

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BCA atau Bank Centrak Asia adalah bank yang pertama kali mengeluarkan layanan *Mobile Banking* di Indonesia yang diluncurkan oleh *Excelcom* pada akhir tahun 1995 [1]. Yang mendasari diluncurkannya layanan *Mobile Banking* ini adalah persaingan antar bank sebagai industri jasa keuangan yang semakin kompetitif [2]. Maka dari itu setiap masing-masing perusahaan bank berusaha untuk menunjukkan performa dan inovasi sebaik mungkin agar dapat merebut pangsa pasar dikalangan nasabah salah satunya dengan cara menerapkan peran dari teknologi dan internet [3]. Berdasarkan analisis market *intelligence app annie* saat ini aplikasi BCA Mobile adalah layanan aplikasi mobile banking dengan pengguna aktif paling banyak [4].

Kemampuan suatu sistem informasi atau aplikasi yang sukses bukan hanya ditentukan oleh bagaimana suatu sistem itu dapat diproses dan menghasilkan informasi yang baik, namun juga tentang penerimaan atau kepuasan pengguna terhadap kinerja yang dirasakan dari sistem atau aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna adalah salah satu hal yang penting untuk penyedia layanan di Perusahaan atau instalasi [3]. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan [5]. Apabila terdapat permasalahan teknis yang terjadi pada sistem seperti tampilan antarmuka dalam sistem yang bermasalah dan juga kesulitan hardware yang dapat menyulitkan pengguna dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi turun .

Social network analysis sendiri banyak dimanfaatkan untuk mengidentifikasi komunitas, *influencer*, memperoleh pelanggan dan memprediksi hubungan dalam jaringan. Dalam SNA atau *social network analysis*, salah satu topik yang

paling banyak dibicarakan adalah penemuan komunitas [6]. *Node Gr* dalam komunitas atau *cluster* lebih cenderung terhubung satu sama lain dibandingkan dengan anggota *gr* lainnya. Secara umum, *social network analysis* (SNA) mengukur bagaimana orang berperilaku pada tingkat mikro, bagaimana hubungan atau struktur jaringan berfungsi pada tingkat makro, bagaimana hubungan ini berinteraksi. SNA dapat membantu dalam interaksi serta individu yang sendiri, dan mengidentifikasi suatu kelompok menunjukkan interaksi yang padat atau interaksi jarang yang memerlukan dukungan visualisasi aktor-aktor penting menunjukkan komunitas online secara lengkap dan setiap kelompok atau komunitas meta akan diperiksa atau dicek [7].

Analisis sentiment adalah suatu pendekatan atau cara yang digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana sebuah sentiment disampaikan menggunakan teks dan bagaimana sentiment bisa dikategorikan sebagai positif dan negatif [8]. Analisis sentiment memainkan peran penting dalam menyaring opini online, emosi dan sikap yang diutarakan dengan kata dan biasanya diklasifikasikan menjadi opini positif dan negatif. Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa analisis sentiment adalah teknik mengidentifikasi sentiment atau opini seseorang yang direpresentasikan melalui teks dan dapat diklasifikasikan menjadi positif atau negatif. Penggunaan sentiment didalam penelitian ini yaitu proses klasifikasi kata untuk kepuasan pengguna kedalam dua kelas, yaitu kelas sentiment positif dan negatif [9].

Penelitian kepuasan pengguna BCA Mobile menggunakan Social Network Analysis (SNA) dan analisis sentimen memiliki perbedaan signifikan dibandingkan dengan penelitian SNA lainnya. Perbedaan utama terletak pada fokus penelitian yang diarahkan untuk memahami hubungan antar aktor dalam jaringan sosial yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas merek. Dalam hal ini, SNA digunakan untuk memetakan interaksi dan pengaruh antar aktor, sedangkan analisis sentimen membantu mengukur emosi dan opini yang

diungkapkan oleh pengguna terkait BCA Mobile. Pendekatan ini menawarkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana persepsi terbentuk melalui interaksi sosial dan bagaimana hal itu berdampak pada kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian permasalahan diperlukan penelitian untuk mengetahui kata yang dominan, kelompok data, asosiasi kata yang berkaitan dengan kesan kualitas merek, serta aktor yang terlibat. Untuk memberikan nilai terbaik bagi pelanggan, Perusahaan bank bertujuan untuk memastikan dengan cara bagaimana persepsi konsumen terhadap merek mereka. Hal ini akan memungkinkan mereka untuk segera meningkatkan kualitas penawaran mereka, yang pada akhirnya akan menghasilkan persepsi kualitas merek yang lebih baik bagi perusahaan dari pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka, permasalahan yang terjadi adalah dengan semakin meningkatnya penggunaan aplikasi BCA Mobile penting bagi pihak BCA untuk memahami bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile. Oleh karena itu melalui analisis ini, diharapkan pihak BCA dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman dan harapan pengguna BCA Mobile.

1.2.2 Metode usulan

Metode yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu menggabungkan *social network analysis* (SNA) dan *sentiment analysis*, dengan penggabungan keduanya penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi aktor-aktor yang paling berpengaruh dalam jaringan sosial, tetapi juga untuk memahami bagaimana pola interaksi tersebut

mempengaruhi persepsi merek dan kepuasan pengguna, sesuatu yang tidak menjadi fokus utama dalam penelitian SNA yang lain.

1.2.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat terbentuklah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Siapa saja akun atau aktor yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan pada kata kunci @bcamobile?
2. Gambaran umum sentiment penggunaan BCA Mobile berdasarkan ulasan di X?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui siapa saja akun atau aktor yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan pada kata kunci bcamobile.
2. Mengetahui Gambaran umum sentiment penggunaan BCA Mobile berdasarkan ulasan X.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
 - a. Mampu mengidentifikasi aktor yang berpengaruh dalam aliran informasi yang terjadi di X
 - b. Mampu mengidentifikasi strategi pemasaran berdasarkan gambaran umum konsumen dan aktor yang paling berpengaruh.
 - c. Menambah pengetahuan peneliti untuk memecahkan masalah di dunia nyata.

2. Bagi pembaca

Menambah referensi membaca terkait perancangan strategi pemasaran dimedia social khususnya pengguna media sosial X. selain itu, dapat juga memberikan gambaran dalam menentukan topik penelitian yang akan dilakukan.

3. Bagi Perusahaan.

- a. Teridentifikasi gambaran konsumen dalam penggunaan BCA Mobile.
- b. Teridentifikasi aktor yang paling berpengaruh dalam aliran informasi yang terjadi.
- c. Teridentifikasi strategi pemasaran berdasarkan gambaran umum konsumen dan aktor yang paling berpengaruh.
- d. Dapat mengevaluasi langkah strategi pemasaran dimedia sosial yang telah dilakukan.

1.4 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya dan luasnya pembahasan serta agar tujuan pembahasan lebih terarah, maka dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Tweet yang diambil memuat kata kunci berupa @bcamobile pada Januari 2023 sampai Desember 2023.
2. Menggunakan metode SNA dengan perhitungan *degree centrality*, *betweenes centrality*, *eigenvector centrality*, dan *closeness centrality* untuk mengetahui komunitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar penulis laporan penelitian dapat tersusun secara rapi. Berikut ini sistematika penulisan penelitian:

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup uraian singkat tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika kepenulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang mendukung analisa dan mencakup penjelasan mengenai temuan penelitian dari peneliti terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian, menjelaskan terkait BCA Mobile yang termasuk objek penelitian, metode penelitian dengan menggunakan SNA dan Sentiment analysis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian.