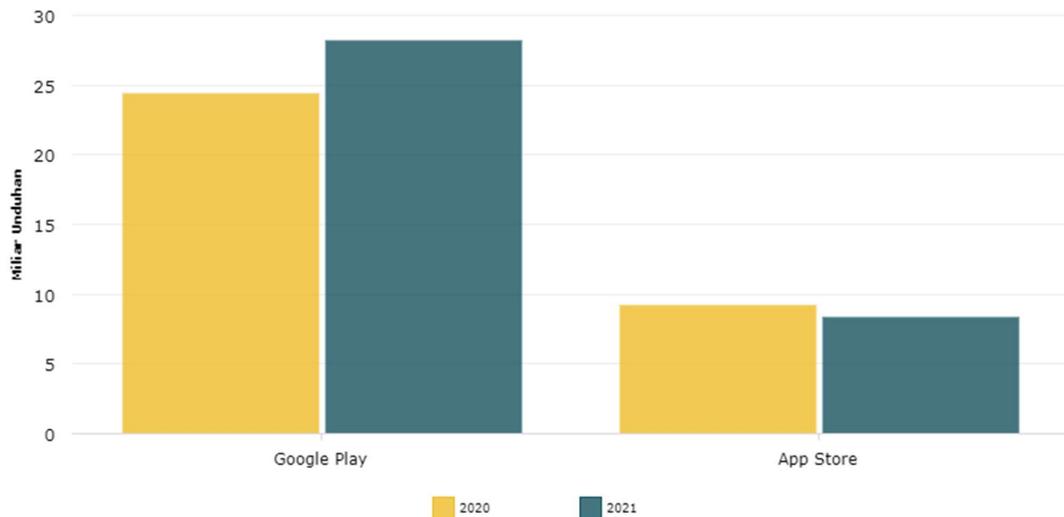
Gambar 1.8 Rating Pengguna Terhadap Aplikasi Booking.Com

Sumber: Olahan penulis

Berdasarkan permasalahan diatas penelitian akan melakukan analisis isu apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian (Williady et al., 2022) mengatakan kepuasan pelanggan penting untuk peningkatan permintaan, yang akan meningkatkan keuangan kinerja dan efisiensi. Maka dari itu, diperlukan identifikasi isu apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dilakukan peninjauan serta perbaikan kualitas layanan sangat dibutuhkan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Dari hal tersebut penulis memberikan wawasan, berdasarkan penambangan teks, tentang apa yang dikatakan pelanggan di ulasan mereka pada *google play store*. Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami aplikasi online travel agent dengan mengeksplorasi isu yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui penambangan teks ulasan pelanggan *online*. Ulasan dari pelanggan mengenai aplikasi seluler di platform-platform dan media sosial memungkinkan mereka untuk menyampaikan evaluasi mereka terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh aplikasi seluler. Sejalan dengan beberapa penelitian menggunakan data ulasan pelanggan yang dilakukan oleh Song et al., (2022), Kumar et al., (2023), Chung et al., (2022), Williady et al., (2022) dan Kitsios et al., (2021) untuk menemukan faktor faktor apa saja yang menjadi kunci kepuasan pelanggan. Namun pada penelitian yang dilakukan penulis diatas belum melakukan pemodelan topik dengan menggunakan 2 metode dan juga pada pemilihan objek belum ada dilakukan pada aplikasi online travel agent khususnya di Indonesia.

Jumlah pengguna pada aplikasi *playstore* terus meningkat dari tahun ketahun hal tersebut juga disampaikan oleh katadata.co.id, jumlah unduhan aplikasi di *google play store* terus meningkat dari tahun ke tahun, sementara jumlah unduhan aplikasi di App Store mengalami penurunan. Pada tahun 2020 menjelaskan, *google play store* mencatat 24,4 miliar unduhan aplikasi, namun

angka tersebut meningkat menjadi 28,2 miliar unduhan pada tiga bulan pertama tahun 2022. Di sisi lain, *app store* mengalami penurunan dari 9,2 miliar unduhan menjadi 8,4 miliar unduhan. Hal tersebut membuat penulis ingin menilai kepuasan pelanggan pada aplikasi Traveloka di *google play store*. Berikut data jumlah unduhan aplikasi *google play store* dan *app store* pada awal tahun 2021.



