

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Objek Penelitian**



**Gambar 1. 1** Logo Flip

*Sumber:* (Flip.id)

Flip merupakan sebuah perusahaan teknologi financial (*Fintech*) asal Indonesia yang berfokus pada layanan transaksi antar bank gratis tanpa potongan administratif (Flip, 2024). Pada tahun 2015, Rafi Arriyan, Luqman Sungkar, dan Ginanjar Ibnu Solikhin mendirikan perusahaan ini untuk membantu masyarakat menghemat biaya administrasi saat melakukan transfer antar bank yang umumnya dibebankan oleh bank tradisional (Flip.id). Layanan yang ditawarkan mencakup pengiriman uang tanpa biaya ke ratusan bank di Indonesia, pengisian saldo dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, LinkAja, pembayaran berbagai tagihan serta pembelian pulsa.

Sejak peluncurannya, Jumlah pengguna Flip kini telah melampaui 15 juta individu, ditambah dengan ribuan perusahaan yang tersebar di Indonesia. Popularitasnya tumbuh karena kemudahan penggunaan, biaya rendah, dan layanan yang efisien untuk transfer antar bank (Setiawan, 2024). Flip juga menghadirkan Flip Globe, sebuah layanan transfer internasional yang menjangkau lebih dari 50 negara dengan tarif yang terjangkau, menjadikannya pilihan bagi pekerja migran dan keluarga di luar negeri.

Flip telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia dengan nomor izin 18/196/DKSP/68, sehingga menambah kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan legalitas layanannya (Flip.id). Flip memiliki visi untuk “Menjadi perusahaan layanan yang paling berpusat pada pelanggan di dunia dan memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan yang adil dari mana saja kepada siapa saja” (Flip.id). Pernyataan ini menekankan tekad Flip untuk menyediakan layanan keuangan yang aman dan mudah diakses oleh semua kalangan, serta memastikan setiap pengguna dapat melakukan transaksi tanpa dibebani biaya yang tidak perlu. Dengan berfokus pada prinsip keadilan dan kemudahan akses, Flip berkomitmen untuk menciptakan pengalaman finansial yang inklusif, mendukung misi menjadi platform yang memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pelanggan di era ekonomi digital.

Flip memiliki berbagai aspek kualitas layanan yang dapat dinilai dari persepsi penggunanya, terutama dalam hal kecepatan, keandalan, dan keamanan transaksi. Sebagai platform dengan basis operasional sepenuhnya digital, Flip memanfaatkan teknologi untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi bagi penggunanya. Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan flip mencerminkan efektivitas aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan mereka di era digital.

## **1.2 Latar Belakang**

Seiring perkembangan zaman, inovasi dan kemajuan teknologi telah menyentuh berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan perbankan yang mengalami pertumbuhan pesat, terutama di Indonesia. Transformasi teknologi ini mendorong digitalisasi produk keuangan. Salah satu inovasi yang kini dikenal luas oleh masyarakat adalah teknologi finansial atau *Fintech*. *Fintech* muncul sebagai jawaban atas kebutuhan dan kendala yang belum sepenuhnya teratasi oleh industri perbankan Indonesia, sehingga hadir untuk mempermudah akses ke layanan keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat di berbagai wilayah.

*Fintech* merupakan penggabungan antara layanan keuangan dan teknologi informasi telah menghasilkan berbagai sistem baru yang mempermudah mekanisme transaksi keuangan untuk mendukung kebutuhan konsumen (Khoirunisa et al., 2023). *Fintech* singkatan dari kata '*Finance*' dan '*Technology*', merupakan kombinasi dari teknologi dan layanan keuangan yang mentransformasi model bisnis konvensional ke arah yang lebih modern, jika sebelumnya pembayaran mengharuskan interaksi langsung dan membawa uang tunai, kini transaksi dapat dilakukan dari jarak jauh melalui internet, memungkinkan pengiriman uang secara digital tanpa perlu bertemu secara fisik (Afnan et al., 2020). Kegiatan transaksi pun kini dapat dilakukan secara elektronik melalui smartphone, tablet atau perangkat genggam lainnya (Kusuma & Asmoro, 2020)

