

ABSTRAK

Startup merupakan suatu organisasi yang dibentuk untuk mencari model bisnis yang dapat diulang dan terukur. Beberapa tahun ini startup mengalami pertumbuhan yang signifikan. Namun, dari sekian banyak startup di dunia sebagian besar mengalami kegagalan. Faktor yang berkaitan dengan pengguna merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada kegagalan startup. Oleh karena itu, diperlukan solusi untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pengguna tersebut. Salah satu solusinya adalah dengan melakukan user experience research. Pada penelitian ini, data yang digunakan bersumber dari ulasan aplikasi di Google Playstore. Untuk dapat mengolah data tersebut, pada sistem diimplementasikan algoritma TF-IDF dan K-Means Clustering. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah sistem yang berfungsi untuk melakukan user experience research secara otomatis. Sehingga dapat menjadi solusi permasalahan startup yang berkaitan dengan pengguna dan pada akhirnya dapat mengurangi persentase startup yang gagal. Dari data ulasan aplikasi Oy! Indonesia sebanyak 2.865 ulasan yang diimplementasikan kedalam sistem menggunakan algoritma K-Means Clustering diperoleh empat topik yang sering dikeluhkan pengguna, antara lain topik tukar pulsa sebanyak 1.554 ulasan, fitur poin redeem sebanyak 172 ulasan, fitur pulsa redeem sebanyak 183 ulasan, dan fitur bank transfer sebanyak 541 ulasan.

Kata kunci: Startup, User Experience, TF-IDF, K-Means Clustering

ABSTRACT

A startup is an organization formed to look for repeatable and scalable business models. In recent years, startups have experienced significant growth. However, of the many startups in the world, most have failed. Factors related to the user is a factor that is very influential in startup failure. Therefore, a solution is needed to overcome problems related to these users. One solution is to do user experience research. In this study, the data used came from application reviews on the Google Playstore. To be able to process this data, the system implements the TF-IDF algorithm and K-Means Clustering. This research is expected to produce a system that functions to carry out user experience research automatically. So that it can be a solution to startup problems related to users and in the end can reduce the percentage of failed startups. From the Oy! app review data In Indonesia, there were 2,865 reviews that were implemented into the system using the K-Means Clustering algorithm, four topics that users often complain about, including the topic of credit exchange of 1,554 reviews, the redeem point feature of 172 reviews, the pulse redeem feature of 183 reviews, and the bank transfer feature of 541 reviews.

Keyword : Startup, User Experience, TF-IDF, K-Means Clustering