

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan industri yang saat ini sudah berkembang dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan meningkatkan standar kualitas layanan agar dapat bersaing dipasar pada era digital yang semakin ketat. Pada saat ini perusahaan bank memiliki aplikasi *mobile banking* (m-banking) yang digunakan oleh nasabahnya. Akan tetapi, Perusahaan bank harus mengumpulkan informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah. [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. Fokus utama dari layanan ini adalah memberikan kemudahan akses kepada nasabah tanpa memerlukan kehadiran fisik di kantor bank. Implementasi teknologi mobile banking menjadi salah satu upaya strategis yang diadopsi oleh perusahaan perbankan dalam menghadapi era transformasi digital. Sistem mobile banking memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat mobile mereka, seperti ponsel pintar atau tablet. Dengan demikian, teknologi mobile banking tidak hanya memfasilitasi transaksi konvensional seperti transfer dana dan pembayaran tagihan, tetapi juga memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual [2].

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ulasan Aplikasi BRImo pada *Google Play Store* dan *Apple App Store* dikarenakan Bank BRI adalah bank tertua di Indonesia saat ini sedang menarik perhatian masyarakat akan kualitas pembaharuan dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking*. Selain itu analisis sentimen juga dilakukan dengan menggunakan algoritma data mining untuk melakukan proses, analisa dan mengubah data yang berupa teks kedalam suatu objek atau entitas. Karena banyak keluhan yang disampaikan lewat *google play*

store atau *app store* ketika menggunaan aplikasi BRIMo ini. Keluhan banyaknya *trouble* ketika *login* aplikasi, ataupun ketika melakukan kegiatan perbankan yang tersedia di BRIMo ini. Alhasil, penelitian ini pun dilakukan oleh penulis karena ingin mengetahui banyaknya masalah yang ada pada aplikasi BRIMo ini yang sekiranya akan diatasi oleh pihak Bank Rakyat Indonesia.

Pelanggan dapat memperoleh layanan aplikasi melalui *mobile banking* tanpa harus mengunjungi ATM atau bank. Pemasangan perangkat lunak *mobile banking* tidak konsisten. Menurut data Google PlayStore, aplikasi BCA *Mobile* memiliki lebih dari 10 juta pengguna dan memiliki rating 2, aplikasi BRIMo memiliki lebih dari 10+ juta pengguna dan memiliki rating 3, aplikasi Mandiri *Mobile* memiliki lebih dari 5+ juta pengguna dan memiliki rating 8, aplikasi BNI *Mobile* memiliki lebih dari 10+ juta pengguna dan memiliki rating 20, dan aplikasi BSI *Mobile* memiliki lebih dari 5+ juta pengguna dan memiliki rating 8 [3].

Penulis berfokus kepada banyaknya pengguna rekening BRI yang menggunakan aplikasi BRIMo. Aplikasi BRIMo ini adalah aplikasi utama yang digunakan pengguna untuk transaksi perbankan BRI, sehingga peneliti ingin mengetahui apa tanggapan dari masyarakat terkait dengan aplikasi BRIMo ini apakah memuaskan atau tidak, apakah banyak *trouble* yang dirasakan oleh pengguna, dan apakah banyak pengguna yang mengutarakan masalahnya melalui aplikasi pengunduh *Google play store* dan *Apple App Store*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti penulis pada kali ini :

1. Berapa jumlah baris dataset yang digunakan dan seperti apa karakteristik datasetnya?
2. Apa bentuk Representasi Teks yang digunakan?
3. Metode klasifikasi apa yang digunakan dan mengapa menggunakan metode tersebut?

4. Apa saja parameter evaluasi yang digunakan untuk mengukur kinerja metode klasifikasi?
5. Berapa hasil evaluasi yang dilakukan terhadap metode klasifikasi tersebut?

1.3 Batasan Masalah

Agar penyusunan tugas akhir ini tidak keluar dari pokok permasalahan yang dirumuskan, maka ruang lingkup pembahasan dibatasi pada:

1. Dataset yang digunakan adalah komentar Aplikasi BRIMo (*BRI Mobile Banking*) dengan pengambilan dimulai dari tahun 2020-2024.
2. Menggunakan keyword berhubungan dengan Aplikasi BRIMo (*BRI Mobile Banking*).
3. Menggunakan *Google Collaboratory* untuk pengambilan data dengan Bahasa pemrograman *Python*.
4. Hasil akhir dari penelitian ini adalah pengklasifikasian sentiment untuk menghasilkan nilai akurasi perkembangan Aplikasi BRIMo (*BRI Mobile Banking*) dengan metode Naïve Bayes.
5. Penarikan Dataset menggunakan library *kaggle* terbatas karena pengambilan data terbatas pada waktu.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah untuk menunjukkan performa dari algoritma *Naïve Bayes* dalam mengetahui hasil perkembangan Aplikasi BRIMo (*BRI Mobile Banking*).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dengan diadakan penelitian ini dapat diimplementasikan hasil dari masa studi di Universitas Amikom Yogyakarta pada jurusan Strata 1 Informatika, dan dapat memahami apa yang telah didapatkan pada masa kuliah teori maupun praktikum yang merupakan persiapan untuk menghadapi dunia

- kerja.
2. Bagi akademik, penelitian ini berguna untuk mengetahui performa dan pengaruh sentimen analisis *google playstore* dan *apple app store* dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes Classifier terhadap Aplikasi BRIMo (*BRI Mobile Banking*) dengan membagi kelas sentiment yaitu positif dan negatif.

1.6 Sistematika Penulisan

1.6.1 BAB 1 PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisikan tentang gambaran umum dari permasalahan yang akan dibahas. Dalam pendahuluan ini terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

1.6.2 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini akan dijelaskan tentang beberapa pengertian dan definisi yang diambil melalui studi literatur dan dasar teori yang terkait dalam penyusunan penelitian ini.

1.6.3 BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi uraian tentang metode penelitian yang dimana membahas tentang objek penelitian, alur penelitian serta media yang digunakan selama penelitian.

1.6.4 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjabarkan tentang hasil Sentimen Analisis Pengguna Layanan Aplikasi Banking Brimo (*BRI Mobile Banking*) Menggunakan Algoritma Naive Bayes.

1.6.5 BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran Sentimen Analisis Pengguna Layanan Aplikasi Banking Brimo (*BRI Mobile Banking*) Menggunakan Algoritma Naive Bayes.