Seiring dengan kemajuan teknologi dan internet, sistem pembayaran juga mengalami perkembangan dan beralih ke platform online. Salah satu contohnya adalah transfer bank yang kini dapat dilakukan melalui *mobile banking*. Selain itu, banyak platform *e-commerce* yang telah mengembangkan sistem pembayaran sendiri, yang dikenal sebagai *e-wallet* atau dompet digital. *E-wallet* atau dompet digital adalah salah satu bentuk teknologi finansial (*Fintech*) yang menggunakan internet sebagai media dan berfungsi sebagai alternatif metode pembayaran (Nawawi, 2020). Perkembangan sistem pembayaran ini tidak hanya memudahkan transaksi dan penyimpanan uang, tetapi juga membantu mengurangi risiko penyebaran uang palsu menjamin keamanan dana yang tersimpan di dalam *e-wallet*.

Aktivitas transfer bank menjadi kebutuhan umum masyarakat saat ini. Berdasarkan survei independent yang dilakukan oleh Wise Bersama Jajak Pendapat (JAKPAT), 70% responden mengungkapkan bahwa biaya transfer yang tinggi sesekali mungkin tidak terasa membebani, transaksi yang lebih sering mungkin akan membebani, Muncul berbagai aplikasi seperti Dana, Ovo, GoPay, Flip, dan Link Aja yang menawarkan kemudahan transfer antar bank tanpa biaya tambahan (Dimas, 2023). Pengguna DANA mendapatkan bebas biaya admin hingga 10 kali dalam sebulan

dengan minimal transfer Rp50.000 (Ramdhani, 2020), Pengguna OVO menyediakan biaya admin tranfer ke akun bank mulai dari Rp 1.000 per transaksi (Anwar, 2022), Pengguna GoPay menyediakan biaya admin transfer tiap bank memakai BI-Fast sebesar Rp 2.500 per transaksi (GoPay, 2025), sementara Flip menawarkan transfer gratis dengan batas harian Rp5.000.000 (Flip.id, 2024), dan Link Aja menyediakan biaya admin terjangkau mulai dari Rp1.000 per transaksi (Linkaja.id, 2022).

Berdasarkan keunggulan yang ditawarkan, penelitian ini memilih Flip sebagai objek utama dalam menganalisis kualitas layanan dalam konteks transfer antarbank tanpa biaya admin. Pemilihan Flip didasarkan pada relevansinya dengan dimensi *Service Quality*, yang menjadi fokus utama penelitian ini. Flip menyediakan layanan transfer bebas biaya admin dengan ketentuan nominal transfer tertentu. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat, mudah, dan hemat biaya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan mengurangi beban biaya operasional dalam aktivitas keuangan digital. Selain itu, Flip memungkinkan transfer tanpa biaya admin setiap hari, sesuai dengan batas nominal transfer yang telah ditentukan. Apabila batas transfer harian sebesar Rp5.000.000 terlampaui, biaya admin yang dikenakan tetap terjangkau, yaitu Rp2.000 per transaksi, sehingga tetap mendukung efisiensi layanan dan memberikan manfaat ekonomi bagi pengguna (Flip.id, 2024).

