

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digital saat ini industri perbankan sedang booming. Industri perbankan merupakan industri keuangan yang fokus pada kegiatan penyimpanan, penyaluran, dan pengelolaan modal. Bank bertindak sebagai perantara antara pemberi pinjaman dan peminjam yang menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan. Industri perbankan terus berkembang dengan inovasi-inovasi terbaru. Perbankan digital menjadi arus utama ketika bank dan perusahaan teknologi berkolaborasi untuk menyediakan layanan keuangan yang lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih terjangkau [1]. Aplikasi perbankan digital telah menjadi alat penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu aplikasi perbankan digital yang populer saat ini adalah Seabank. Seabank dapat diakses melalui aplikasi smartphone menawarkan berbagai layanan dan produk keuangan. Bank memiliki fokus yang kuat pada inovasi, berinvestasi dalam teknologi untuk meningkatkan layanannya dan memberikan kenyamanan lebih kepada pelanggan [2].

Seabank atau Bank Saham Gabungan Komersial Asia Tenggara adalah lembaga perbankan terkemuka di Vietnam Didirikan pada tahun 1994 seabank memiliki mitra terpercaya bagi bisnis dan individu, SeaBank dapat diakses melalui aplikasi smartphone menawarkan berbagai layanan dan produk keuangan. Bank memiliki fokus yang kuat pada inovasi, berinvestasi dalam teknologi untuk meningkatkan layanannya dan memberikan kenyamanan lebih kepada pelanggan [2].

Seabank telah mengumpulkan banyak ulasan pengguna berdasarkan sentimen pengguna terkait layanan kinerja dan keamanan aplikasi seabank. Dengan memahami sentimen positif, netral dan negatif yang diungkapkan oleh pengguna aplikasi seabank dapat memperoleh wawasan tentang

kepuasan pelanggan, kelemahan aplikasi, dan area perbaikan yang mungkin diperlukan. Permasalahan yang muncul adalah bagaimana mengolah banyak ulasan dari aplikasi seabank dalam jumlah besar dan melihat tren sentimen yang muncul. Pengolahan data ulasan bisa dikerjakan melalui analisis sentimen. Tugas dasar analisis sentimen adalah dengan mengumpulkan data atau teks yang ada menjadi sebuah kalimat atau dokumen, yang kemudian mengkategorikan kalimat atau dokumen tadi menjadi bentuk positif, negatif atau netral [3].

Sebelumnya, telah dilakukan penelitian mengenai perbandingan kinerja Metode *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* pada Analisis Sentimen Twitter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma *Naïve Bayes* memiliki akurasi tertinggi, yaitu 73,65% [4]. Selanjutnya penelitian Perbandingan Metode Klasifikasi *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* untuk Analisis Sentimen pada Ulasan Tekstual di Google Play Store, hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma SVM memiliki akurasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan *Naïve Bayes classifier* yaitu 81,46% [5].

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Seabank menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) dan *Naïve Bayes*. Hal ini menghasilkan penilaian yang lebih cepat dan akurat. maka peneliti mengajukan judul **“ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI SEABANK MENGGUNAKAN SUPPORT VECTOR MACHINE DAN NAÏVE BAYES”**.

Dari penelitian ini diharapkan menghasilkan dua hal utama yang dapat disimpulkan yaitu menganalisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Seabank. Dalam analisis ini terdapat tiga kelas sentimen yang diidentifikasi, yaitu positif, netral, dan negatif hasil selanjutnya perbandingan kinerja model *Support Vector Machine* (SVM) dan *Naïve Bayes* Dalam perbandingan ini,

dilakukan evaluasi dan perhitungan akurasi dari kedua metode untuk menentukan metode mana yang memberikan hasil yang lebih akurat dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi seabank.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka ruang lingkup dalam penelitian analisis sentimen pada ulasan pengguna aplikasi seabank adalah:

1. Data set yang digunakan adalah 3804 Data ulasan terbaru pada tahun 2022-2023.
2. Web scrapping hanya menggunakan ulasan berbahasa indonesia.
3. Penerapan metode algoritma menggunakan Support Vector Machine (SVM) dan Naïve Bayes.
4. Perhitungan menggunakan web scrapping dengan tool google colaboratory dan bahasa pemrograman Python pada aplikasi seabank di google play store.
5. Hasil dari penelitian yaitu menganalisis sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Seabank dan perbandingan kinerja metode Support Vector Machine (SVM) dan Naïve Bayes.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis sentimen dapat menganalisis ulasan pengguna aplikasi Seabank?
2. Bagaimana membandingkan kinerja Support Vector Machine dan Naïve Bayes dalam analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Seabank?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sentimen positif, netral dan negatif terhadap pengguna aplikasi seabank.
2. Menerapkan algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine untuk analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi seabank.

3. Membandingkan kinerja metode Support Vector Machine (SVM) dan Naïve Bayes dalam analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Seabank.

### **1.5 Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Seabank terhadap layanan kinerja, fitur dan keamanan yang disediakan oleh aplikasi.
2. Penelitian ini dapat memberikan Saran perbaikan atau penyempurnaan bagi aplikasi seabank.

### **1.6 Sistematika penulisan**

Adapun sistematika penelitian dalam penelitian ini adalah:

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b> Pada bab ini membahas tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Dan Sistematika Penulisan.
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> Pada bab ini membahas tentang tinjauan teori-teori analisis sentimen serta metode-metode yang digunakan yang berkaitan dengan topik penelitian
<b>BAB III</b>	<b>METODELOGI PENELITIAN</b> Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang terkait dengan analisis sentimen berdasarkan aspek.
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> Pada bab ini membahas tentang hasil dari semua proses yang telah dijalankan sesuai dengan tahapan yang dilakukan.
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b> Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.