

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Transformasi digital di era industri 4.0 mengakibatkan perubahan model bisnis dan membentuk ekosistem baru yang lebih inovatif, kompleks, dan dinamis di berbagai sektor (Winasis & Riyanto, 2020). Perkembangan teknologi di era digital ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap bagaimana cara masyarakat berinteraksi dan bertransaksi di berbagai sektor, salah satunya yaitu sektor industri perbankan. Dengan kemajuan teknologi dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh akses internet, industri perbankan telah memberikan teknologi finansial yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi secara mudah dan praktis.

Salah satu teknologi yang dimanfaatkan masyarakat untuk memudahkan kegiatan ekonomi dan telah tersedia secara universal oleh industri perbankan yaitu teknologi *Digital Banking Service*. Layanan ini menyediakan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Dengan adanya layanan ini, fleksibilitas masyarakat dalam melakukan kegiatan ekonomi akan menjadi lebih mudah dengan bantuan *internet* dan *smartphone* yang rata-rata sudah banyak orang-orang gunakan.

1.2 Profil Perusahaan BNI

PT Bank Negara Indonesia (Persero) merupakan bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Bank BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil (PT Bank Negara Indonesia, 2018).



Gambar 1.1 Logo PT Bank Negara Indonesia

Sumber: (PT Bank Negara Indonesia, 2018)

Bank BNI merupakan salah satu bank yang melakukan banyak inovasi dalam rangka meningkatkan daya saingnya sekaligus menyediakan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Bank BNI telah meluncurkan banyak inovasi dan telah berkembang seiring berjalannya waktu. Pada tanggal 5 Juli 2018, Bank BNI resmi bertransformasi menjadi bank pelopor layanan digital. Produk digital yang disediakan pada teknologi tersebut meliputi *mobile banking*, *digital loan*, *mobile remittance*, *chat banking* hingga aplikasi pembayaran berbasis QR Code. Adapun salah satu teknologinya yaitu aplikasi *mobile banking Wondr* yang dibuat oleh PT Bank Negara Indonesia (BNI) pada tahun 2024 ini.



Gambar 1.2 Logo Wondr by BNI

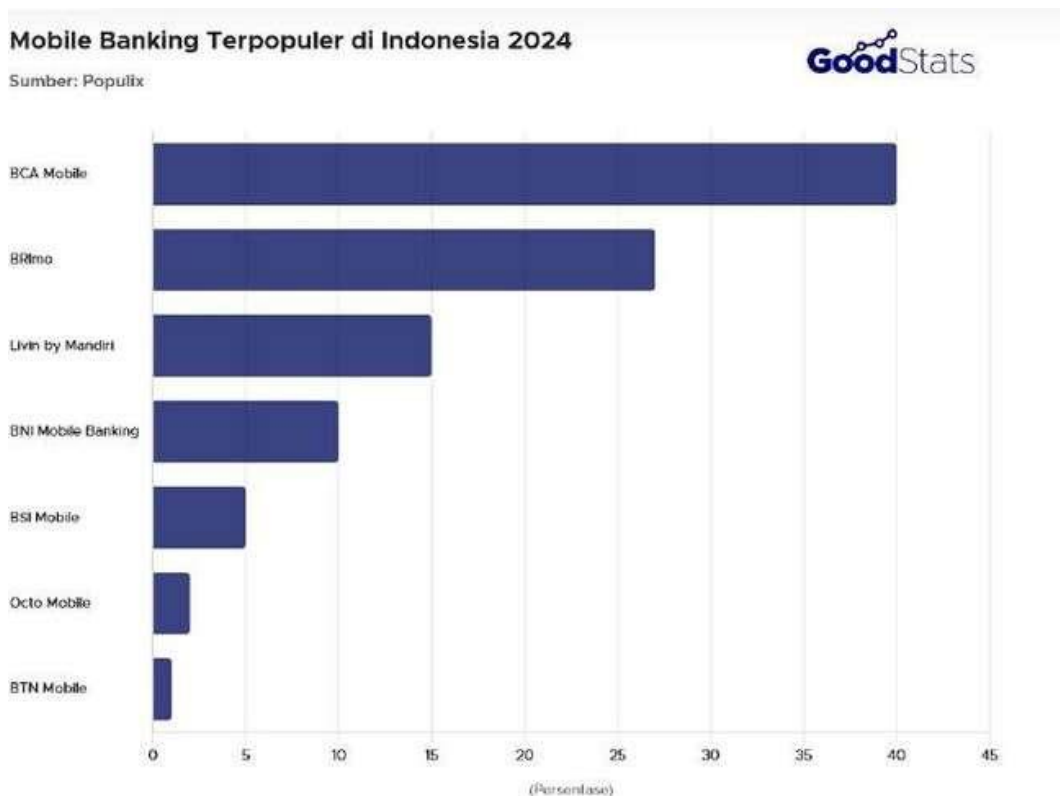
Sumber: (PT Bank Negara Indonesia, 2024)