**Tabel 1. 1** Perbandingan Layanan Flip.id dengan Kompetitor

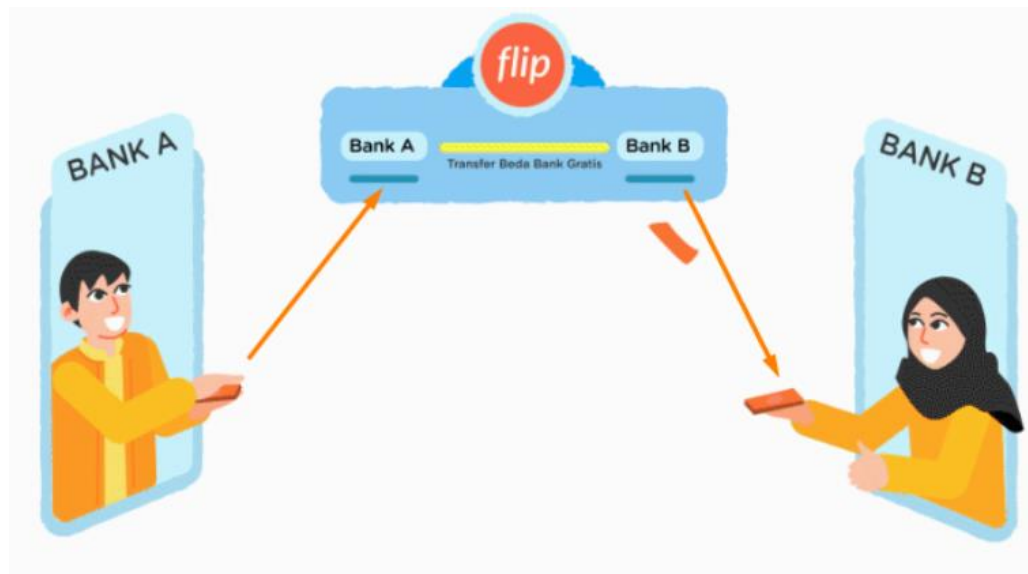
| Layanan                         | Flip.id                           | Ovo             | Dana            | GoPay           |
|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Transfer Antarbank</b>       | Gratis (untuk transaksi tertentu) | Ada biaya admin | Ada biaya admin | Ada biaya admin |
| <b>Transfer Sesama Pengguna</b> | Gratis                            | Gratis          | Gratis          | Gratis          |

| Layanan                                                     | Flip.id                                           | Ovo                                | Dana                               | GoPay                              |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Tersedia Pembayaran Tagihan (Listrik, air, TV, dll.)</b> | tersedia                                          | tersedia                           | tersedia                           | tersedia                           |
| <b>Top-Up Saldo</b>                                         | Tersedia (via bank & minimarket)                  | Tersedia (via bank & minimarket)   | Tersedia (via bank & minimarket)   | Tersedia (via bank & minimarket)   |
| <b>Promo dan Cashback</b>                                   | Ada promo dan cashback                            | Ada promo dan cashback             | Ada promo dan cashback             | Ada promo dan cashback             |
| <b>Pembelian Produk Digital</b>                             | Tersedia (pulsa, paket data, dll.)                | Tersedia (pulsa, paket data, dll.) | Tersedia (pulsa, paket data, dll.) | Tersedia (pulsa, paket data, dll.) |
| <b>BPJS Kesehatan</b>                                       | Tersedia                                          | Tersedia                           | Tersedia                           | Tersedia                           |
| <b>Pulsa Pascabayar</b>                                     | Tersedia                                          | Tersedia                           | Tersedia                           | Tersedia                           |
| <b>Layanan International</b>                                | Tersedia (Flip Globe – kirim uang ke luar negeri) | Tidak tersedia                     | Tidak tersedia                     | Tidak tersedia                     |
| <b>Multi Transfer</b>                                       | Tersedia (Flip for Business)                      | Tidak tersedia                     | Tidak tersedia                     | Tidak tersedia                     |

*Sumber:* Hasil Olahan Penulis (2024)

Selain layanan transfer antarbank tanpa biaya admin, Flip juga menyediakan berbagai fitur tambahan, seperti layanan internasional (Flip Globe) dan Multi Transfer untuk transaksi bisnis. Layanan ini juga mendukung pembayaran tagihan, termasuk

listrik, air, TV, BPJS Kesehatan, serta pulsa dan paket data. Selain itu, Flip memungkinkan top-up saldo melalui bank atau minimarket, serta memiliki fitur promo dan cashback untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



