

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Bank Negara Indonesia atau yang disingkat BNI merupakan bank nasional terbesar ke- 4 yang ada di Indonesia. BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 1946 yang berfungsi menjadi bank sentral dan bank umum di Indonesia. Kemudian pada tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” dan berubah status menjadi Bank Umum Milik Negara. Pada tahun yang sama, BNI juga diberikan amanat oleh pemerintah untuk memperbaiki ekonomi rakyat serta turut berpartisipasi dalam pembangunan nasional. Pada tanggal 29 April 1992, BNI mengubah bentuk badan usaha mereka menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Pada tahun 1996 setelah mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya, BNI menjadi bank BUMN pertama di Indonesia yang terdaftar sebagai perusahaan publik. (Bank Negara Indonesia, 2024).



Gambar 1. 1 Logo Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Sumber: (Bank Negara Indonesia, 2024)

Untuk mencapai lembaga keuangan yang terunggul, BNI menyediakan berbagai layanan dan produk keuangan untuk menunjang kebutuhan finansial nasabah mereka. Layanan ini diperuntukkan tidak hanya untuk individu tapi untuk usaha kecil dan menengah (UKM) serta korporasi. Beberapa produk BNI yaitu tabungan, pinjaman, asuransi, investasi kartu kredit dan debit, simpanan pensiun dan berbagai jasa keuangan lainnya. Untuk UKM, BNI menyediakan produk yang

bernama Xpora. Xpora merupakan layanan digital yang membantu UKM meningkatkan kapasitas bisnis mereka. Sedangkan untuk korporasi, BNI menyediakan berbagai solusi yang dapat membantu membuat proses bisnis menjadi lebih efisien.

Selain itu BNI juga aktif dalam mendukung perkembangan bisnis digital dengan menyediakan layanan *mobile banking*. Layanan ini dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi secara *online* dan membuat proses menjadi lebih cepat dan efisien. Saat ini sudah terdapat dua aplikasi *mobile banking* yang dikeluarkan oleh BNI yaitu BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI. BNI Mobile Banking diluncurkan oleh BNI pada 27 September 2015 sedangkan Wondr by BNI baru diluncurkan pada pertengahan tahun ini, yaitu pada tanggal 28 Juni 2024. Kedua aplikasi ini tetap memberikan pelayanan yang serupa, seperti melayani berbagai jenis transaksi dan menyediakan berbagai pilihan produk untuk investasi dan tabungan. Namun, terdapat peningkatan fitur pada aplikasi Wondr by BNI yaitu nasabah dapat memonitor pengeluaran dan pemasukan mereka menjadi lebih mudah.

Pada saat ini BNI Mobile Banking sudah didownload sebanyak 10 juta lebih di Google Play Store. Tingginya kepercayaan dan minat nasabah terhadap layanan perbankan digital yang ditawarkan, membuat BNI terus meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauannya. Salah satu tujuan utamanya yaitu meningkatkan pengalaman perbankan yang lebih personal dan aman. Fitur-fitur seperti autentifikasi biometrik serta notifikasi transaksi *real-time* yang semakin disempurnakan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Selain itu, BNI juga berupaya meningkatkan kemudahan bertransaksi dengan sesama BNI maupun antar bank lain, mengintegrasikan dompet digital dan kemudahan pembayaran tagihan.



Gambar 1. 2 Logo BNI Mobile Banking

Sumber : (Google Play Store, 2024)

Tidak hanya BNI Mobile Banking, dalam rangka merealisasikan transformasi BNI untuk menciptakan inovasi aplikasi perbankan yang dapat memudahkan transaksi dan membantu perencanaan finansial pengguna menjadi lebih optimal, BNI memunculkan aplikasi *mobile banking* baru bernama Wondr by BNI. Hingga saat ini, Wondr by BNI telah didownload lebih dari 1 juta di Google Play Store. Tidak heran karena aplikasi ini menawarkan 3 fitur dimensi keuangan yang berbeda dibanding BNI Mobile Banking yaitu transaksi, *insight* dan *growth*. Kehadiran fitur ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Selain itu kehadiran aplikasi ini menaikkan hingga 200 persen tingkat transaksi *mobile banking* BNI (Bank Negara Indonesia, 2024).



Gambar 1. 3 Logo Wondr by BNI

Sumber : (Wondr BNI, 2024)

1.1.2 Google Play Store

Google Play Store merupakan layanan distribusi digital yang diluncurkan oleh Google yang menyediakan berbagai kebutuhan layanan digital seperti aplikasi, buku, film atau acara TV, musik dan lain-lain yang bisa diakses secara gratis atau berbayar. Platform ini diluncurkan pada 6 Maret 2012, menggantikan Android Market. Sebelum diubah, Android Market hanya menyediakan distribusi aplikasi

dan game. Namun saat ini dengan penggabungan Play Store dengan Google Music, Google Books dan Google Movies dalam satu platform, kebutuhan layanan digital menjadi lebih efisien dan efektif untuk diakses. Maka tak heran, Google Play Store menjadi pusat distribusi digital terbesar di dunia untuk aplikasi android yang telah membantu 2,5 miliar pengguna bulanan dalam menemukan layanan digital berkualitas tinggi.



Gambar 1. 4 Logo Google Play Store

Sumber : (Google Play Store, 2024)

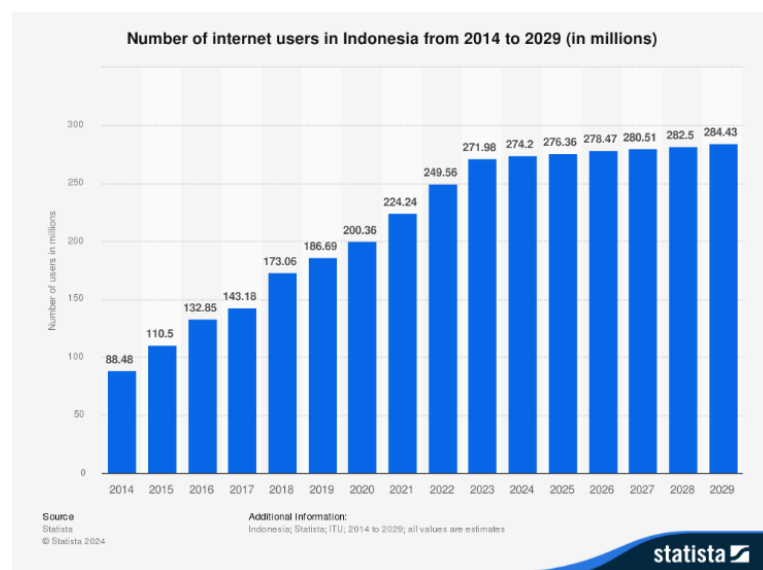
Google Play Store memiliki fokus utama pada keamanan pengguna salah satunya dengan menerapkan Google Play Protec, yang otomatis memindai keberadaan virus atau ancaman lainnya dari aplikasi. Selain itu setiap aplikasi yang ada pada Google Play Store telah memenuhi standar keamanan dan kualitas yang telah ditetapkan Google, sehingga membuat pengguna merasa nyaman dan aman dalam menggunakannya. Google juga menyediakan sistem rating dan ulasan yang dapat membantu pengguna lain dalam memilih aplikasi yang tepat. Pengguna dapat memberikan penilaian dari rentang 1 sampai 5 berdasarkan pengalaman mereka. Rating ini dapat memberikan gambaran umum tentang kualitas aplikasi tersebut. Selain itu, pengguna dapat memberikan ulasan pengalaman mereka menggunakan aplikasi yang nantinya menjadi *insight* bagi para pengembang.

Google Play Store konsisten melakukan pembaruan pada platform mereka dengan memperkenalkan berbagai fitur baru dan unik. Pembaruan ini tidak hanya untuk meningkatkan keunggulan dalam fungsionalitas, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna menjadi lebih baik. Beberapa *update* yang diberikan seperti kemudahan mengelola aplikasi dan layanan digital. Selain itu pengoptimalan *User Interface* (UI) yang membuat navigasi menjadi lebih mudah sehingga pengguna dapat lebih mudah menemukan aplikasi yang diinginkan. Google Play Store juga

mengubah algoritma pencariannya, dengan memberikan rekomendasi aplikasi yang relevan berdasarkan preferensi dan riwayat unduhan pengguna sebelumnya. Dengan selalu beradaptasi terhadap tren, perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, Google Play Store tidak hanya memenuhi kebutuhan layanan digital, tetapi juga menjadi ekosistem konten dan pengalaman digital yang menyenangkan bagi pengguna android di seluruh dunia.