Wondr by BNI merupakan layanan *mobile banking* BNI terbaru yang bisa memenuhi semua kebutuhan finansial nasabah bank. Berbeda dengan BNI *Mobile Banking*, *Wondr* merupakan versi terbaru dari *mobile banking* BNI dengan fitur-fitur baru dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik. Aplikasi ini tersedia di sistem operasi *Apple* dan *Android*. Adapun fitur-fitur yang disediakan oleh *Wondr* diantaranya bayar *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), *top-up e-wallet*, *virtual account*, transfer ke dalam dan luar negeri, manajemen kartu, dan lainnya (PT Bank Negara Indonesia, 2024)

1.3 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri perbankan secara jelas memberikan dampak terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Hal ini dikarenakan Bank memainkan peran penting dalam perekonomian dengan mengoperasikan sistem pembayaran, yang dimana hal tersebut merupakan sumber utama kredit untuk sebagian besar ekonomi (Omarini, 2017). Namun, di sisi lain fenomena tersebut juga akan berdampak terhadap persaingan antar bank baik bank konvensional maupun bank digital. Pada era digital sekarang, bank konvensional tidak kalah saing dengan bank digital yang tidak memiliki kantor fisik dan hanya beroperasi secara *online*. Inovasi berupa teknologi banyak diciptakan oleh perbankan dalam upaya untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam berkegiatan ekonomi serta untuk meningkatkan daya saing antar bank lain, salah satunya adalah adanya teknologi *Mobile Banking*.

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang diperuntukkan untuk para nasabah dalam memudahkan transaksi secara *online*. Hampir seluruh bank di Indonesia menyediakan layanan *mobile banking* sehingga membuat persaingan antar bank menjadi semakin kuat, salah satunya yaitu bank BNI (Bank Negara Indonesia). Berikut data hasil survey *mobile banking* terpopuler di Indonesia yang dilakukan oleh Populix yang disajikan dalam bentuk grafik:



Gambar 1.3 Aplikasi Mobile Banking Populer Berdasarkan Persentasi Pengguna

Sumber: data.goodstats.id (2024)

Data grafik di atas menunjukkan bahwa *BCA mobile* oleh BCA (Bank Central Asia) menduduki peringkat *mobile banking* populer pertama di Indonesia berdasarkan tingkat pengguna dan *rating* dari *user*. Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa BCA Mobile memiliki kualitas pelayanan dan popularitas yang lebih unggul dibandingkan dengan bank BRImo, Livin by Mandiri, serta BNI Mobile Banking. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna serta kelanjutannya dalam menggunakan *mobile banking* yaitu dinilai dari tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, serta harapan pengguna (Baabdullah et al., 2019). Oleh sebab itu, penting bagi semua perbankan untuk memperhatikan kepuasan dan respon yang diberikan nasabah pengguna *mobile banking* dalam tujuan mengembangkan kualitas pelayanan, khususnya bank BNI yang memiliki persentase lebih rendah dari BCA, BRI dan Mandiri serta sekaligus yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini.

Pada bulan Juli tahun 2024, Bank BNI meluncurkan aplikasi *mobile banking* terbarunya yang bernama *Wondr* by BNI. Roykee Tumilaar selaku Direktur Utama bank BNI menyatakan bahwa peluncuran aplikasi *Wondr* by BNI ini merupakan realisasi perwujudan transformasi BNI dalam menghadirkan inovasi aplikasi perbankan untuk mempermudah transaksi sekaligus perencanaan masa depan masyarakat yang lebih optimal (Tirto.id, 2024).