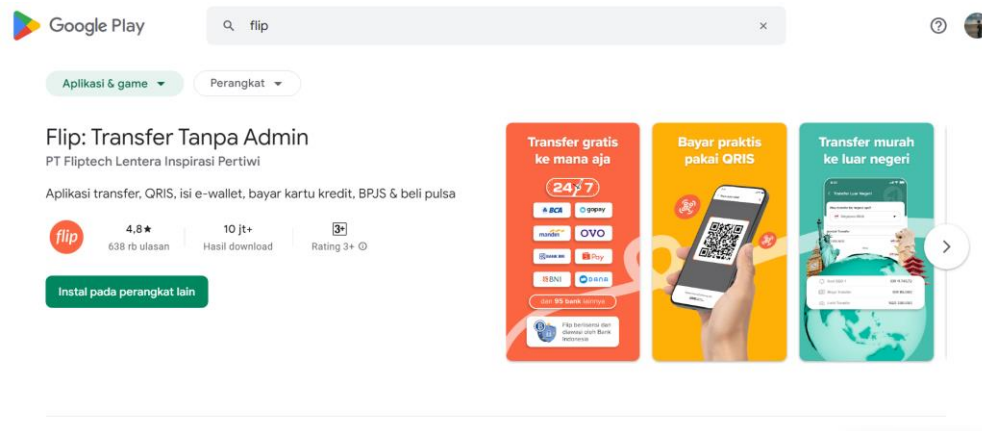
**Gambar 1. 2** Cara Kerja Aplikasi Flip

*Sumber:* (Plugin OngkosKirim, 2021)

Flip berperan sebagai perantara, layanan ini tidak dapat melakukan pendebitan otomatis dari rekening pengguna. Oleh karena itu, pengguna harus mentransfer saldo ke rekening Flip terlebih dahulu agar transaksi dapat diproses. Setelah saldo diterima, Flip akan meneruskan dana tersebut ke rekening tujuan.

Lebih dari 10 juta unduhan di Play Store telah dicapai oleh aplikasi Flip yang mulai beroperasi secara resmi pada Januari 2016 (Google Play, 2024). Google Play Store menyediakan beragam aplikasi yang dapat digunakan pada perangkat Android dilengkapi dengan fitur ulasan yang memungkinkan pengguna memberikan penilaian atau komentar tentang pengalaman mereka dengan suatu aplikasi. Hingga November 2024, aplikasi Flip memiliki 4.8 dengan 638 ribu ulasan di Google Play Store (Google Play, 2024). Pengguna Flip sering menyampaikan pengalaman mereka, baik berupa kritik maupun apresiasi, dalam komentar atau ulasan di Google Play Store. Banyaknya

ulasan ini memberikan gambaran yang berguna bagi calon pengguna dalam mempertimbangkan Flip sebagai aplikasi untuk transaksi keuangan. Selain itu, perusahaan dapat memanfaatkan tanggapan dari pengguna sebagai sumber informasi yang berharga untuk inovasi dan evaluasi, guna meningkatkan kualitas aplikasi di masa yang akan datang.



**Gambar 1.3** Aplikasi Flip di Google Play Store

*Sumber:* (Google Play, 2024)

Selama tahun 2022, Flip berhasil menduduki peringkat teratas dalam daftar *Top Startups List 2022* versi LinkedIn, menandakan pertumbuhan yang pesat dalam industri *Fintech* di Indonesia (CNBC Indonesia, 2022). Sebagai aplikasi transfer antarbank tanpa biaya admin, Flip menarik banyak pengguna berkat layanan keuangan digital yang efisien dan terjangkau. Sejalan dengan pertumbuhannya, Flip juga menunjukkan komitmennya dalam mendorong digitalisasi solusi keuangan di Indonesia dengan terus mengembangkan layanan dan teknologi untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah dan aman bagi pengguna (CNBC Indonesia, 2022). Selain itu, Flip berhasil mendapatkan pendanaan sebesar USD 100 juta atau sekitar Rp 1,56 triliun pada tahun 2022, yang semakin memperkuat posisinya di industri *Fintech* dan mendukung ekspansi layanan keuangan digitalnya (CNBC Indonesia, 2022).

