

BAB I

PENDAHULUAN

Pertumbuhan Teknologi disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap Solusi pembayaran digital yang cepat dan mudah diakses, industri teknologi keuangan (fintech) Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu platform terkenal, Kredivo, menawarkan layanan pembayaran berbasis kredit seperti *PayLatter* juga dikenal sebagai "bayar nanti" dengan cicilan tanpa kartu kredit. Aplikasi ini telah menarik pengguna dari berbagai demografi, terutama Gen Z dan milenial, yang merupakan mayoritas pengguna layanan fintech (Muhammadin & Sobari, 2021).

Namun, penggunaan teknologi seperti Kredivo tidak terbatas pada fitur nya. Perilaku pengguna, seperti frekuensi penggunaan, jenis transaksi, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan serupa, sering memengaruhi persepsi manfaat aplikasi, atau sejauh mana pengguna merasakan nilai dari aplikasi tersebut (Ahmad, 2023).

Studi tentang persepsi manfaat telah banyak dilakukan dalam konteks penerimaan teknologi. Salah satu contohnya adalah Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang menjelaskan bahwa persepsi orang tentang kemudahan dan kegunaan teknologi adalah faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Sebagai contoh menyatakan bahwa keengganan pengguna untuk mengadopsi sistem teknologi meningkat ketika sistem tersebut lebih mudah digunakan. Pengguna fintech lebih cenderung berfokus pada keuntungan, seperti kemudahan akses dan efisiensi layanan (Iqbal et al., 2024).

Dalam kajian ini, peneliti melakukan analisis sentimen untuk mengolah berbagai macam opini masyarakat pengguna *Google Play Store* pada aplikasi pinjaman online populer. Hasil analisis sentimen tentu memiliki keterkaitan dengan rating pengguna aplikasi. Jumlah sentimen positif yang tinggi umumnya menunjukkan rating aplikasi yang tinggi, dan sebaliknya. Namun, analisis berdasarkan rating dinilai tidak memberikan wawasan yang mendalam terhadap aspek ulasan pengguna. Selain itu, terkadang komentar pengguna tidak sesuai dengan rating yang diberikan (Sitepu & Fadila, 2024).

1.1 Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan utama terkait pengguna aplikasi kredivo. Rumusan masalah yang diangkat meliputi:

1. Bagaimana cara mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Kredivo berdasarkan aspek kepuasan pengguna secara otomatis dan akurat?
2. Bagaimana distribusi sentimen (positif, negatif, dan netral) dari ulasan pengguna aplikasi Kredivo di *Google Play Store*?
3. Seberapa efektif metode Support Vector Machine (SVM) dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan aplikasi Kredivo?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dengan judul “Klasifikasi Ulasan Aplikasi Kredivo Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna dengan Metode SVM” adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis distribusi sentimen pengguna aplikasi Kredivo dari data ulasan yang dikumpulkan dari *Google Play Store*.
2. Mengimplementasikan metode Support Vector Machine (SVM) untuk mengklasifikasikan ulasan aplikasi Kredivo berdasarkan sentimen positif, negatif, dan netral.
3. Mengevaluasi kinerja model SVM dalam hal akurasi, presisi, recall, dan *F1-score* untuk klasifikasi sentimen ulasan aplikasi fintech.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian dengan judul “Klasifikasi Ulasan Aplikasi Kredivo Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna dengan Metode SVM” adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi pada bidang Text Mining dan Natural Language Processing, khususnya dalam penerapan metode SVM untuk analisis sentimen pada domain fintech.
2. Menambah literatur penelitian tentang analisis kepuasan pengguna aplikasi finansial digital di Indonesia.