

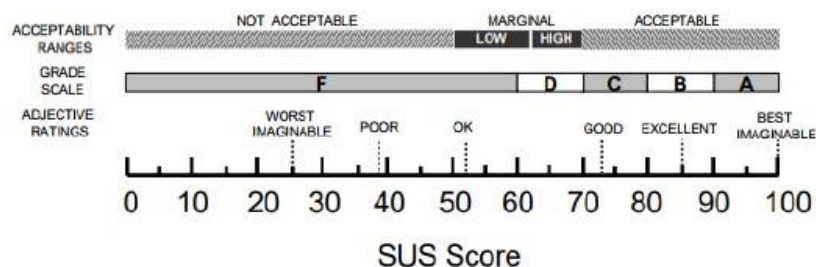
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan Inovasi teknologi merubah ritme aktivitas manusia secara signifikan, termasuk dalam dunia perbankan. Mobile banking telah menjadi satu elemen esensial dan tak terpisahkan dari transisi perbankan ke era digital yang modern., memungkinkan individu untuk melakukan transaksi perbankan hanya dengan menggunakan smartphone dan memanfaatkan akses internet di waktu dan lokasi mana pun yang mereka inginkan. (Khoiroh & Latifah, 2023). Kemudahan aksesibilitas yang ditawarkan oleh aplikasi mobile banking sangat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan. Oleh karena itu, kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman layanan perbankan secara digital. (Andriyati,Hidayah,& Rismayani, 2022).

Meskipun mobile banking menawarkan banyak manfaat dan kemudahan bagi pengguna, tidak semua aplikasi mobile banking berhasil memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Sejumlah studi telah menunjukkan bahwa beberapa aplikasi mobile banking mengalami tantangan terkait tingkat kepuasan pengguna yang rendah. Hal ini terjadi karena berbagai faktor seperti antarmuka pengguna yang kompleks, keterbatasan fitur, kinerja aplikasi yang lambat, dan keamanan yang diragukan (Andrew et al., 2020).



Gambar 1.1 Interpretasi Skor SUS

Sumber : Saputra & Sanjaya, 2023

Berdasarkan gambar 1 diatas merupakan Interpretas skor SUS. Arti dari skor SUS sebagai berikut *Acceptability Acceptable* (Tinggi) dengan Range 62-100, *Acceptability Acceptable* (Rendah) dengan Range 51-62, *Not Acceptable* dengan Range 0-51.

Dalam konteks ini, aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel, yang menyediakan layanan perbankan bagi nasabah di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, menghadapi masalah rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Studi sebelumnya menggunakan metode System Usability Scale (SUS) mengindikasikan bahwa aplikasi ini memperoleh penilaian SUS 31,46 yang berarti rendah, menunjukkan kategori “*Not Acceptable*” dan penilaian “*Buruk*” dalam skala Adjective Rating. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel masih terhambat oleh tantangan dalam hal usability, yang menegaskan perlunya peningkatan yang substansial untuk memenuhi harapan pengguna (Saputra & Sanjaya 2023).

Dengan adanya masalah SUS yang rendah maka perlu dilakukan analisis kembali supaya mendapatkan hasil yang akurat Analisis sentimen pengguna menjadi sangat penting dalam memahami persepsi dan preferensi pengguna terhadap suatu aplikasi. Dengan menggunakan metode K-Means dan Naive Bayes, penelitian ini akan memungkinkan identifikasi pola sentimen yang mungkin tersembunyi dalam data ulasan pengguna (Zul et al., 2018). Dari penelitian ini, metode K-Means diterapkan untuk mengelompokkan data ulasan pengguna menjadi kelompok-kelompok yang serupa berdasarkan pola atau karakteristiknya. sementara untuk menentukan sentimen positif atau negatif dari ulasan tersebut, menggunakan metode klasifikasi yaitu Naive Bayes. Pemilihan metode K-Means dan Naive Bayes didasarkan pada keunggulan masing-masing untuk analisis sentimen aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel. K-Means efektif dalam mengelompokkan data tanpa supervisi, cocok untuk mengungkap pola sentimen tersembunyi dari ulasan pengguna. Sementara Naive Bayes unggul dalam klasifikasi data berdasarkan probabilitas, memungkinkan klasifikasi sentimen dengan akurasi tinggi dan waktu komputasi cepat. Dengan demikian, kedua metode dipilih sesuai karakteristik data dan tujuan penelitian.

Tujuan utama dari penelitian ini yaitu agar Sumsel Babel bisa melakukan perbaikan terhadap sistem. Hasil penelitian diharapkan, dapat memberikan manfaat membantu penyedia layanan perbankan dalam memahami preferensi dan kebutuhan pengguna, sehingga dapat melakukan perbaikan sistem atau penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan gambaran latar belakang di atas, dapat dirumuskan bagaimana akurasi metode K-Means dan Naive Bayes dalam melakukan analisis sentimen terhadap Mobile Banking Sumsel Babel di Play Store.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan mencapai sasaran yang di tentukan maka terdapat beberapa batasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data ulasan pengguna aplikasi mobile banking Sumsel Babel yang diambil dari Play Store.
2. Penelitian ini menggunakan metode K-Means untuk klastering dan Naive Bayes untuk klasifikasi sentimen
3. Penelitian ini fokus pada analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi mobile banking Sumsel Babel.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

Berikut merupakan pertanyaan-pertanyaan penelitian, antara lain :

1. Bagaimana proses pengolahan data ulasan pengguna di Play Store mengenai Mobile Banking Sumsel Babel sehingga dapat mengidentifikasi sentimen positif dan sentimen negatif?
2. Bagaimana metode K-Means digunakan untuk mengelompokkan data ulasan pengguna Mobile Banking Sumsel Babel berdasarkan pola sentimen yang serupa?
3. Bagaimana proses penerapan metode Naive Bayes dalam mengklasifikasikan sentimen pengguna Mobile Banking Sumsel Babel menjadi kategori-kategori yang telah ditentukan sebelumnya?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah agar Sumsel Babel bisa melakukan perbaikan terhadap aplikasi BSB.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Dengan dilakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel di Play Store, penelitian ini dapat memberikan manfaat adalah membantu penyedia layanan perbankan dalam memahami Perspektif dan kebutuhan pengguna, sehingga dapat melakukan perbaikan aplikasi BSB atau penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA