

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *mobile banking* seperti Wondr by BNI telah membawa kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan bagi masyarakat modern. Namun, semakin banyaknya penggunaan aplikasi ini memberikan gambaran nyata tentang pengalaman pengguna melalui ulasan yang tersedia di berbagai platform (Nurwahidah et al., 2023). Ulasan tersebut mencerminkan informasi penting tentang penggunaan, kinerja, dan tantangan yang dihadapi pengguna. Akan tetapi, sebagian besar data ulasan bersifat tidak terstruktur, sehingga sulit untuk dianalisis secara manual dan cepat. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk menerapkan metode yang dapat mengelola data ulasan secara sistematis dan efisien. Keberadaan aplikasi *mobile banking* ini memungkinkan pengguna untuk menghindari kerumitan mengunjungi *teller bank* atau ATM. Terdapat banyaknya pilihan aplikasi *mobile banking*, salah satunya adalah aplikasi Wondr by BNI (Adyatma Subagja et al., 2021).

Salah satu sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk mengklasifikasi atau menganalisis ulasan pengguna terhadap aplikasi adalah *Kaggle*, sebuah platform terpercaya untuk berbagi dataset. *Kaggle* menyediakan berbagai kumpulan data yang dapat digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini (Hajaroh et al., 2024). Penelitian ini menggunakan dataset ulasan pengguna aplikasi Wondr by BNI yang diperoleh dari platform *Kaggle*. Dataset tersebut berisi beragam opini pengguna mengenai pengalaman mereka, termasuk kecepatan transaksi, efisiensi, serta kendala yang dialami selama menggunakan aplikasi.

Wondr by BNI merupakan aplikasi perbankan digital yang dirancang oleh Bank Negara Indonesia (BNI) untuk mempermudah transaksi keuangan dan memenuhi berbagai kebutuhan perbankan nasabah secara digital. Aplikasi ini secara resmi diluncurkan pada tanggal 5 Juli 2024, bersamaan dengan perayaan ulang tahun ke-78 BNI. Wondr by BNI dirancang dengan berbagai fitur inovatif untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna, termasuk layanan

transfer dana, pembayaran tagihan, serta fitur-fitur khusus lainnya yang relevan dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Dengan hadirnya aplikasi baru Wondr by BNI, banyak opini yang muncul terkait pengalaman penggunaan aplikasi ini, yang kemudian terkumpul dalam dataset *Kaggle*. Dataset ini berisi informasi penting yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja aplikasi serta fitur-fitur yang dimilikinya. Ulasan tersebut dapat menjadi sumber informasi penting yang terkait dengan performa dan fitur aplikasi Wondr by BNI. Untuk mengelola data ini secara terstruktur, diperlukan metode klasifikasi ulasan yang mampu memprediksi dan mengelompokkan opini pengguna berdasarkan sentimen tertentu.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami ulasan pengguna secara otomatis adalah teknik klasifikasi menggunakan algoritma *Naïve Bayes*. *Naïve Bayes* adalah algoritma yang sederhana namun juga efektif untuk memproses data teks, dalam hal ini manfaat ulasan aplikasi, melalui distribusi prinsip probabilitas (Hajaroh et al., 2024). Dengan teknik ini, ulasan pengguna akan dikelompokkan ke dalam kategori tertentu, terutama berdasarkan tingkat kepuasan atau aspek tertentu seperti kecepatan, efisiensi, keluhan pengguna terhadap sistem.

Analisis ulasan pengguna sering kali dianggap sebagai data mentah yang sulit dianalisis. Namun, melalui pengolahan yang tepat menggunakan *Google Colab*, ulasan ini dapat memberikan pemahaman mendalam tentang kepuasan pengguna mengenai pola sentimen terhadap pengguna. serta memperbaiki aspek teknis yang dikeluhkan pengguna. Dengan analisis yang akurat, pengembang dapat mengidentifikasi masalah utama, meningkatkan pengalaman pengguna, dan memaksimalkan kinerja fitur yang sudah ada (Java et al., 2024).

Dengan penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam mengenai bagaimana metode *Naïve Bayes* menganalisis pada ulasan aplikasi Wondr by BNI. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang telah dikembangkan dengan mengklasifikasi prediksi dari setiap kategori ulasan pengguna. Diharapkan penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas aplikasi *Wondr by BNI* dengan memahami tanggapan dan perasaan pengguna. Selain itu, hasil penelitian dapat membantu mengidentifikasi

area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi (Surya Sayogo et al., 2024).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengelompokkan klasifikasi ulasan pengguna aplikasi Wondr by BNI secara otomatis dan manual?
2. Seberapa efektif algoritma *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Wondr by BNI?
3. Bagaimana hasil klasifikasi beserta evaluasi hasil dan visualisasi data dapat membantu dalam memahami pola ulasan pengguna secara lebih mendalam?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kategori yang sering muncul dalam ulasan pengguna aplikasi Wondr by BNI.
2. Mengukur efektivitas algoritma *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Wondr by BNI
3. Menyajikan hasil analisis ulasan pengguna dalam bentuk visualisasi, seperti *wordcloud* dan *confusion matrix*, guna mengidentifikasi pola-pola utama dalam opini pengguna terhadap aplikasi.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti, baik bagi dunia akademik maupun masyarakat luas :

1. Penelitian ini mendukung pengembang aplikasi Wondr by BNI dalam memahami persepsi pengguna terhadap fitur-fitur yang tersedia. Melalui hasil klasifikasi pada ulasan, pengembang dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan guna meningkatkan kualitas serta pengalaman pengguna.

2. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam kepada mahasiswa tentang penerapan algoritma *Naïve Bayes*. Hal ini juga mempermudah analisis data dalam skala besar yang tidak mungkin dilakukan secara manual.
3. Klasifikasi ulasan pengguna dapat membantu mengenali keluhan serta saran yang paling sering disampaikan. Dengan informasi ini, dapat lebih fokus pada perbaikan yang tepat sasaran, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus memperkuat loyalitas mereka terhadap aplikasi.

