

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang cepat dalam teknologi informasi telah memicu perubahan mendasar dalam industri perbankan. Perbankan digital menjadi landasan utama bagi institusi keuangan untuk memberikan layanan yang efisien dan terjangkau kepada pelanggan. Aplikasi perbankan Seabank sebagai salah satu pemain utama dalam ranah perbankan digital, menempatkan dirinya sebagai penyedia layanan terdepan dengan aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai layanan keuangan dengan mudah melalui perangkat seluler. Dalam konteks ini, memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi SeaBank menjadi krusial untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan membangun hubungan yang kuat antara bank dan nasabahnya atau pengguna aplikasi perbankan ini. Analisis ulasan aplikasi ini adalah suatu pendekatan sistematis untuk mengukur, mengevaluasi, dan memahami persepsi serta ekspektasi pelanggan terhadap produk atau layanan tertentu. Dalam konteks SeaBank, analisis ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Analisis sentiment adalah teknik pemrosesan data untuk mendeteksi opini dalam bentuk teks (Bahrawi, t.t.). Analisis sentiment digunakan untuk mendeteksi teks yang berisi ulasan pelanggan yang positif, negatif, dan netral dari ulasan pengguna yang tidak sesuai dengan *rating* yang diberikan. Metode *Random Forest* adalah metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Algoritma *Random Forest* lebih akurat dibandingkan *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* dengan peningkatan akurasi 7,16% (Larasati dkk., 2022). *Random Forest* adalah metode *machine learning* yang terdiri dari gabungan *Decision Tree* untuk dilakukan klasifikasi dimana

untuk memperoleh keputusan akhir dilakukan voting majority (Bayu Baskoro dkk., t.t.).

Factor – factor seperti antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, keamanan, ketersediaan fitur, dan dukungan pelanggan menjadi kunci dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan. Selain itu, analisis ini juga dapat mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan dan inovasi guna meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Beberapa studi sebelumnya telah dilakukan untuk mengevaluasi dampak dari kualitas layanan perbankan digital terhadap kesetiaan pelanggan. (Fitri dkk., 2020). Menurut penelitian yang menggunakan model mediasi moderat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, keandalan bersama dengan elemen privasi dan keamanan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap aplikasi perbankan. Kepercayaan awal terhadap aplikasi perbankan berperan sebagai penghubung antara dimensi EBSQ dan kesetiaan pelanggan, kecuali untuk desain situs web. Pengaruh perantara dari kepercayaan awal bervariasi antara konsumen yang terlibat tinggi dan rendah. (Shankar & Jebarajakirthy, 2019).

Melalui penelitian ini, kita akan menjelajahi berbagai aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan SeaBank. Dengan menggali persepsi pelanggan, kita dapat merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, mendukung pertumbuhan aplikasi, dan memperkuat loyalitas pelanggan. Analisis ini bertujuan tidak hanya sebagai refleksi tentang keberhasilan aplikasi SeaBank saat ini tetapi juga sebagai panduan untuk pengembangan masa depan yang lebih baik. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, SeaBank dapat terus beradaptasi dengan cepat, menghadirkan solusi yang relevan, dan tetap menjadi pilihan utama dan industry perbankan digital.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah kepuasan pengguna aplikasi SeaBank ini dapat melibatkan beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Berikut adalah beberapa masalah potensial yang dihadapi :

- a. Bagaimana menerapkan algoritma Random Forest dalam ulasan aplikasi Seabank ?
- b. Berapa akurasi yang dihasilkan oleh metode Random Forest dalam sentiment ulasan aplikasi Seabank?

## 1.3 Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini ada beberapa, diantara lain:

- Mengukur tingkat kepuasan pelanggan, melakukan survey untuk mengukur sejauh mana pelanggan SeaBank puas dengan aplikasi mereka, mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna.
- Mengidentifikasi factor – factor yang secara signifikan mengerahui kepuasan pelanggan.
- Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperbaiki kelemahan yang teridentifikasi dalam analisis.

## 1.4 Batasan masalah

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan sedang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat saat ini. Hampir semua bank telah menerapkan digitalisasi dalam operasinya. Namun pada penelitian ini penulis hanya membahas tentang kepuasan pengguna aplikasi perbankan menggunakan metode *Random Forest*.

### **1.5 Kontribusi**

Dengan melakukan penelitian ini mampu mengidentifikasi bidang potensial yang dapat diperbaiki dan diinovasikan, yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