Flip memiliki keunggulan dalam menawarkan layanan yang cepat dan mudah diakses untuk transfer antarbank tanpa biaya administrasi, dengan batas nominal transfer harian yang cukup tinggi. Hal ini mempermudah pengguna dalam menyelesaikan transaksi tanpa beban tambahan. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Dalam perusahaan berbasis jasa, kualitas layanan sangat penting karena pelanggan akan merasa puas apabila layanan pelanggan memberikan respons yang cepat dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan mereka. Terlebih di sektor jasa, kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika mereka menerima pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mereka (Satriadi et al., 2021). Berbagai keluhan dari pengguna dapat memengaruhi loyalitas mereka, seperti seringnya kegagalan transaksi, kesulitan dalam proses pengambilan dana yang memakan waktu lama, ketidakefisienan, dan pelayanan yang kurang memadai, seperti customer service yang tidak selalu dapat memberikan jawaban atau solusi yang diharapkan serta lambat dalam merespons (Harahap et al., 2023). Masalah lainnya mencakup transfer yang memerlukan lebih dari 10 menit, dana yang gagal cair ke rekening tujuan, maintenance sistem di tengah malam, error saat login, kesulitan menggunakan beberapa fitur, jam operasional yang tidak konsisten atau tidak 24 jam, serta risiko kesalahan manual akibat penggunaan kode unik (Saputri, 2022).

**Tabel 1. 2** Keluhan Pengguna Aplikasi Flip

| Waktu            | Keluhan Pengguna                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dimensi yang Bersinggungan |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 25 Februari 2022 | Saya transfer Rp1,2 juta dari rekening BSI ke Bank DKI. Setelah menunggu hingga 1 Maret 2022, notifikasi transaksi berhasil muncul, namun dana belum masuk. Saya sudah melampirkan mutasi rekening, namun di Bank DKI tidak bisa menerima transfer lebih dari Rp1 juta, sementara status di Flip | <i>Reability</i>           |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                  |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                  | sudah selesai. Meskipun sudah menghubungi CS Flip berkali-kali, tidak ada solusi. Hari ini, saya mendapatkan notifikasi bahwa transaksi selesai, dan disarankan untuk me-refresh tampilan. (Muslimin, 2022)                                                                                                                                                            |                                  |
| 22 Agustus 2022  | Pada 5 Agustus 2022, saya melakukan transfer ke Slovenia melalui Flip, namun bukti transfer yang diterima tidak lengkap. Meskipun ada nomor referensi transaksi, penerima tidak menemukannya dan meminta bukti lengkap. Saya sudah beberapa kali menghubungi CS Flip, namun belum mendapatkan kejelasan (Feriadi, 2022)                                                | <i>Responsiveness, Tangibles</i> |
| 13 April 2023    | Saya terjebak penipuan yang mengatasnamakan Flip. Setelah mengikuti instruksi penipu untuk membuka akun SPayLater dan SPinjam, uang refund yang masuk ke m-banking saya dicuri. Shopee tidak memberikan bantuan meskipun rekening saya telah diretas dan digunakan untuk mengakses SPinjam, dan saya diminta membayar cicilan yang bukan saya terima. (Firdausy, 2023) | <i>Assurance</i>                 |
| 21 Februari 2022 | Pada 18 Februari 2022, saya mencoba mengisi saldo untuk transfer ke rekening pribadi, namun transaksi gagal karena nomor yang terdaftar di Flip berbeda dengan nomor saya saat ini. Setelah menghubungi CS dan                                                                                                                                                         | <i>Responsiveness, Empathy</i>   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>mengubah nomor, masalah tetap muncul pada tahap akhir transfer. Saya diminta untuk download aplikasi M-BAYAR, namun saldo Flip hanya bisa digunakan untuk pembelian pulsa, paket data, dan listrik, bukan transfer. Baru kali ini saya jengkel banget dengan aplikasi Flip. Dengan terbitnya surat ini, besar harapan agar kendala saya segera ditangani. (Hidayat, 2022)</p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

