

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telekomunikasi telah mengubah gaya hidup masyarakat, termasuk dalam sektor perbankan, yang kini mengarah pada layanan digital. Bank Jago, sebagai salah satu bank digital di Indonesia, telah menunjukkan peningkatan jumlah aset dan pengguna secara signifikan. Namun, di balik kesuksesannya, terdapat berbagai keluhan dari pengguna terutama pada kualitas layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), yaitu *site organization*, *reliability*, *responsiveness*, *user friendliness*, *personal needs*, dan *efficiency* pada aplikasi Bank Jago menggunakan metode *text classification* dan *topic modeling* berdasarkan data ulasan di Google Play Store yang dikumpulkan dalam rentang waktu 18 Maret 2023 hingga 5 November 2024. Model *Bidirectional Encoder Representations from Transformers* (BERT) khususnya IndoBERT akan digunakan untuk analisis sentimen guna memahami persepsi dari ulasan pengguna, sementara pemodelan topik akan dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi yang paling positif dan negatif dalam ulasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 83,6% ulasan pengguna memiliki sentimen positif, sedangkan 16,4% lainnya bersifat negatif. Dimensi dengan sentimen positif tertinggi adalah *personal needs* yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur seperti fleksibilitas kantong, promosi, dan layanan yang dipersonalisasi. Sebaliknya, dimensi *reliability* memiliki sentimen negatif tertinggi yang menggambarkan keluhan utama terkait stabilitas aplikasi, kegagalan transaksi, dan proses autentikasi yang rumit. Pemodelan topik mengidentifikasi topik utama dari ulasan pengguna berdasarkan dimensi dengan sentimen positif dan negatif tertinggi. Pada dimensi *personal needs*, topik positif berfokus pada kepuasan terhadap layanan personalisasi dan keuntungan finansial dari promosi. Sementara itu, pada dimensi *reliability*, topik negatif didominasi oleh keluhan terkait kegagalan sistem dan bug aplikasi yang mengganggu pengalaman pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sentimen pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang memerlukan perbaikan pada aplikasi Bank Jago, sehingga dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: *e-service quality*, Bank Jago, Google Play Store, *text classification*, pemodelan topik, analisis sentimen, BERT