Seiring dengan diluncurkannya aplikasi *Wondr* by BNI pada Juli 2024, pengukuran terhadap kinerja bisnis aplikasi digital banking menjadi penting, khususnya untuk menilai kontribusi *Wondr* dalam mendukung transformasi digital dan pertumbuhan bisnis Bank BNI. Berdasarkan data internal dan publikasi resmi, jumlah pengguna aplikasi *Wondr* mengalami pertumbuhan pesat, mencapai 5,3 juta pengguna dalam enam bulan pertama setelah peluncuran, dengan 74% di antaranya merupakan pengguna aktif bulanan (*monthly active users/MAU*) — angka ini lebih tinggi dibandingkan aplikasi BNI Mobile Banking sebelumnya yang berada di kisaran 65% (Bloomberg Technoz, 2025).

Selain itu, volume transaksi melalui *Wondr* menunjukkan tren meningkat, dengan rata-rata 35 transaksi per kuartal per pengguna, serta mencatatkan total transaksi mencapai 218 juta kali senilai lebih dari Rp 212 triliun hingga Maret 2025. Indikator lainnya seperti pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK), khususnya dana murah *current account saving account* (CASA), juga mengalami peningkatan signifikan sebesar Rp 17 triliun setelah implementasi *Wondr*, dibandingkan Rp 9 triliun pada periode sebelumnya (Bloomberg Technoz, 2025). Fakta ini menunjukkan bahwa aplikasi digital banking tidak hanya berdampak pada pengalaman pengguna, tetapi juga menjadi motor pertumbuhan bisnis, baik dari sisi volume transaksi, efisiensi biaya, maupun peningkatan pendapatan dari fee-based income (Indayani, A., et al, 2025).

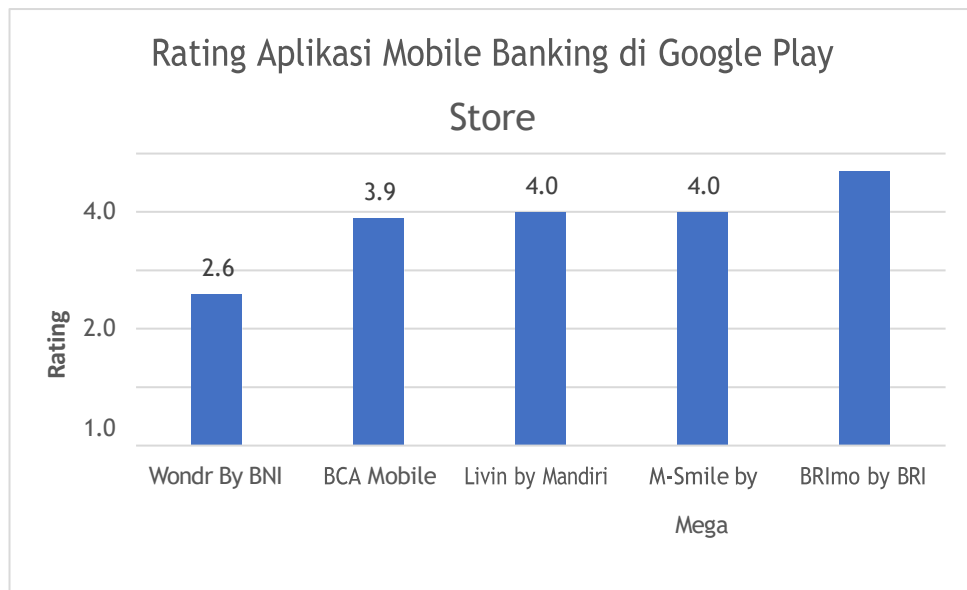
Oleh karena itu, penelitian terhadap ulasan pengguna aplikasi *Wondr* BNI melalui analisis sentimen dan pemetaan prioritas pengembangan fitur bukan hanya menjadi upaya peningkatan layanan, tetapi juga strategi bisnis untuk mendorong retensi pengguna, mengurangi churn, dan meningkatkan daya saing BNI di industri perbankan digital nasional. Dengan memadukan analisis teknis dan implikasi bisnis, penelitian ini bertujuan menghasilkan rekomendasi strategis yang

mendukung tujuan bisnis BNI dalam era digital.