*Sumber :* (Feriadi, 2022; Firdausy, 2023; Hidayat, 2022; Muslimin, 2022)

Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna dan ekspansi layanan, Flip menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan yang optimal. Ulasan pengguna di Google Play Store mencerminkan beragam persepsi terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Flip, termasuk kendala teknis, kecepatan transaksi, serta respon layanan pelanggan. Dalam menghadapi kompetisi yang ketat di industri *Fintech*, Flip perlu terus berinovasi untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan penggunanya. Persaingan di industri ini semakin meningkat dengan munculnya layanan lain, seperti BI-Fast, yang menawarkan biaya transfer antarbank yang lebih murah. Kondisi ini mendorong Flip untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanannya demi menjaga kepuasan pengguna dan memenuhi ekspektasi mereka terhadap platform ini (Flip.id, 2023). Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai bagaimana pengguna menilai kualitas layanan Flip berdasarkan ulasan mereka, guna mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan agar Flip dapat terus memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Dari penelitian yang telah dikaji, terdapat beberapa studi terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, terutama terkait dengan kualitas layanan dan penerapan metode *text classification* serta *topic modeling*. Penelitian oleh Sharma et al, (2024) mengintegrasikan model *SERVQUAL* dan TAM untuk menganalisis kualitas

layanan pembayaran digital. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan layanan *Fintech*. Penelitian ini mendukung temuan bahwa *service quality* merupakan faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di industri *Fintech*. Selanjutnya, Penelitian oleh Deviani et al. (2022) menganalisis kualitas layanan aplikasi Dana dan ShopeePay melalui Twitter dengan pendekatan *sentiment analysis* menggunakan *Naive Bayes* dan *topic modeling* berbasis LDA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki dominasi sentimen negatif dalam berbagai dimensi *e-SERVQUAL*. Penelitian lain yang lebih relevan terhadap studi ini dilakukan oleh Bustomi et al. (2023) yang mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Flip. Perbedaan utama dengan penelitian ini adalah penggunaan metode analisis teks berbasis *text classification* dan *topic modeling*, sedangkan penelitian Bustomi et al., (2023) lebih berfokus pada pendekatan kuantitatif melalui survei pengguna.

Isnoe & Azis (2024) juga meneliti kualitas layanan digital pada aplikasi DANA dengan pendekatan kuantitatif berbasis *e-SERVQUAL*. Dengan survei yang melibatkan 421 responden dan analisis regresi linear berganda, penelitian ini menemukan bahwa dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation*, dan *Contact* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara *Reliability* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan. Sementara itu, penelitian oleh Adiningtyas & Auliani (2024) meneliti kualitas layanan aplikasi mobile banking seperti BCA Mobile, Livin', dan BNI Mobile menggunakan metode *sentiment analysis* berbasis *Naive Bayes*. Studi ini menemukan bahwa layanan mobile banking di Indonesia cenderung memiliki dominasi sentimen negatif pada hampir semua dimensi *e-SERVQUAL*. Hasil ini menjadi referensi dalam penelitian ini karena kesamaan dalam penggunaan data ulasan Google Play Store untuk mengevaluasi kualitas layanan digital. Dalam konteks penggunaan *machine learning* dalam analisis sentimen Atmaja

& Yustanti (2021), mengukur sentimen pelanggan terhadap aplikasi Ruang Guru menggunakan model *pre-trained* BERT. Hasil penelitian ini menunjukkan dominasi sentimen positif dengan akurasi model mencapai 99%. Meskipun objek studi berbeda, penelitian ini memberikan referensi terkait penggunaan model berbasis *deep learning* dalam analisis teks. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wen et al., (2023), meneliti kualitas layanan hotel di China menggunakan model BERT dan ERNIE untuk analisis sentimen ulasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model BERT lebih akurat daripada ERNIE dalam klasifikasi sentimen.