Gambar 1.9 Jumlah Unduhan Aplikasi Google Playstore dan App Store Awal Tahun 2021

Sumber: DataIndonesia, 2021

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan penemuan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah melakukan identifikasi isu pengaruh kepuasan pelanggan melalui penambahan teks ulasan pelanggan online oleh salah satu *online travel agent* terbesar di Indonesia yaitu Traveloka. Identifikasi isu dilakukan berdasarkan hasil pemodelan topik menggunakan *Latent Dirichlet Allocation (LDA)* dan *Latent Semantic Analysis (LSA)*. Penelitian dilakukan dengan melakukan eksplorasi serta deskripsi fakta pelanggan yang tersedia dalam review pengguna pada aplikasi di *google play store*. Pengolahan data dilakukan menggunakan pendekatan text mining pertama melakukan sentiment analisis selanjutnya melakukan pemodelan topik dengan metode *LDA*, dan *LSA* yang dianggap memiliki beberapa keunggulan dibanding metode konvensional. Adapun judul dari penelitian yang penulis lakukan kali ini adalah “Identifikasi isu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan Teks Mining (Studi Kasus pada Traveloka)”

### 1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis sentiment kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Traveloka berdasarkan *review* pengguna ?
2. Apa saja topik/isu yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan deskripsi fenomena pada bagian perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui analisis sentiment kepuasan pengguna aplikasi Traveloka berdasarkan *review* pengguna.
2. Mengetahui topik/isu apa saja yang sering muncul pada aplikasi traveloka yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan traveloka dalam *google play store*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan, dalam hal ini dapat dilihat dari 2 (dua) aspek berikut:

#### **1.6.1 Aspek Teoritis**

- a. Penelitian Selanjutnya  
Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan informasi yang berharga dan menjadi sumber referensi bagi penelitian lain yang mengeksplorasi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Peneliti berharap bahwa studi ini dapat menjadi titik acuan atau perbandingan bagi penelitian masa depan.

#### **1.6.2 Aspek Praktis**

- a. Perguruan Tinggi  
Studi ini diharapkan menjadi sumber referensi bagi perguruan tinggi dalam menyediakan materi pembelajaran dan mengembangkan pemahaman tentang pentingnya faktor faktor terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga bagi perusahaan dengan konsep bisnis elektronik dan *online*. Hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor yang pengaruh kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas aplikasi mereka dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada identifikasi isu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan *LDA* dan *LSA*. Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui analisis sentiment kepuasan pengguna aplikasi Traveloka berdasarkan *review* pengguna.
2. Mengetahui topik / isu apa saja yang muncul pada aplikasi traveloka yang

berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada aplikasi traveloka dalam *google play store*.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Penyusunan struktur penulisan tugas akhir memiliki tujuan untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang penelitian yang dilakukan sehingga hasil penelitian dapat disusun dengan baik. Berikut adalah struktur penulisan tesis yang dilakukan.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, akan dijelaskan secara keseluruhan mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan struktur penulisan yang akan digunakan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, akan dipaparkan tentang tinjauan literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian, menetapkan posisi penelitian, dan merumuskan kerangka pemikiran yang akan digunakan.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berfokus pada penjelasan mengenai metode penelitian yang akan diterapkan, definisi operasional variabel, langkah-langkah penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan, proses pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang akan digunakan.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasannya akan dijelaskan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Bab ini terdiri dari dua bagian: bagian pertama akan menyajikan hasil penelitian, sedangkan bagian kedua akan membahas atau menganalisis hasil penelitian tersebut. Setiap aspek pembahasan akan dimulai dengan analisis data, dilanjutkan dengan interpretasi, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan, disarankan untuk membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya atau teori-teori yang relevan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menyajikan kesimpulan dari hasil pembahasan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah diajukan. Selain itu, akan diberikan saran-saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian yang telah dilakukan.