Kemudian menurut Putrama Wahyu Setyawan selaku Wakil Direktur Utama bank BNI peluncuran *Wondr* by BNI berfungsi untuk menyediakan *one stop solution* (mulai dari layanan *Cash Management* hingga layanan *Host to Host*) dan pengalaman transaksi terbaik untuk nasabah, serta memberikan kenyamanan bertransaksi untuk nasabah serta mewujudkan *customer engagement*, maka dari itu layanan digital yang cepat, akurat dan stabil merupakan target BNI dalam memberikan kualitas kinerja terbaik bagi nasabah, pembaharuan layanan perbankan *online* untuk segmen ritel maupun korporat merupakan hal yang penting bagi BNI agar dapat meningkatkan *market share* dan bersaing di era globalisasi.(PT Bank Negara Indonesia, 2024)

Selain itu, *Wondr* by BNI diharapkan lebih dapat memenuhi kebutuhan nasabah dibandingkan layanan aplikasi sebelumnya sebab aplikasi ini akan menggantikan BNI Mobile Banking selama masa transisi 6 bulan atau 12 bulan (Kompas.com, 2024).

Aplikasi *mobile banking Wondr* menyediakan fitur-fitur keperluan pengelolaan finansial dari fitur transaksi dana, pembayaran tagihan, hingga investasi dan tabungan (BNI, 2024). Proses distribusi aplikasi *Wondr* ini dilakukan melalui situs *Google Play Store* yang merupakan dua *platform* terbesar di dunia untuk mengunduh aplikasi pada *smartphone*. Berdasarkan data yang diambil pada bulan November 2024, aplikasi *Wondr* telah diunduh dan digunakan sebanyak lebih dari 1 juta dan dengan *rating* sebanyak 2,6 di *Google Play Store* (Google Play Store, 2024). Berikut data *rating* aplikasi *mobile banking* di Google Play Store per bulan November 2024 yang disajikan dalam bentuk grafik:



Gambar 1.4 Rating Aplikasi Mobile Banking
Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Pada grafik di atas, dapat dilihat bahwa *Wondr* By BNI menduduki peringkat paling akhir dengan jumlah rating 2,6 dari 5,0 berdasarkan *rating* ulasan di aplikasi tersebut. Hal ini dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan aplikasi yang diberikan *Wondr* by BNI masih belum cukup memuaskan pengguna sehingga perlu adanya analisis terhadap *review* yang diberikan oleh pengguna terhadap pengembang aplikasi. Ulasan atau *review* ini mewakili keinginan, respons dan harapan dari pengguna setelah menggunakan aplikasi dan dapat dianalisis melalui analisis sentimen. Analisis sentimen dilakukan untuk mengklasifikasikan ulasan dalam rangka mengetahui apakah ulasan tersebut termasuk ke dalam jenis sentimen positif atau sentimen negatif. Oleh sebab itu, penting bagi Bank BNI untuk mengetahui ulasan aplikasi *Wondr* dari pengguna (*user*) dalam tujuan menentukan langkah pengembangan bisnis Bank BNI dengan melakukan analisis sentimen terhadap ulasan di aplikasi *Wondr*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat dinyatakan bahwa penting untuk sebuah pengembang aplikasi atau suatu perusahaan dalam mengetahui *feedback* atau ulasan dari *customer* atau pengguna aplikasi dengan tujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Situs *Google Play Store* menyediakan fitur ulasan atau *review* dalam bentuk *rating*

maupun komentar yang dapat diisi oleh pengguna untuk menyampaikan opini, *feedback*, atau pengalaman terhadap sebuah aplikasi tersebut. Fitur ulasan ini sangat membantu baik pelaku bisnis maupun pengguna yang hendak menggunakan aplikasi. Bagi pengguna aplikasi, mereka dapat memberikan opini yang kemudian opini tersebut dapat dijadikan informasi untuk calon pengguna aplikasi sebelum mereka mengunduh aplikasi tersebut. Bagi pelaku bisnis, ulasan-ulasan yang diberikan pengguna dapat dijadikan sebagai masukan atau kritik untuk meningkatkan performa aplikasi. Adanya evaluasi kepuasan pelanggan atau pengguna aplikasi serta kualitas pelayanan merupakan tujuan utama dari perusahaan pelayanan publik di era persaingan pasar yang sangat ketat ini (Bustami & Novaristanti, 2022). Ulasan-ulasan ini juga dapat diartikan sebagai opini publik yang mampu untuk membentuk persepsi dan citra aplikasi. Opini publik mampu untuk membangun citra baik dan citra buruk sebuah aplikasi sesuai dengan sentimen yang terbentuk, yang dimana sentimen positif mampu untuk membangun citra yang baik sementara sentimen negatif mampu untuk membangun citra yang buruk (Khusnul et al., 2024). Oleh sebab itu, penting bagi Bank BNI untuk mengetahui ulasan aplikasi *Wondr* dari pengguna (*user*) dalam tujuan menentukan langkah pengembangan bisnis Bank BNI dengan melakukan analisis sentimen terhadap ulasan di aplikasi *Wondr*.