1.2 Latar Belakang Penelitian

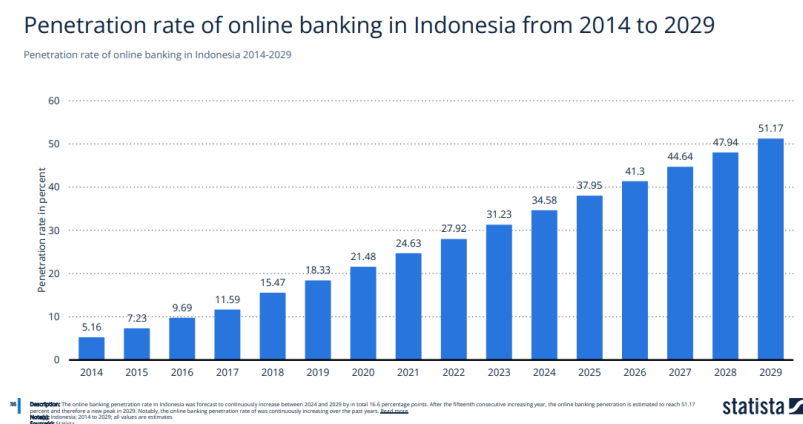
Pada saat sekarang ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat, menciptakan perubahan dan dampak yang sangat signifikan dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Setiap aktivitas di masyarakat, mulai dari pekerjaan, komunikasi, perdagangan, bahkan dalam hiburan, mayoritas bergantung pada kepada teknologi dan internet. Hal ini terjadi bukan tanpa sebab, karena kemudahan serta kenyamanan yang diberikan membuat antusiasme masyarakat menjadi meningkat dan membuat munculnya berbagai inovasi digital baru. Hal ini dibuktikan dari hasil riset statista, jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami kenaikan tiap tahunnya, dan diperkirakan terus meningkat sebanyak 10,2 juta hingga tahun 2029 (bertambah sebesar 3,72%) (Statista, 2023).



Gambar 1. 5 Pengguna Internet di Indonesia 2014-2029

Sumber: (Statista, 2023)

Dengan semakin banyaknya pengguna internet, Indonesia memiliki potensi yang besar untuk menghasilkan berbagai inovasi digital baru di berbagai bidang industri, salah satunya di industri perbankan. Banyak perubahan yang terjadi dari cara bank beroperasi dan melayani nasabah mereka salah satunya dengan menciptakan teknologi *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan *online* yang membantu masyarakat dalam mengelola rekening bank mereka secara *online*, melakukan transaksi dan penarikan, pembayaran tagihan dan lain sebagainya (Mahmood et al., 2023). *Mobile banking* menjadi solusi bagi para masyarakat untuk melakukan transaksi dan layanan keuangan dengan cepat, aman serta mudah, karena hanya cukup diakses melalui *mobile* atau perangkat elektronik pengguna. Menurut data riset statista, tingkat penetrasi pengguna *online banking* di Indonesia diperkirakan akan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2029 yaitu sebesar 51.17% (Statista, 2023)



Gambar 1. 6 Tingkat Penetrasi Perbankan Online di Indonesia Tahun 2014-2029

Sumber: (Statista, 2023)

Hal tersebut juga didukung oleh fakta bahwa per Juni 2024 masyarakat Indonesia sebanyak 83%, memilih menggunakan *mobile* dalam aktivitas perbankan mereka (Statista, 2024). Untuk itu, banyak perusahaan bank-bank di Indonesia berlomba-lomba mengembangkan fitur dan meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* mereka menjadi lebih baik, salah satunya Bank Negara Indonesia (BNI). Saat ini BNI sendiri telah meluncurkan dua aplikasi *mobile banking* yang dapat digunakan oleh nasabah mereka, yaitu BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI.

Dilansir dari liputan 6, berdasarkan Survei *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) yang diadakan majalah Infobank serta bekerja sama dengan lembaga riset MRI tahun 2024, BNI berada di peringkat kedua sebagai *mobile banking* yang memiliki performa terbaik yaitu sebesar 95% (Fachri, 2024).



