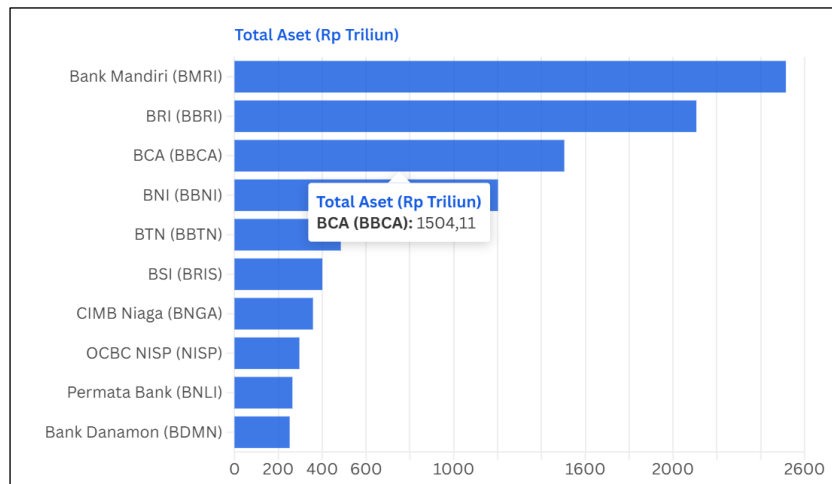


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan pada berbagai sektor, khususnya sektor keuangan. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan efisiensi dan kecepatan dalam bertransaksi mendorong industri perbankan untuk menyediakan layanan berbasis digital. Salah satu inovasi unggulan yang banyak dimanfaatkan adalah layanan *Mobile Banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan dengan lebih mudah melalui perangkat *smartphone* [1].

Kondisi tersebut didukung oleh tingginya penggunaan *smartphone* di Indonesia, yang menempati peringkat keempat di dunia dengan sekitar 240 juta pengguna [2]. Bank-bank besar seperti BCA, BRI, Mandiri, dan BNI turut memanfaatkan peluang tersebut dengan menghadirkan layanan *Mobile Banking* sebagai sarana transaksi digital, dengan total pengguna mencapai sekitar 40 juta pada kuartal I tahun 2025 [3]. Selain itu, penelitian Ridha dkk. menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam memengaruhi niat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* [4].



Gambar 1.1 Peringkat Total Aset Bank di Indonesia per Kuartal I 2025 [5]

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Bank Central Asia (BCA) sebagai bank swasta terbesar di Indonesia mencapai Rp1.504,11 triliun pada kuartal I tahun 2025 terus berupaya mengembangkan layanan digitalnya [5]. Sebagai bank swasta, kualitas layanan digital dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam

mempertahankan daya saing layanan perbankan. Salah satu inovasi terbarunya adalah aplikasi myBCA, yang dirancang sebagai platform generasi baru dengan fitur yang lebih terintegrasi dibandingkan BCA Mobile. Aplikasi myBCA mendukung berbagai fitur modern seperti akses multi-rekening, autentikasi biometrik, tampilan antarmuka yang lebih intuitif, serta kelengkapan fitur yang lebih baik dibandingkan dengan aplikasi BCA Mobile. Namun, meskipun menawarkan berbagai keunggulan tersebut, jumlah unduhan myBCA di Google Play Store masih lebih rendah dibandingkan BCA Mobile.

BCA Mobile yang telah dirilis sejak tahun 2011 memiliki tingkat adopsi yang lebih matang dengan jumlah unduhan mencapai lebih dari 50 juta di Google Play Store [6]. Sementara itu, myBCA yang mulai diperkenalkan pada tahun 2021 masih berada pada fase pengembangan dan peningkatan adopsi pengguna dengan jumlah unduhan lebih dari 10 juta [7]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa myBCA masih mengalami proses penyesuaian terhadap kebutuhan pengguna sebagai bagian dari pengembangan layanan digital perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada aplikasi myBCA untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap berbagai aspek layanan aplikasi.

Selain tingkat adopsi yang belum maksimal, keandalan aplikasi juga menjadi aspek penting dalam penggunaan layanan perbankan digital. Berdasarkan laporan Kompas.com (29 September 2025), layanan myBCA dan BCA Mobile dilaporkan mengalami gangguan secara bersamaan, yang menyebabkan sejumlah pengguna mengeluhkan kesulitan melakukan transaksi di media sosial [8]. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan teknis pada aplikasi dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Oleh karena itu, umpan balik dari pengguna menjadi sumber informasi penting untuk menilai kualitas layanan yang dirasakan secara langsung.