Analisis sentimen dilakukan untuk mengklasifikasikan ulasan dalam rangka mengetahui apakah ulasan tersebut termasuk ke dalam jenis sentimen positif atau sentimen negatif. Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Oktober 2024, jumlah ulasan pada aplikasi *Wondr* BNI dari total kedua situs *Google Play Store* yaitu sebanyak kurang lebih 26000 ulasan. Untuk dapat memperoleh data ulasan yang berjumlah besar maka perlu dilakukan *data mining* dengan menggunakan teknologi *machine learning*, salah satunya yaitu *Natural Language Processing* (NLP) yang akan digunakan pada penelitian ini. Adapun penelitian analisis sentimen yang dilakukan oleh (Muktafin et al., 2020) terhadap 260 ulasan di *Marketplace Shopee* dengan menggunakan pendekatan *Natural Language Processing* (NLP). Pada penelitian tersebut dinyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat presisi, akurasi, dan *Recall* pada hasil pengolahan data dengan dan tanpa menggunakan pendekatan NLP yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Hasil Perbandingan dan Tanpa Penggunaan NLP

Indikator Pengujian	Tanpa NLP	Dengan NLP
Akurasi	69,23%	76,92%
Presisi	80,00%	80,00%
Recall	64,52%	74,07%

Sumber: (Muktafin et al., 2020)

Berdasarkan tingkat akurasi, presisi, dan *recall* yang lebih tinggi dengan menggunakan NLP, maka peneliti menggunakan teknologi NLP dalam tujuan meningkatkan tingkat akurasi, presisi dan *recall* pada penelitian ini. Selain itu, adapun penelitian analisis sentimen *review* pada toko di Shopee menggunakan *Text Analytics* yang dilakukan oleh Mulyadi & Indrawati (2023), bahwa model mampu untuk melakukan pengelompokkan berdasarkan asosiasi kata kunci sentimen yang diterapkan pada proses *pre-processing data*.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pada aplikasi *Wondr* by BNI di situs *Google Play Store*. Ulasan yang ditulis dapat berupa bermacam-macam informasi berkaitan dengan fitur yang disediakan pada aplikasi *Wondr*. Adapun penelitian terdahulu tentang analisis sentimen terhadap aplikasi Mobile Banking yang dilakukan oleh (Rahardi & Daarten Pandiangan, 2023). Rahardi & Daarten Pandiangan melakukan analisis sentimen terhadap aplikasi *mobile banking* Neobank dengan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* di Indonesia terhadap 3159 ulasan pengguna (*user review*) yang diperoleh dari *Google Play Store*. Hasil nilai akurasi dari penggunaan algoritma *Support Vector Machine* pada penelitian tersebut diperoleh sebesar 82%. Analisis sentimen juga dilakukan oleh (Prabaningtyas et al., 2019) pada penelitiannya terhadap ulasan aplikasi Go-Pay dan OVO yang diperoleh datanya di media sosial *Twitter*. Pada penelitiannya menyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat presisi antara penggunaan jumlah kata yang akan dianalisis atau *N-gram*. Keakuratan penggunaan metode dua kata (*bigram*) menunjukkan hasil yang lebih akurat dibandingkan metode satu kata (*unigram*) dengan nilai akurasi *unigram* sebesar 89% dan nilai akurasi *bigram* sebesar 93%. Adapun penelitian analisis sentimen yang dilakukan oleh (Andrian et al., 2022), menyatakan bahwa terdapat perbedaan hasil dengan menggunakan beberapa algoritma berdasarkan nilai akurasi, presisi, *recall* dan *F1-score*. Analisis sentimen tersebut dilakukan terhadap bank digital Jenis, Jago, dan Blu untuk

mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna aplikasi tersebut sesuai dengan data yang diperoleh dari *twitter*.

