

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, aplikasi fintech seperti Flip.id telah menjadi alat penting bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Seiring dengan pertumbuhan dan pengembangan teknologi, aplikasi semacam itu menghasilkan volume data yang sangat besar dari interaksi pengguna mereka. Data tersebut, jika dianalisis dengan benar, memiliki potensi untuk memberikan wawasan mendalam tentang kepuasan pengguna dan area-area yang memerlukan perbaikan (Smith, J. 2019)

Namun, menghadapi volume data yang besar dan beragam memerlukan pendekatan yang sistematis dan efisien untuk ekstraksi dan analisis. Dalam konteks ini, teknik ETL (Extract, Transform, Load) menjadi sangat relevan. ETL memungkinkan pengambilan data dari berbagai sumber, transformasi data tersebut menjadi format yang konsisten, dan akhirnya memuatnya ke dalam gudang data untuk analisis lebih lanjut (Brown, L. 2020).

Teknik ETL ini telah terbukti efektif dalam berbagai studi sebelumnya. Fornell (1992) menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan (Fornell, C. 1992).

Namun, meskipun potensi teknik ETL telah diakui dalam berbagai aplikasi, penerapannya khususnya untuk menggali data kepuasan pengguna dalam konteks fintech masih belum sepenuhnya dieksplorasi. Kepuasan pengguna merupakan indikator kinerja utama yang dapat menginformasikan perusahaan tentang kualitas layanan mereka dan area mana yang perlu ditingkatkan (Wilson, T. 2018). Penelitian oleh Hennig-Thurau & Klee (1997) menunjukkan bahwa kualitas hubungan yang baik dengan pelanggan dapat meningkatkan retensi pelanggan (Hennig-Thurau, T., & Klee, A. 1997).

Dengan memahami bagaimana pengguna merespons berbagai fitur dan fungsionalitas dalam aplikasi Flip.id, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian yang

berfokus pada ekstraksi data kepuasan pengguna dengan teknik ETL sangat penting untuk memastikan bahwa Flip.id terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya.

Dalam konteks yang lebih luas, hasil dari penelitian ini dapat memberikan panduan bagi aplikasi fintech lainnya tentang bagaimana menggunakan teknik ETL untuk mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang pengguna mereka, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna (Patel, A. 2021). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi berkorelasi dengan peningkatan nilai pemegang saham (Anderson, E. W., Fornell, C., & Mazvancheryl, S. K. 2004).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai sebelumnya, maka penulis mengajukan pertanyaan dalam penelitian ini yang dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana cara membuat database tentang aplikasi flip.id dengan teknik ETL?
- 2) Bagaimana aplikasi pentaho data integration membuat sebuah database tentang aplikasi flip.id?
- 3) Bagaimana cara menganalisis database yang sudah dibuat menggunakan teknik ETL?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi penelitian agar terfokus dan tidak menyimpang dari pembahasan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini terbatas pada data ulasan pada platform aplikasi google play.
- 2) Penelitian ini fokus pada penggunaan aplikasi Pentaho Data Integration (PDI) dalam pelaksanaan proses ETL untuk pembuatan database aplikasi Flip.id. Alat atau platform ETL lainnya tidak akan dibahas atau dibandingkan dalam penelitian ini
- 3) Penelitian ini tidak akan mendalami teknik analisis data lanjutan seperti machine learning, data mining, atau analisis prediktif yang membutuhkan tingkat kompleksitas lebih tinggi dan alat khusus.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah terurai sebelumnya maka adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membentuk database tentang aplikasi flip.id dengan teknik ETL
- 2) Menjelaskan bagaimana aplikasi Pentaho Data Integration (PDI) dapat digunakan untuk membantu proses ETL dalam pembuatan database untuk aplikasi Flip.id.
- 3) Menerapkan teknik analisis data dasar untuk mengevaluasi kualitas data dan menghasilkan wawasan yang berguna dari database yang telah dikembangkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat teoritis
Manfaat teoritis yang dapat diperoleh sangat signifikan bagi dunia akademik. Pertama, penelitian ini mengembangkan pemahaman kita mengenai teknik ETL, khususnya bagaimana teknik tersebut diterapkan dalam situasi nyata dalam industri fintech, seperti yang ditemui oleh Flip.id. Hal ini memberikan kedalaman baru pada literatur mengenai ETL dan prosesnya. Kedua, dengan fokus pada kepuasan pengguna, penelitian ini menambah kontribusi pada literatur kepuasan pelanggan dengan menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks digital dan bagaimana informasi tersebut dapat diekstraksi melalui data. Selanjutnya, penelitian ini juga menyoroti pentingnya integrasi data dari berbagai sumber untuk mendapatkan analisis yang lebih komprehensif dan koheren, menekankan bagaimana analisis data yang tepat dapat menginformasikan dan memandu optimalisasi proses bisnis. Akhirnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan landasan bagi pengembangan model analisis kepuasan pengguna di masa depan, menginspirasi inovasi dalam metode analisis dan teknik yang digunakan di berbagai industri.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi penulis Penelitian ini diharapkan dengan melakukan penelitian ini, penulis akan meningkatkan kemampuan dalam analisis data dan

interpretasi hasil, terutama dalam konteks kepuasan pengguna dan teknologi informasi.

- b. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan hasil dari penelitian ini dikarenakan penelitian ini sudah membuat dataset yang berkualitas, dan diharapkan untuk menyempurnakan apabila terdapat kesalahan.