Gambar 1. 7 Mobile Banking dengan Performa Terbaik di Indonesia Tahun 2024

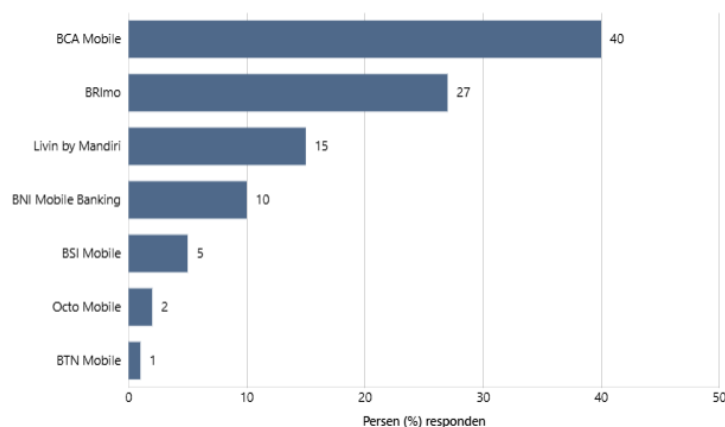
Sumber : (Fachri, 2024)

Saat ini pengguna BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI telah mencapai 17,9 juta pengguna (Affan, 2024). Hal tersebut juga terlihat dari banyaknya jumlah unduhan di Google Play Store. Sejak pertama kali diluncurkan pada 27 September 2015, BNI Mobile Banking telah mencapai 10 juta lebih unduhan di Google Play Store sedangkan Wondr by BNI sudah diunduh sebanyak 5 juta kali sejak Juni 2024 lalu. Dengan semakin banyaknya pengguna, hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk memahami pengguna agar mengetahui tingkat kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang ditawarkan. Selain itu dilansir dari website Stat counter Global Stats (2025) banyaknya pengguna Android (92,63%) di banding IOS (7,3%) per Januari tahun ini, dapat membantu perusahaan dalam memberikan gambaran kualitas layanan menjadi lebih detail. Kualitas layanan ini nantinya akan membentuk persepsi pengguna yang kemudian akan menentukan tingkat kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas jika persepsi sesuai dengan harapan mereka (Sindi, 2024).

Dalam menilai kualitas layanan sebuah aplikasi menggunakan e-SERVQUAL (*Elektronic Service Quality*), karena e-SERVQUAL menjadi metode yang paling banyak digunakan untuk menentukan aspek yang paling berpengaruh pada kualitas layanan di industri perbankan (Gupta et al., 2023). Kualitas layanan sebuah aplikasi tidak hanya dinilai dari fitur yang diberikan, tetapi juga dari respon para penggunanya yang salah satunya bisa dilihat dari rating dan ulasan di Google Play Store.

Berdasarkan data survei pada gambar 1.7 sebelumnya, kualitas layanan *mobile banking* BNI berada di posisi kedua dibawah *mobile banking* dari BRI yaitu BRImo. Hal ini terbukti dari rating aplikasi BRImo di Google Play Store lebih tinggi dari BNI Mobile dan Wondr by BNI. BRImo mendapatkan rating 4.7 sedangkan BNI Mobile mendapatkan rating lebih rendah yaitu 4,5 dan Wondr by BNI diberi rating 3.4. Selain itu berdasarkan hasil survei dari Databoks.com yang dilakukan pada bulan Mei 2024, Mobile Banking BNI menempati posisi ke empat sebagai *mobile banking* yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Hanya terdapat 10% peminat *mobile banking* BNI, yang menunjukkan kesenjangan yang cukup besar dengan *mobile banking* dari BCA (Santika, 2024).

Dari data-data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BNI tidak terlalu bagus dibanding *mobile banking* bank yang lain, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui akar permasalahan dari ketidakpuasan pengguna tersebut. Hal tersebut bisa dilihat dari ulasan pengguna pada Google Play Store.



Gambar 1. 8 Mobile Banking yang Paling Diminati (Mei 2024)

Sumber : (Santika, 2024)

Terdapat dua aspek yang ada pada ulasan pengguna di Google Play Store yaitu opini dan peringkat. Peringkat menggambarkan secara keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi yang digambarkan dengan angka, sedangkan opini memberikan penjelasan lebih detail mengenai pengalaman tersebut (Nugroho et al., 2021). Namun rating yang diberikan dari rentang 1 sampai 5 tidak cukup untuk menggambarkan kualitas aplikasi, karena seringkali pengguna memberikan rating tidak sesuai dengan ulasannya (Bimantara & Zufria, 2024). Maka dari itu penting untuk juga melihat dari ulasan yang diberikan. Menurut Anand dan Naorem dalam Akhmad (2023) selain menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan, ulasan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan. Namun banyaknya ulasan menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan, karena akan menyulitkan untuk menganalisisnya secara manual, contohnya saja ulasan-ulasan aplikasi *mobile banking* BNI di Google Play Store. Saat ini jumlah ulasan dari BNI Mobile dan Wondr by BNI hampir mencapai 1.1 juta. Banyaknya ulasan tersebut, analisis sentimen hadir menjadi metode yang dapat digunakan untuk menganalisis ulasan-ulasan tersebut menjadi lebih cepat dan mempermudah untuk mengambil keputusan bagi perusahaan nantinya. Analisis sentimen telah banyak digunakan untuk mengklasifikasikan ulasan pada review *online* maupun di sosial media (Eksa Permana et al., 2020).