1.5 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang ini, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana hasil analisis sentimen menggunakan NLP dengan algoritma SVM terhadap pengguna aplikasi *Wondr* by BNI pada ulasan atau komentar di Google Play Store?
2. Bagaimana hasil analisis *Importance Performance* dari data sentimen dan kuisisioner pada aplikasi *Wondr* by BNI yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan aplikasi *Wondr* by BNI?
3. Apa rekomendasi strategis untuk pengembangan fitur dan peningkatan kualitas layanan aplikasi *Wondr* by BNI berdasarkan hasil analisis sentimen dan *Importance-Performance Analysis*?

1.6 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dituliskan berdasarkan rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk menganalisis sentimen terhadap pengguna aplikasi *Wondr* by BNI pada ulasan atau komentar di *Google Play Store*
2. Untuk mengetahui prioritas perbaikan apa yang harus dilakukan aplikasi *Wondr* by BNI dari hasil analisis *Importance Performance* dari data sentimen dan kuisisioner.
3. Untuk mengetahui rekomendasi strategis untuk pengembangan fitur dan peningkatan kualitas layanan aplikasi *Wondr* by BNI berdasarkan hasil analisis sentimen dan *Importance-Performance Analysis*.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian pada penelitian ini dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah mengenai penerapan analisis sentimen berbasis Natural Language Processing (NLP) yang dikombinasikan dengan metode *Importance-*

Performance Analysis (IPA) dalam konteks pengembangan aplikasi digital banking. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan metode penelitian, khususnya penggunaan algoritma Support Vector Machine (SVM) untuk analisis sentimen dan IPA untuk evaluasi kinerja, sehingga dapat menjadi rujukan bagi penelitian di sektor lain maupun penelitian lanjutan dalam bidang perbankan.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang aplikasi untuk mengidentifikasi kesalahan, mengevaluasi dan meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi *Wondr* by BNI. Bank BNI juga dapat memahami kebutuhan, harapan, dan keluhan pelanggan dengan lebih baik untuk mengambil langkah strategis yang tepat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan aplikasi, meningkatkan daya saing aplikasi *Wondr* di pasar dan merealisasikan transformasi digital dengan menghadirkan aplikasi *Wondr* sebagai "*one-stop solution*" yang memberikan kualitas layanan terbaik untuk nasabah. (PT Bank Negara Indonesia, 2024)

1.8 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang penelitian yang ditentukan dengan tujuan untuk membatasi topik penelitian agar lebih spesifik dan terarah, sehingga peneliti tidak terlalu meluas dalam membahas permasalahan. Ruang lingkup penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1.8.1. Lokasi dan Objek

Tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis bagaimana sentimen terhadap pengguna aplikasi *Wondr* by BNI berdasarkan ulasan yang diperoleh dari *platform Google Play Store*. Objek penelitian pada penelitian ini berfokus pada seluruh ulasan yang dituliskan di aplikasi *Wondr* by BNI pada *Google Play Store*.

1.8.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan terhitung di awal bulan Januari 2025 mengingat data ulasan yang terus *ter-update* seiring dengan berjalannya waktu di *Google Play Store* pada aplikasi *Wondr* By BNI.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penulisan tesis ini dibagi menjadi 5 bab, berikut penjelasannya:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi penjelasan secara ringkas tentang konteks permasalahan yang akan diteliti. Isi dari bab ini yaitu gambaran umum objek penelitian, profil objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi teori-teori yang digunakan pada penelitian yang disertai dengan penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini secara rinci menjelaskan tentang metode dan teknik yang digunakan dari pengumpulan data hingga analisis data dalam penelitian. Bab ini terdiri dari jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, teknik analisis data, pengumpulan data, dan sumber data penelitian

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu bagian penyajian hasil data penelitian yang telah diolah dan bagian analisis deskriptif terhadap data penelitian yang telah dijelaskan pada bagian pertama.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan jawaban dari penelitian yang dimuat dalam kesimpulan serta saran penelitian yang dituliskan oleh penulis berkaitan dengan manfaat penelitian