Umpan balik tersebut dapat diidentifikasi melalui penilaian yang diberikan pengguna terhadap aplikasi. Salah satu bentuknya dapat dilihat melalui ulasan serta rating yang tersedia pada platform Google Play Store [9]. Pada penelitian ini memfokuskan pengambilan data ulasan pada Google Play Store karena sistem operasi Android memiliki pangsa pasar yang dominan di Indonesia, sehingga ulasan

pada platform tersebut dinilai lebih merepresentasikan pengalaman mayoritas pengguna aplikasi [10].

Berdasarkan data pada Google Play Store, aplikasi myBCA telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan jumlah ulasan mencapai sekitar 75 ribu komentar serta memperoleh rata-rata rating sebesar 3,8 dari lima bintang [7]. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat adopsinya masih lebih rendah dibandingkan dengan BCA Mobile, aplikasi myBCA tetap memiliki basis pengguna yang cukup besar untuk memberikan gambaran mengenai pengalaman penggunaan secara nyata. Selain itu, variasi rating yang diberikan pengguna menunjukkan bahwa terdapat beragam persepsi terhadap kualitas layanan aplikasi, baik berupa penilaian positif maupun keluhan terkait penggunaan aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan adanya variasi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi myBCA, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna.

Berdasarkan data ulasan pada Google Play Store, pengguna aplikasi myBCA memiliki beragam pengalaman dalam menggunakan layanan tersebut. Sebagian pengguna memberikan penilaian positif karena menilai tampilan aplikasi sederhana serta fitur-fitur yang tersedia mampu membantu aktivitas perbankan harian. Di sisi lain, terdapat pula ulasan bernada negatif yang menyoroti gangguan teknis, kendala akses layanan, maupun permasalahan pada proses transaksi [7]. Ulasan-ulasan tersebut menjadi sumber informasi yang penting karena mencerminkan pengalaman pengguna secara langsung dalam menggunakan aplikasi myBCA, baik dari sisi kelebihan maupun kendala layanan yang dirasakan pengguna.

Ulasan-ulasan tersebut tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara umum, tetapi juga memuat opini subjektif yang mencerminkan persepsi terhadap berbagai aspek layanan. Oleh karena itu, kumpulan ulasan di Google Play Store dapat dimanfaatkan sebagai sumber data penelitian melalui teknik analisis sentimen untuk mengidentifikasi kecenderungan opini pengguna, baik yang bersifat positif maupun negatif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simarmata dan Sasongko yang menegaskan bahwa analisis ulasan pengguna aplikasi *Mobile Banking* dapat membantu memetakan faktor layanan

yang memperoleh apresiasi serta area yang masih memerlukan perbaikan [11].

Meskipun demikian, sebagian besar analisis sentimen masih terbatas pada klasifikasi sederhana yang hanya membedakan ulasan menjadi positif, negatif, atau netral. Pendekatan ini kurang mampu menggambarkan persepsi pengguna secara menyeluruh, karena satu ulasan sering kali mencakup berbagai dimensi layanan seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, atau kecepatan layanan. Dengan metode *single-label*, nuansa tersebut berpotensi hilang sehingga informasi penting bagi pengembang tidak tersampaikan. Oleh karena itu, analisis sentimen multi-aspek menjadi relevan karena memungkinkan ulasan dikaji berdasarkan beberapa faktor layanan secara terpisah. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu, Aryanti, Adiwinata, dan Soeroso menunjukkan bahwa pendekatan ini dapat meningkatkan akurasi identifikasi sentimen dan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kekuatan serta kelemahan layanan dari sudut pandang pengguna [12].

Namun, penerapan analisis multi-aspek dalam bahasa Indonesia tidak lepas dari tantangan berupa penggunaan kosakata tidak baku, singkatan, serta keragaman gaya bahasa yang sering muncul dalam ulasan pengguna. Fenomena ini menimbulkan kesulitan dalam pemrosesan teks, terutama dalam memahami konteks dan nuansa makna yang terkandung dalam kalimat. Untuk mengatasi hal tersebut, Penelitian oleh Bahri dan Suada menegaskan bahwa IndoBERT merupakan model transfer learning terbaik dibandingkan dengan metode lain seperti SVM, LSTM, maupun mBERT, karena mampu menangkap nuansa linguistik bahasa Indonesia dengan lebih baik serta menghasilkan performa yang lebih stabil [13]. Penelitian lain oleh Yulianti dan Nissa juga menunjukkan bahwa IndoBERT, sebagai model berbasis transformer yang dilatih khusus pada korpus Bahasa Indonesia, efektif dalam menangani tugas analisis sentimen berbasis aspek (ABSA). Dalam studi tersebut, IndoBERT yang telah disesuaikan (*fine-tuned*) mencapai peningkatan signifikan dalam skor F1 sebesar 23,6% dibandingkan dengan model *Baseline* berbasis *Deep Learning* lainnya [14].

