

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi digital semakin pesat, bahkan sampai sekarang hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat semakin tidak sulit dikarenakan langkah teknologi digital yang sangat maju. Maka dari itu, tidak menutup kemungkinan jika Indonesia akan gencar dalam melakukan beberapa program serta mempercepat perubahan teknologi digital yang bahkan hampir digaungkan sebagai program nasional hampir ke seluruh industri. Perubahan teknologi digital ini juga sudah menuju industri perbankan yang saat ini tidak hanya secara mandiri yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi didukung juga oleh para pemilik usaha perbankan itu sendiri.

Dengan pesatnya perkembangan industri perbankan dan banyaknya pengguna internet di Indonesia (196.714.070,3 jiwa) ini menunjukkan bahwa hal tersebut bisa menjadi peluang pasar yang besar bagi industri perbankan [1]. Oleh sebab itu hal ini menjadi pemicu hadirnya bank digital di Indonesia. Hadirnya bank digital saat ini sangat berpengaruh kepada sejumlah masyarakat di Indonesia. Hal ini dikarenakan bank digital memiliki tujuan untuk meningkatkan daya guna aktivitas operasional dan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya. Dengan menggunakan sarana elektronik sebagai fondasi, memungkinkan nasabah ataupun calon nasabah dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri. Sejatinya, layanan bank digital ingin membuat nasabahnya dapat merasakan kemudahan dalam mengatur keuangan dan tidak membuang waktu dan tenaga bahkan banyak biaya untuk mengurus layanan perbankan.

Setiap industri perbankan yang memiliki bank digital tentu memiliki strategi masing-masing untuk terus bertahan di tengah persaingan yang sangat ketat dan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang menjadi *customer* mereka. Sangat penting buat pihak perusahaan industri perbankan dalam mengetahui tentang fitur atau fasilitas apa yang menjadi kelebihan

dan kekurangan menurut pengguna untuk dijadikan sebagai tolak ukur dalam melakukan evaluasi supaya dapat meningkatkan kualitas perusahaan. Salah satu perusahaan publik yang bergerak di bidang perbankan adalah Bank Neo Commerce (BNC). Dalam memberikan pelayanan terhadap *customer* mereka, Bank Neo Commerce banyak membuka masukan untuk pelayanan yang mereka berikan, mulai dari akun media sosial sampai aplikasi yang disediakan Bank Neo Commerce yaitu NeoBank sebagai tempat aktifitas *customer* dalam melakukan transaksi. Saat ini NeoBank di Google Play Store sudah diunduh sebanyak lebih dari 10 juta dengan rating 3,9 dan 150 ribu ulasan. Rating yang cukup rendah disertai berbagai ulasan negatif dan positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Neo Commerce belum sepenuhnya memenuhi harapan dari pengguna NeoBank. Oleh sebab itu diperlukan sebuah analisis yaitu analisis sentimen dengan menggunakan metode klasifikasi *Super Vector Machine* (SVM) melalui data sebanyak 3000 lebih ulasan, diharapkan hasil yang didapatkan bisa menjadi bahan evaluasi aplikasi NeoBank untuk meningkatkan dan memenuhi kebutuhan penggunanya

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang di atas, ada permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi NeoBank pada Google Play Store menggunakan metode SVM?
2. Seberapa akurat metode SVM dalam mengklasifikasi text bahasa Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang akan digunakan adalah data ulasan yang terdapat di aplikasi NeoBank pada website Google Play Store sejak tanggal 5 April 2022 sampai 20 April 2022.

2. Ulasan yang diambil merupakan ulasan yang menggunakan bahasa Indonesia
3. Kelas yang digunakan untuk klasifikasi sentimen hanya positif dan negatif.
4. Metode klasifikasi, evaluasi, dan akurasi yang digunakan menggunakan metode *Support Vector Machine (SVM)* dan *Confusion Matrix*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui seberapa besar nilai akurasi yang didapat menggunakan metode SVM saat mengklasifikasi teks bahasa Indonesia mengenai ulasan aplikasi NeoBank pada Google Play Store.
2. Mengetahui informasi yang akan diperoleh pada setiap kelas sentimen negatif dan positif.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat mempermudah NeoBank untuk mengetahui setiap persepsi masyarakat dalam format pandangan negatif maupun positif, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam menjaga kualitas aplikasi, kemudian memperbaiki kekurangan, serta menjadikan evaluasi dalam melayani nasabah NeoBank.

1.6 Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data
Mengumpulkan data ulasan sebanyak 3000 lebih data pada aplikasi Neobank yang terdapat pada Google Play Store.
2. Analisis dan Perancangan
Melakukan analisa terhadap metode dan langkah dalam membuat model klasifikasi yang akan dilakukan. Hasil analisa tersebut akan dilanjutkan ke dalam tahap perancangan dimana pada tahap ini akan dilakukan

pengumpulan data, *preprocessing* data, pelabelan data, klasifikasi, dan interpretasi data.

3. Pengujian

Tahap pengujian dilakukan untuk menemukan nilai akurasi, *precision*, *recall*, dan *f1-score* yang merupakan hasil dari klasifikasi yang dilakukan oleh model menggunakan data uji dengan *confusion matrix*.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini:

1.7.1 Bab I Pendahuluan

Membuat analisis ringkas mengenai latar belakang permasalahan, rumusan dan batasan masalah, tujuan, manfaat, dan metode penelitian, serta sistematika penulisan.

1.7.2 Bab II Landasan Teori

Memuat teori dan landasan dasar yang digunakan untuk memecahkan masalah pada penelitian. Kemudian memuat ringkasan tentang hasil penelitian yang sudah dilaksanakan terdahulu oleh peneliti yang berbeda yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang saat ini dilakukan.

1.7.3 Bab III Metode Penelitian

Memuat ringkasan tentang sampel pada penelitian, sumber, jenis, dan metode pengumpulan data, variabel penelitian, metode analisis data, serta diagram alur penelitian.

1.7.4 Bab IV Implementasi dan Pembahasan

Bab ini berisikan tahapan yang akan dilakukan oleh penulis dalam mengupas data. Hasil yang telah diolah akan ditampilkan pada bab ini, baik dalam bentuk tabel atau dalam bentuk grafik. Kemudian penulis akan melakukan pembahasan terkait hasil yang telah ditemukan dalam penelitian dan juga menyesuaikan hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah pertimbangan.

1.7.5 Bab V Penutup

Memuat kesimpulan dan saran tentang analisis yang telah dilakukan dan membuat rekomendasi atas hasil yang telah dicapai serta permasalahan yang telah ditemukan saat penelitian dilakukan.