Sentimen analisis didefinisikan sebagai sebuah studi untuk menganalisis opini, penilaian atau perasaan terhadap suatu peristiwa atau topik dengan menggunakan teknologi komputerisasi (Bimantara & Zufria, 2024). Menurut Chagas et.al dalam Ligthart et al. (2021) sentimen analisis memiliki peranan yang cukup krusial dalam dunia bisnis. Hal ini membantu bisnis untuk memahami kebutuhan pelanggan, menyempurnakan strategi mereka serta untuk mendapatkan wawasan yang berharga dari umpan balik yang diberikan. Dalam bisnis, perusahaan harus senantiasa fokus kepada pelanggan, maka dari itu pemahaman terhadap pelanggan menjadi aspek penting. Terdapat 3 metode algoritma yang digunakan untuk melakukan sentimen analisis yaitu *machine learning*, *hybrid learning* dan

pendekatan berbasis lexicon (Ligthart et al., 2021). *Supervised learning* menjadi algoritma sentimen analisis yang paling banyak digunakan (Nugroho et al., 2021).

Saat ini, terdapat berbagai metode baru yang dikembangkan untuk melakukan analisis sentimen, salah satunya yaitu metode BERT (*Bidirectional Encoder Representations from Transformers*). BERT menjadi pendekatan pada analisis sentimen dengan kinerja terbaik karena peningkatan dalam memahami suatu konteks (Nugroho et al., 2021). BERT diperkenalkan oleh Devlin et.al pada tahun 2018, yang merupakan algoritma berbasis transformer yang sebelumnya telah dilatih sehingga membuat kembali lanskap tugas NLP melalui kapasitasnya agar bisa mendapatkan informasi kontekstual dua arah, sehingga dapat memahami bahasa manusia dengan lebih detail (Shah et al., 2024). Dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Shah et al. (2024) algoritma BERT dalam melakukan analisis sentimen mencapai tingkat akurasi sebesar 94%. Selain itu pada penelitian tersebut juga dilakukan klasifikasi kategori dan mencapai tingkat akurasi hingga 98%. Data pada penelitian ini diambil dari berbagai klasifikasi kategori berita.

Untuk mengukur kualitas layanan *mobile banking* dari BNI, pada penelitian kali ini objek yang dipilih adalah BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI, yang merupakan aplikasi *mobile banking* dari BNI. Saat ini BNI Mobile Banking telah memiliki 1.5 juta ulasan dengan rating 4.6, sedangkan Wondr by BNI telah memiliki 18.2 ribu ulasan dengan rating 3.4 di Google Play Store. Ulasan yang sangat banyak tersebut, akan dilakukan analisis sentimen dengan menggunakan bantuan algoritma INDOBERT. INDOBERT sendiri merupakan model bahasa dari BERT *pre-trained* dalam bahasa Indonesia (Koto et al., 2020). Dengan bantuan algoritma ini analisis dimensi E-SERVQUAL pada ulasan pengguna akan lebih mudah dilakukan, sehingga dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan *mobile banking* dari BNI.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adiningtyas & Auliani (2024) dilakukan analisis sentimen untuk mengukur kualitas layanan *mobile banking* dari BCA Mobile, Libin by Mandiri dan BNI Mobile. Dari hal yang didapat, BNI Mobile mendapatkan sentimen negatif paling banyak serta sentimen positif paling sedikit dibandingkan dua mobile banking yang lain. Pada penelitian

ini, sentimen pengguna dikelompokkan berdasarkan empat dimensi E-SERVQUAL yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ketiga mobile banking tersebut memiliki kualitas layanan yang buruk, karena sentimen negatif yang didapat lebih banyak dibanding sentimen positif. Penelitian ini menegaskan kepada para perusahaan agar dapat mengevaluasi kualitas layanan mobile banking mereka menjadi lebih baik. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya penulis mengharapkan agar dapat menggunakan algoritma lain yang lebih akurat dalam mengukur sentimen analisisnya.

Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Imaduddin et al. (2023), dilakukan analisis sentimen untuk melihat kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Indonesia. Analisis ini menggunakan metode IndoBERT dan menghasilkan tingkat akurasi sebesar 96%, presisi sebesar 95%, *recall* sebesar 96%, dan F1-Score sebesar 95%. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil ulasan dari Google Play Store pada tiga aplikasi kesehatan di Indonesia, yaitu Halodoc, Alodokter dan Klikdokter. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan IndoBERT menjadi algoritma yang bagus untuk melakukan analisis sentimen teks bahasa Indonesia. Penelitian ini menyarankan agar di penelitian selanjutnya untuk mengumpulkan data lebih besar dan beragam agar dapat mengeksplorasi pengoptimalan serta melakukan evaluasi algoritma agar dapat meningkatkan generalisasinya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Sentimen Kualitas Layanan Mobile Banking BNI Berdasarkan Ulasan Pengguna Di Google Play Store Menggunakan Algoritma IndoBERT**”

1.3 Perumusan Masalah

Perkembangan sistem teknologi informasi yang semakin pesat membuat setiap aktivitas masyarakat bergantung terhadapnya. Hal tersebut juga didukung bahwa dari tahun ke tahun hingga tahun 2029 pengguna internet akan terus mengalami peningkatan hingga 284 juta orang. Pengguna internet yang semakin banyak menciptakan inovasi digital salah satunya *mobile banking*. Penggunaan *mobile banking* yang makin tinggi untuk melakukan setiap aktivitas keuangan di

Indonesia, mendorong perusahaan-perusahaan perbankan menciptakan dan menawarkan aplikasi *mobile banking* dengan kualitas terbaik. Hal tersebut juga dilakukan salah satunya oleh BNI, dengan menghadirkan dua aplikasi *mobile banking* yaitu BNI Mobile dan Wondr by BNI. Meski sudah menghadirkan dua aplikasi ini BNI masih belum bisa menempati posisi pertama sebagai *mobile banking* yang memiliki performa terbaik di Indonesia.

Aplikasi *mobile banking* dari BNI yaitu BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI telah banyak digunakan oleh nasabah mereka. Namun rating pada aplikasi *mobile banking* BNI masih berada di bawah *mobile banking* BRI. Maka dari itu, diperlukan analisis lebih mendalam pada aplikasi ini yang bisa dilihat ulasan yang diberikan oleh pengguna di Google Play Store. Banyaknya ulasan ini membuat perusahaan harus melakukan analisis lebih dalam mengenai kualitas layanan aplikasi *mobile banking* yang ditawarkan agar dapat menilai kepuasan dan persepsi dari pengguna. Analisis ini nantinya juga akan dikelompokkan dalam berbagai dimensi *e-servqual* untuk membantu perusahaan untuk menentukan aspek mana yang memerlukan perbaikan dan peningkatan lebih dalam.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka dapat dirumuskan pertanyaan permasalahan pada penelitian kali ini, yaitu:

1. Bagaimana sentimen pengguna *mobile banking* BNI berdasarkan ulasan di Google Play Store?
2. Bagaimana distribusi ulasan pengguna *mobile banking* BNI dalam masing-masing dimensi *E-Servqual*?
3. Bagaimana sentimen pengguna *mobile banking* BNI berdasarkan dimensi *E-Servqual*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Mengetahui sentimen pengguna *mobile banking* BNI berdasarkan ulasan dari Google Play Store

2. Mengetahui distribusi ulasan pengguna *mobile banking* BNI dalam masing-masing dimensi *E-Servqual*
3. Mengetahui sentimen pengguna *mobile banking* BNI berdasarkan dimensi *E-Servqual*

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, terutama dalam bidang data analitis dan pemrosesan bahasa alami (*Natural Language Processing/NLP*). Dengan menerapkan algoritma IndoBERT untuk analisis sentimen, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang metode analisis ulasan pengguna yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan digital, khususnya dalam sektor perbankan. Selain itu, dapat menjadi referensi bagi studi-studi lanjutan yang ingin membandingkan efektivitas algoritma atau menerapkan metode serupa di sektor layanan lain, seperti *e-commerce* atau kesehatan dan lain-lain.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi Bank Negara Indonesia (BNI) mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *mobile banking* secara lebih mendalam dan akurat. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi acuan bagi institusi perbankan lain yang ingin menerapkan teknologi analisis sentimen untuk mengevaluasi layanan digital mereka, khususnya layanan *mobile banking*.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.