Penelitian oleh Suliman & Mouselli (2024) mengevaluasi kualitas layanan *e-payment* di Suriah menggunakan *e-SERVQUAL*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun reliabilitas, keamanan, dan responsivitas memiliki skor tinggi, aspek kemudahan penggunaan masih menjadi kendala utama bagi pelanggan. Lebih lanjut, Wang et al. (2022) menggunakan pendekatan *text classification* dengan algoritma SVM, CNN, dan BERT untuk mengklasifikasikan paten *Fintech* di China. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana pendekatan berbasis *machine learning* dapat digunakan dalam memahami tren dan inovasi di industri *Fintech*. Terakhir, Sharma et al, (2023) meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap niat pengguna dalam menggunakan layanan *Fintech*. Dengan pendekatan PLS-SEM berbasis survei, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna dalam mengadopsi layanan *Fintech*.

Dari berbagai penelitian terdahulu yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas layanan semakin berkembang dengan pendekatan survei, *sentiment analysis*, *topic modeling*, serta *machine learning* untuk *text classification*. Penelitian ini menggabungkan pendekatan *text classification* dan *topic modeling* untuk mengevaluasi kualitas layanan Flip melalui ulasan pengguna di Google Play Store, sehingga memberikan kontribusi dalam analisis kualitas layanan di sektor *Fintech* dengan metode yang lebih berbasis data. Untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan seperti Flip, pendekatan model *SERVQUAL* dapat digunakan.

Meskipun *e-SERVQUAL* lebih terfokus pada aspek digital seperti interaksi berbasis web, *SERVQUAL* memberikan penilaian yang lebih holistik dan relevan dalam konteks aplikasi mobile seperti Flip. *SERVQUAL* mencakup dimensi-dimensi penting seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*, yang sangat relevan untuk menilai kualitas sistem dan interaksi pengguna dalam aplikasi mobile. Misalnya, dimensi *Assurance* terkait dengan jaminan keamanan transaksi, yang krusial dalam konteks FinTech, mengingat transaksi uang dan data pribadi yang sensitif. Selain itu, *Tangibles*, meskipun Flip adalah aplikasi mobile, tetap penting karena antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang intuitif mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Dengan demikian, *SERVQUAL* lebih mampu menangkap seluruh elemen yang memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi Flip secara langsung. Penelitian mengenai kualitas layanan (*service quality*) berfokus pada pemahaman dimensi-dimensi penting dalam pengalaman pengguna. Terdapat beberapa dimensi dari *Servqual* yang dikemukakan oleh Sharma et al, (2024) yaitu *Reliability* atau Keandalan, *Responsiveness* atau Daya Tanggap, *Assurance* atau Kepastian, *Empathy* atau empati dan *Tangibles* atau Hal-hal nyata. Analisis terhadap persepsi pengguna Flip dapat dilakukan dengan metode *text classification* dan *topic modeling*, yang memungkinkan identifikasi pola sentimen serta topik utama yang sering dibahas dalam ulasan pengguna (Feldman & Sanger, 2007). Metode ini memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang aspek layanan Flip yang dihargai maupun dikeluhkan, yang pada akhirnya dapat membantu perusahaan dalam menyempurnakan layanannya agar tetap kompetitif di industri *Fintech*. Dari keterbatasan penelitian yang ada, penulis akan melakukan analisis sentimen terhadap aplikasi Flip dengan menerapkan algoritma BERT, menggunakan data ulasan pengguna dari Google Play Store. BERT dipilih dalam penelitian ini karena memiliki kemampuan memahami konteks teks secara dua arah (bidirectional), yang memberikan hasil analisis teks lebih akurat dibandingkan metode tradisional seperti Naive Bayes (Braja & Kodar, 2023).

