

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat termasuk aplikasi dalam bidang perbankan yang saat ini banyak digunakan untuk bertransaksi secara *mobile* tanpa perlu ke bank. *BRImo* merupakan salah satu aplikasi berbasis *Mobile Banking* yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan [1]. *Mobile Banking* adalah fasilitas modern yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan ini mencakup beragam fitur, termasuk pembayaran, transfer dana, serta akses Riwayat transaksi, dan lain sebagainya [2]. *BRImo* merupakan aplikasi internet dan *Mobile Banking* terbaru BRI yang di dukung data internet untuk memudahkan transaksi nasabah BRI maupun non nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah. Berdasarkan data website *Google Play*, aplikasi *BRImo* telah diunduh kurang lebih 50 juta kali dan memiliki rating 4,7 dan juga 1,6 juta ulasan pengguna tentang aplikasi *BRImo* telah terdaftar di website *Google Play Store*.

Dengan semakin banyaknya pengguna aplikasi *BRImo*, banyak pula ulasan pengguna yang beredar di berbagai platform online salah satunya *Google Play Store*. Ulasan ini berisi berbagai macam sentimen, mulai dari positif hingga negatif. Maka dari itu, analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi *BRImo* perlu dilakukan. Analisis sentimen adalah proses otomatis yang berfokus pada pemahaman, ekstraksi, dan pengolahan data teks untuk menemukan sentimen dalam kalimat atau pernyataan opini [3]. Dalam konteks penelitian ini, analisis sentimen ulasan pengguna dapat memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengguna merespon aplikasi, sehingga menjadi bahan perbaikan dan pengembangan terhadap aplikasi berdasarkan umpan balik pengguna.

Penelitian yang akan penulis lakukan menggunakan algoritma *Support Vector Machine (SVM)*. *Support Vector Machine (SVM)* merupakan sistem pembelajaran yang menggunakan ruang hipotesis yang berupa fungsi linear di

dalam sebuah fitur yang memiliki dimensi tinggi dan dilatih menggunakan algoritma pembelajaran yang berdasarkan teori optimasi [4]. *SVM* digunakan untuk menemukan *Hyperplane* optimal dengan memaksimalkan jarak antara kelas-kelas, fungsi *Hyperplane* digunakan untuk memisahkan kelas-kelas tersebut. Fungsi yang digunakan untuk mengklasifikasikan antar kelas dalam ruang dua dimensi (*2D*) disebut garis, sedangkan dalam ruang tiga dimensi (*3D*) disebut bidang. Sebaliknya, fungsi yang digunakan dalam ruang dengan dimensi yang lebih besar disebut *Hyperplane* [5].

Berdasarkan uraian di atas, Penelitian yang akan penulis lakukan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna Aplikasi *BRImo Mobile Banking* pada *Google Play Store* dengan kategori sentimen Positif dan Negatif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga tentang aspek-aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki dari aplikasi *BRImo* berdasarkan ulasan pengguna. Dengan demikian, Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan terkini dari ulasan pengguna untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pengembang aplikasi *BRImo* ke depannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka muncul rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penilaian pengguna terhadap aplikasi *BRImo Mobile Banking* berdasarkan analisis sentimen ulasan di *Google Play Store*?
2. Bagaimana tingkat akurasi algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi *BRImo Mobile Banking* di *Google Play Store*?

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan, maka penulis membuat beberapa pokok batasan masalah yang meliputi:

1. Penelitian ini hanya akan berfokus pada ulasan pengguna aplikasi *Mobile Banking BRImo* yang tersedia di *Google Play Store*. Ulasan dari platform lain (misalnya, App Store, media sosial, situs web BRI) tidak akan dianalisis.

2. Penelitian ini akan menggunakan algoritma *Support Vector Machine (SVM)* untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna menjadi positif dan negatif.
3. Data ulasan yang digunakan full berbahasa Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BRImo Mobile Banking* berdasarkan analisis sentimen ulasan di *Google Play Store*.
2. Mengetahui tingkat akurasi algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi *BRImo Mobile Banking* di *Google Play Store*
3. Memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi sentimen pengguna dan perilaku dalam konteks aplikasi *Mobile Banking*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yakni untuk memberikan wawasan yang cukup mendalam tentang bagaimana pengguna merespon balik aplikasi, sehingga memungkinkan perbaikan dan pengembangan yang lebih baik berdasarkan umpan balik dari pengguna. Selain itu manfaat dari penelitian ini juga untuk mengetahui performa algoritma *Support Vector Machine (SVM)* dalam klasifikasi sentimen. Penelitian ini juga bisa menjadi bahan acuan untuk penelitian lain yang berkaitan dengan analisis sentimen dan Algoritma *Support Vector Machine (SVM)*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menyajikan laporan yang lebih mudah dimengerti dan terstruktur, bagian ini menjelaskan urutan – urutan dari sistematika penulisan yang dilakukan. Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan terkait dengan pembahasan dalam penelitian ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian yang disajikan dalam latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka berisi berbagai teori yang didapatkan dari beberapa sumber pustaka yang diambil dalam penelitian, dan landasan teori memuat penjelasan tentang teori-teori yang dijadikan dasar untuk digunakan dalam pelaksanaan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, meliputi Alur Penelitian, Objek Penelitian, Sumber Data, dan Analisis Data. Pada Bab ini juga dijabarkan tools yang digunakan untuk keperluan Penelitian.

BAB IV: IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil implementasi dan pembahasan dari proses perancangan hingga tahap pengujian alat berdasarkan rancangan yang telah dibuat, serta pembahasan data yang diperoleh dari proses pengujian.

BAB V: PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan dan saran berupa pernyataan singkat yang dijabarkan dari hasil penelitian yang ditujukan untuk kegiatan penelitian selanjutnya.