

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang keuangan pada era globalisasi telah mendorong munculnya inovasi-inovasi signifikan, salah satunya adalah *financial technology* (fintech), yang merupakan hasil integrasi antara sektor keuangan dengan sistem teknologi modern. Fintech telah berkembang pesat di Indonesia, dimana kemajuan teknologi digital dan penetrasi internet yang luas mendorong transformasi layanan keuangan tradisional menjadi lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Perkembangan fintech di Indonesia tidak hanya membuka peluang baru dalam meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga mengubah cara masyarakat mengelola dan mengakses layanan keuangan melalui aplikasi berbasis teknologi (F. Syifa et al, 2021)., Salah satu bentuk fintech yang paling berkembang adalah pinjaman online, sebuah layanan yang memberikan kemudahan proses pengajuan kredit dengan persyaratan yang lebih fleksibel dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional. Pinjaman online kini telah menjadi fenomena yang ramai diperbincangkan di kalangan masyarakat Indonesia, karena selain menawarkan kecepatan dan kemudahan dalam akses pembiayaan, layanan ini juga memungkinkan pemanfaatan data digital untuk menilai kelayakan kredit secara lebih akurat. Meski demikian, pertumbuhan pesat fintech dan pinjaman online ini juga membawa tantangan tersendiri, seperti risiko keamanan data, potensi penipuan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, berbagai upaya telah dilakukan oleh regulator dan pelaku industri untuk meningkatkan literasi keuangan serta menerapkan standar keamanan yang ketat, sehingga teknologi ini dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa mengabaikan aspek perlindungan konsumen. Dengan demikian, fintech di Indonesia tidak hanya menjadi solusi inovatif dalam mempermudah akses ke layanan keuangan, tetapi juga menjadi katalisator bagi pertumbuhan ekonomi digital yang lebih inklusif, memberikan kontribusi signifikan dalam membentuk

ekosistem keuangan masa depan yang lebih transparan, efisien, dan berdaya saing tinggi (Zuchroh I, 2021).

Pinjaman online terdiri dari berbagai lembaga, baik yang legal maupun ilegal. Saat ini, legalitas pinjaman online sudah diatur dengan baik oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pinjaman online merupakan bentuk kredit yang ditawarkan oleh lembaga keuangan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi proses aplikasi, verifikasi, dan penyaluran dana secara daring. Meskipun pinjaman online ilegal masih diminati oleh masyarakat Indonesia, hal ini disebabkan oleh syarat yang mudah, proses pencairan yang cepat, serta batas pinjaman yang besar. Pinjaman online juga dapat disesuaikan dengan tenor peminjaman yang sesuai dengan kebutuhan peminjam. Sebagian besar jenis pinjaman online bahkan tidak memerlukan agunan atau jaminan (Abdullah, A. 2021).

Proses peminjaman online yang ditawarkan oleh berbagai lembaga keuangan sangat mudah untuk diajukan. Pertumbuhan pesat perusahaan atau lembaga keuangan sebagai pemberi pinjaman dipicu oleh tingginya permintaan dipasar. Hal ini juga mendorong munculnya perusahaan atau lembaga keuangan ilegal. Perusahaan-perusahaan ini seringkali menjerat nasabah dengan bunga yang sangat tinggi. Berdasarkan data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), penyaluran pinjaman online melalui fintech lending mencapai Rp22,76 triliun pada Maret 2024, mengalami peningkatan sebesar 25,32% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya, di mana total penyaluran tercatat sebesar Rp17,3 triliun.

Pemanfaatan pinjaman online yang tidak bijaksana sering kali menjadi penyebab utama permasalahan yang muncul. Banyak pengalaman, baik positif maupun negatif, yang dibagikan oleh masyarakat terkait pinjaman online ini melalui berbagai media sosial, terutama Twitter. Hal ini memunculkan sentimen di kalangan masyarakat, yang kemudian menjadi topik pembicaraan yang menarik untuk dibahas. Seiring dengan berkembangnya opini dan komentar

masyarakat, diperlukan analisis untuk mengklasifikasikan berbagai pendapat tersebut.

Analisis sentimen adalah cara untuk mendapatkan berbagai opini masyarakat. Studi yang berfokus pada cara mengungkapkan sentimen dan opini dalam kalimat atau teks. Klasifikasi sentimen berkaitan dengan aktivitas mengelompokkan sentimen berdasarkan teks opini terkait topik yang dibahas (Sayogo, D. S., Irawan, B., & Bahtiar, A. 2023). Analisis sentimen sangat penting dalam konteks pinjaman online karena dapat membantu memahami pandangan dan perasaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan informasi ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperbaiki layanan mereka. Berbagai algoritma digunakan untuk mengkategorikan teks menjadi Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM) merupakan metode pembelajaran mesin yang dapat digunakan untuk mengkategorikan teks berdasarkan kecenderungan emosional, seperti perasaan positif atau optimis dan perasaan negatif atau pesimis. Pendekatan Naive Bayes berfokus pada pencarian pemisah optimal untuk membedakan kategori atau kelas yang ada secara akurat.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya menemukan bahwa analisis sentimen mengenai Komparasi Naive Bayes dan SVM Analisis Sentimen RUU Kesehatan di Twitter Perbandingan ini menghasilkan algoritma SVM dengan pelabelan kamus Lexicon InSet menghasilkan akurasi sebesar 87% Dibandingkan dengan Naive Bayes 82%. hasil sentimen menunjukkan masyarakat cenderung mempunyai opini positif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan melakukan komparasi atau perbandingan antara metode mana yang lebih baik dalam mengklasifikasikan sentimen masyarakat mengenai pinjaman online di media sosial, khususnya Twitter, dengan menggunakan Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara melakukan analisis sentimen terhadap pinjaman online di media sosial Twitter?
2. Bagaimana efektivitas metode Naive Bayes dalam mengklasifikasikan sentimen terhadap pinjaman online?
3. Bagaimana kinerja Support Vector Machine (SVM) dalam analisis sentimen terhadap pinjaman online?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini akan fokus pada pengguna media sosial Twitter memberikan opini mereka terkait dengan layanan pinjaman online, serta mengklasifikasikan sentimen menggunakan algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Menganalisis Sentimen:** Untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap pinjaman online yang dibahas di media sosial Twitter, dengan mengidentifikasi opini positif, dan negatif yang terkandung dalam tweet.
2. **Perbandingan Kinerja Metode:** Untuk membandingkan hasil analisis sentimen yang diperoleh dari kedua metode Naive Bayes dan Support Vector Machine dan menentukan metode mana yang lebih efektif dalam mengklasifikasikan sentimen terhadap pinjaman online.
3. **Meningkatkan Pemahaman tentang Persepsi Publik:** Untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana masyarakat memandang pinjaman online melalui analisis sentimen yang berbasis data dari media sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berharap agar para pembaca dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep analisis sentimen, serta algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM).