Jumlah unduhan aplikasi Flip lebih banyak di Google Play Store dibandingkan di App Store. Di Google Play Store, aplikasi Flip telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan memiliki 638 ribu rating ulasan, sementara di App Store, aplikasi ini memiliki lebih dari 129 ribu rating ulasan. Hal ini menunjukkan bahwa Flip memiliki jangkauan yang lebih luas di platform Android dibandingkan dengan iOS, yang dapat mempengaruhi persepsi dan ulasan pengguna terkait kualitas layanan aplikasi. Flip dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan platform *Fintech* yang beroperasi sepenuhnya secara digital, penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai layanan transfer antarbank tanpa biaya administrasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam industri *Fintech* di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI FLIP MELALUI ULASAN DI GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN METODE TEXT CLASSIFICATION DAN TOPIC MODELING.”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan yang ada dalam penelitian sebelumnya dengan menganalisis ulasan pengguna terkait kualitas layanan Flip, yang hingga kini masih jarang diteliti secara mendalam. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Bustomi et al. (2023), telah membahas kualitas layanan pada aplikasi *Fintech* berdasarkan persepsi umum pengguna, namun studi yang secara khusus menganalisis ulasan pengguna di platform digital untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi kualitas layanan masih sangat terbatas. Dalam kajian terdahulu seperti kajian Bustomi et al., (2023), kualitas layanan biasanya diukur melalui survei atau kuesioner, yang sering kali kurang mampu menangkap pengalaman pengguna secara langsung dan dinamis. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan menitikberatkan pada analisis mendalam dari data ulasan pengguna untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan Flip yang paling dihargai oleh pengguna.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini akan menjawab beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengguna membahas dimensi *service quality* yang paling sering diulas terkait kualitas layanan aplikasi Flip di Google Play Store?
2. Bagaimana proporsi sentimen positif dan negatif dalam ulasan pengguna aplikasi Flip di Google Play Store?
3. Bagaimana proporsi sentimen positif dan negatif terhadap masing-masing dimensi *service quality* aplikasi Flip berdasarkan ulasan di Google Play Store?
4. Topik-topik *service quality* utama apa saja yang paling positif dan paling negatif aplikasi Flip berdasarkan ulasan di Google Play Store?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pembahasan pengguna mengenai dimensi *service quality* yang paling diulas terkait layanan aplikasi Flip di Google Play Store.
2. Menentukan proporsi sentimen positif dan negatif dalam ulasan pengguna aplikasi Flip di Google Play Store.
3. Menganalisis proporsi sentimen positif dan negatif terhadap masing-masing dimensi *service quality* aplikasi Flip berdasarkan ulasan di Google Play Store untuk mengetahui dimensi *service quality* mana yang paling terpengaruh dari hasil analisis sentimen.
4. Menemukan topik-topik *service quality* utama yang sering dibahas yang mendapatkan ulasan paling positif dan paling negatif terkait aplikasi Flip di Google Play Store.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, dengan manfaat sebagai berikut:

### 1.5.1 Aspek Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam penerapan teknik *text classification* dan *topic modeling* untuk mengevaluasi kualitas layanan pada aplikasi *Fintech*. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjadi sumber referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, terutama dalam memahami kualitas layanan digital serta penggunaan model BERT dan IndoBERT untuk analisis sentimen dan pemodelan topik pada ulasan pengguna aplikasi *Fintech*.

### 1.5.2 Aspek Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Flip dengan memberikan wawasan tentang bagaimana pengguna menilai kualitas layanan aplikasi mereka. Penelitian ini juga akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki, sehingga Flip dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, serta menjaga daya saing aplikasi mereka di industri *Fintech* yang semakin berkembang.

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan tugas akhir ini disusun secara sistematis dalam beberapa bab, yang bertujuan untuk memberikan gambaran lengkap mengenai penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Tujuannya adalah memberikan gambaran awal mengenai alasan penelitian dilakukan, tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat yang diharapkan.

## **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengulas teori-teori dan literatur yang relevan sebagai dasar penelitian. Termasuk dalamnya adalah konsep utama, kerangka teori, serta hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat metode penelitian yang digunakan, seperti desain penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data. Penjelasan disampaikan secara sistematis untuk memastikan validitas penelitian.

## **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis. Pembahasan dilakukan dengan menghubungkan hasil penelitian dengan teori atau literatur yang relevan.

## **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diikuti dengan saran-saran praktis atau akademis untuk terkait, termasuk penelitian berikutnya.