Dalam menerapkan analisis sentimen multi-aspek, diperlukan kerangka yang dapat mengelompokkan aspek layanan yang relevan dalam konteks penggunaan aplikasi mobile. Kerangka PACMAD (People At the Centre of Mobile

Application Development) digunakan dalam penelitian ini karena menilai pengalaman pengguna berdasarkan tujuh dimensi, yaitu efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, *Learnability*, *Memorability*, error, serta konteks penggunaan. Kerangka ini dianggap sesuai untuk menilai aplikasi mobile yang sangat bergantung pada kemudahan penggunaan, keandalan, serta kenyamanan dalam berbagai situasi penggunaan sehari-hari. Dengan demikian, PACMAD membantu memberikan struktur dalam mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang menjadi perhatian pengguna secara lebih terarah dan komprehensif [15].

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan menerapkan pendekatan analisis sentimen multi-aspek pada ulasan pengguna aplikasi myBCA di Google Play Store dengan memanfaatkan model IndoBERT serta kerangka PACMAD. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemetaan sentimen yang lebih terperinci sesuai dengan aspek-aspek layanan yang menjadi perhatian pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait persepsi pengguna terhadap aplikasi myBCA serta menjadi masukan strategis bagi pengembang dalam upaya meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan analisis sentimen multi-aspek pada ulasan pengguna aplikasi myBCA di Google Playstore menggunakan model IndoBERT dan kerangka PACMAD?
2. Bagaimana konfigurasi IndoBERT yang menghasilkan kinerja model terbaik?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah didapatkan di atas, perlu adanya batasan agar penelitian ini tidak terlalu melebar dari topik yang sudah ditetapkan. Batasan masalah tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. Proses pengumpulan data dilakukan pada ulasan pengguna aplikasi myBCA versi 2.6.0 hingga 2.9.0 yang berbahasa Indonesia, dalam rentang waktu kuartal

ketiga (Juli – September) pada tahun 2025 sebanyak 4.217 ulasan.

2. Sentimen ulasan dikelompokkan ke dalam 3 kelas, yaitu positif, negatif, dan netral
3. Penelitian ini tidak melibatkan pihak BCA secara langsung, melainkan hanya menggunakan data ulasan pengguna yang tersedia secara publik.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menerapkan analisis sentimen multi-aspek pada ulasan pengguna aplikasi layanan perbankan digital yang diperoleh dari Google Playstore, dengan menggunakan model IndoBERT dan mengacu pada kerangka PACMAD sebagai dasar pemetaan aspek.
2. Menentukan konfigurasi terbaik model IndoBERT melalui proses pelatihan dan pengujian, sehingga diperoleh kinerja model yang optimal dalam melakukan klasifikasi sentimen berdasarkan aspek.

1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat penelitian yang terbagi dari sisi praktis dan akademis seperti berikut:

1. Hasil analisis dapat digunakan oleh pihak bank sejenis seperti bank BCA sebagai bahan evaluasi dan masukan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan digital berdasarkan persepsi nyata pengguna.
2. Penelitian ini berkontribusi dalam penerapan analisis sentimen multi-aspek menggunakan IndoBERT untuk bahasa Indonesia, serta memperkaya kajian NLP dan analisis sentimen dengan mengintegrasikan kerangka PACMAD untuk evaluasi aplikasi mobile.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis agar pembahasan tersusun runtut dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori dan konsep yang menjadi dasar penelitian, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Selain itu, dijelaskan juga landasan konseptual yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode dan tahapan penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga tahapan analisis, evaluasi hasil, dan implementasi sistem.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan metode yang telah diterapkan, serta analisis dan pembahasan terhadap hasil tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya atau pengembangan sistem di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi seluruh sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi, disusun sesuai dengan format penulisan yang berlaku

LAMPIRAN

Lampiran meliputi dokumen pendukung yang berkaitan dengan proses penelitian. Pada laporan ini, lampiran yang disertakan adalah tangkapan layar percakapan (screenshot) permohonan izin penelitian yang dikirimkan melalui whatsapp kepada salah satu pegawai yang bekerja di tempat mitra. Tindakan ini dilakukan sebagai tatanan etika dan formalitas dalam pengajuan izin pengumpulan data ulasan aplikasi, sehingga pihak terkait mengetahui tujuan, ruang lingkup, serta penggunaan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini.