

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Aplikasi Jago merupakan aplikasi *digital banking* yang dirancang oleh PT Bank Jago Tbk pada tahun 2021 untuk mempermudah pengelolaan keuangan dengan pendekatan yang lebih sederhana, kolaboratif, dan inovatif (*Bank Jago*, 2024). PT Bank Jago Tbk merupakan perusahaan yang menaungi aplikasi perbankan digital “Jago” yang merupakan salah satu perusahaan bank digital yang beroperasi di Indonesia dengan fokus pada layanan keuangan (perbankan) berbasis teknologi digital. PT Bank Jago Tbk berdiri pada tahun 1992, pada awalnya PT Bank Jago Tbk merupakan bank konvensional dengan nama PT Bank Artos Indonesia. PT Bank Artos Indonesia mengalami transformasi signifikan setelah setelah diakuisisi oleh PT Metamorfosis Ekosistem Indonesia dan *Wealth Track Technology Limited* pada tahun 2019, yang kemudian melakukan *rebranding* menjadi PT Bank Jago Tbk pada tahun 2020 dan merancang aplikasi perbankan digital dengan nama “Jago” pada tahun 2021 (*Bank Jago*, 2024).

Aplikasi Jago yang dianungi oleh PT Bank Jago Tbk merupakan aplikasi bank digital yang berbeda dengan bank konvensional lainnya karena tidak memiliki banyak kantor cabang fisik yang melayani aktivitas operasional perbankan seperti bank konvensional lainnya dan hanya memiliki 2 cabang yaitu di Jakarta dan Banten (*Bank Jago*, 2024). Dikarenakan PT Bank Jago Tbk hanya memiliki sedikit cabang, aplikasi Jago dirancang sebagai solusi keuangan dengan sepenuhnya digital untuk membantu kehidupan yang berfokus menjalankan semua layanan operasional perbankannya melalui aplikasi *mobile* yang menggunakan jaringan internet (*Bank Jago*, 2024). Aplikasi Jago merupakan aplikasi yang dibuat untuk mempermudah konsumen untuk melakukan pengelolaan keuangan. Salah satu fitur yang dimiliki Aplikasi Bank Jago adalah fitur “kantong” yang memungkinkan pengguna untuk memisahkan uang mereka dengan berbagai tujuan tanpa harus membuka rekening tambahan (*Bank Jago*, 2024).

PT Bank Jago Tbk juga memiliki banyak mitra, salah satunya adalah GoTo yang merupakan salah satu perusahaan teknologi terbesar di Indonesia. Salah satu fitur dan manfaat yang diberikan pada pengguna karena adanya mitra dengan GoTo adalah pengguna dapat melakukan layanan keuangan secara terintegrasi pada aplikasi bank digital "Jago" seperti pembayaran, pengisian saldo dompet digital, dan pengelolaan keuangan lainnya dengan aplikasi layanan yang dimiliki Gojek yaitu GoPay (*Bank Jago, 2024*).

PT Bank Jago Tbk tidak hanya fokus pada layanan perbankan dengan hanya meluncurkan aplikasi Jago, tetapi juga berusaha mendukung pengembangan teknologi dan sumber daya manusia dengan meluncurkan Jago Digital Academy sebagai wadah kolaboratif bagi para *tech talents* untuk mempercepat perkembangan, pengetahuan dan kompetensi pada bidang digital. Hal tersebut dilakukan Bank Jago untuk meningkatkan kapabilitas digital dan kualitas layanan, sehingga dapat mendukung perkembangan dan inovasi pada sektor keuangan atau perbankan digital di Indonesia (*Bank Jago, 2024*).

## **1.2 Latar Belakang**

Teknologi telekomunikasi telah berkembang secara signifikan yang mengubah gaya hidup masyarakat pada berbagai sektor termasuk sektor perbankan. Akses internet yang mudah dan perkembangan teknologi digital mendorong masyarakat untuk beralih dari layanan konvensional ke layanan digital. Menurut data dari *We Are Social* pada Januari 2024 yang dikutip dari *Datareportal*, terdapat 185,3 juta orang di Indonesia yang telah menggunakan internet, hal tersebut mencakup 66,5% dari populasi penduduk di Indonesia (*Kemp, 2024*).

Dengan meningkatnya ketersediaan akses internet, masyarakat mulai beralih dari layanan keuangan konvensional ke layanan digital. Menurut data dari *We Are Social* yang dikutip dari *Datareportal*, pada Januari 2024, sebanyak 26,1% pengguna internet di Indonesia yang berusia 16 hingga 64 tahun menggunakan situs web atau aplikasi yang berfokus pada perbankan, investasi, atau asuransi setiap bulannya (*Kemp, 2024*).

Penggunaan internet pada sektor layanan keuangan termasuk perbankan digital, memiliki tingkat kepentingan yang cukup signifikan pada masyarakat Indonesia. Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2024), alasan mengakses layanan keuangan di Indonesia menunjukkan bahwa sektor perbankan digital tetap memiliki peranan penting. Survei mencatat skor 2,75 dari skor maksimal 4, yang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia tetap memprioritaskan penggunaan internet untuk perbankan dan layanan keuangan lainnya. Meskipun skor tersebut mengalami penurunan sebesar 0,11 dibandingkan tahun 2023, angka ini tetap menunjukkan bahwa sektor perbankan digital berperan penting dalam aktivitas penggunaan internet di Indonesia.

Menurut survei yang dilakukan oleh APJII (2024), penggunaan transaksi secara online di Indonesia menunjukkan variasi pada frekuensi dan rata-rata jumlah pengeluaran per bulan. Sebanyak 47,05% masyarakat Indonesia melakukan transaksi secara online kurang dari 4 kali per bulan, sementara 10,31% melakukan transaksi antara 5 hingga 10 kali per bulan. Hanya 3,73% masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi lebih dari 10 kali per bulan, dan 38,92% masyarakat Indonesia tidak pernah melakukan transaksi secara online. Data ini menggambarkan besar penggunaan transaksi digital di Indonesia, terutama dalam sektor perbankan.

Besarnya minat masyarakat Indonesia dalam transaksi digital terutama pada sektor perbankan membuat bank harus memperhatikan kualitas dari aplikasi mobile yang dimiliki terutama pada kualitas layanan. Hal ini ditandai oleh hasil *Consumer Payment Attitudes Study 2023* yang dikutip dari rri menunjukkan bahwa sebanyak 81% pengguna di Indonesia menggunakan layanan perbankan digital setidaknya sekali seminggu, dengan 87% di antara mereka yang tinggal di kelas atas. Layanan ini paling sering digunakan oleh Gen Y (86%) dan Gen Z (81%), menunjukkan bahwa generasi muda lebih terpengaruh oleh teknologi keuangan (Ivania, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa generasi muda lebih terpengaruh oleh teknologi

keuangan dan cenderung memprioritaskan kenyamanan serta kemudahan dalam bertransaksi digital.

Peningkatan layanan dan kepuasan pelanggan melalui perbankan digital atau mobile akan membantu bank mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru, serta mempertahankan daya saing mereka. Dampak positif lainnya termasuk peningkatan keuntungan, pengembalian investasi, pertumbuhan pangsa pasar, penurunan biaya operasional, kegagalan, elastisitas harga, dan biaya pemasaran (Mkpojiogu et al., 2019).

Objek yang dipilih pada penelitian ini adalah aplikasi digital Bank Jago yang dinaungi oleh PT Bank Jago Tbk, yang merupakan bank digital dengan pertumbuhan aset terbesar Kuartal 1 tahun 2024, tabel 1.1 menjelaskan aset PT Bank Jago Tbk. (ARTO) meningkat 24,86% pada Maret 2024 dari tahun sebelumnya sebesar Rp18,02 triliun menjadi Rp22,5 triliun. Pertumbuhan ini didorong oleh kredit yang meningkat 32% yoy, mencapai Rp14,3 triliun dari sebelumnya Rp10,8 triliun, hal ini membuat Bank Jago menjadi bank dengan posisi pertama dalam peningkatan aset dan menjadi bank dengan posisi kedua dengan aset terbesar pada kuartal 1 tahun 2024 dibandingkan dengan keenam bank lainnya (Laras, 2024).

**Tabel 1.1** Tabel Data Aset Bank Digital Kuartal 1 Tahun 2024

Nama	Aset Kuartal 1 2023 (Rp triliun)	Aset Kuartal 1 2024 (Rp triliun)
Bank Jago	18,02	22,5
Hibank	11,63	15,14
BCA Digital (blu)	11,64	14,34
Allo Bank	12,07	12,74
Seabank	32,72	32,34
Bank Neo Commerce	19,11	18,91
Bank Raya	12,64	12,24

Sumber: (Laras, 2024)

Selama tahun 2024, Bank Jago telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, sampai dengan bulan juli 2024, jumlah nasabah yang melakukan pendanaan (*funding*) melalui aplikasi Jago telah lebih dari 10 juta pengguna. Jika ditambah dengan nasabah yang melakukan pinjaman (*lending*), total nasabah Bank Jago mencapai 12,5 juta pengguna (Marchelo, 2024). Pertumbuhan pengguna Aplikasi Jago sejalan dengan peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang mencapai sebesar Rp 14,8 triliun hingga akhir kuartal 2 tahun 2024, meningkat sebesar 47% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya yang tercatat Rp 10,1 triliun (Marchelo, 2024). Pertumbuhan aset dan Dana Pihak Ketiga (DPK) pada bank dapat berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas nasabah, ketika bank memiliki jumlah aset dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang cukup baik maka bank dapat mengakomodir kebutuhan dan kepentingan nasabah terutama dalam peningkatan kualitas layanan (Utami & Ririn, 2023). Selain adanya pertumbuhan aset dan DPK, Bank Jago juga mengembangkan aplikasi Jago yang dirancang untuk dapat terintergrasi dengan berbagai ekosistem digital, serta memungkinkan penyesuaian dan personalisasi sesuai dengan teknologi mitra ekosistem dan kebutuhan individu setiap nasabah, hal ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam menjalani aktivitas sehari-hari (Marchelo, 2024). Data tersebut menggambarkan bahwa Bank Jago berupaya memperluas ekosistem, fungsi, dan fitur dari aplikasi digital banking yang dimiliki untuk mempertahankan dan menarik nasabah di tengah persaingan bank digital yang ketat.

Bank Jago memiliki rating sebesar 4,5 di Google Play Store pada tahun 2024 dengan total jumlah ulasan sebanyak 171.000 ulasan yang mengindikasikan aplikasi digital banking yang dimiliki cukup baik (Google Play, 2024). Meskipun Bank Jago memiliki pertumbuhan pengguna dan aset yang signifikan serta memiliki rating yang cukup baik, Bank Jago seringkali menerima keluhan yang sering dikeluhkan oleh nasabah yang menggunakan aplikasinya. Keluhan dari pengguna dan kasus yang dialami oleh Bank Jago menunjukkan adanya aspek layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Menurut Raza et al. (2020), bank yang memberikan kualitas tinggi pada layanan akan meraih keunggulan yang kompetitif.

Penelitian tersebut mengenai peningkatan layanan dengan memodifikasi model *E-SERVQUAL* dimana dimensi *site organization*, *reliability*, *responsiveness*, *reliability*, *user's friendliness*, dan *personal needs* yang merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan elektronik. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa peningkatan layanan dapat memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank. Tabel 1.2 menunjukkan masih adanya beberapa keluhan yang disampaikan pengguna Bank Jago pada tahun 2024 yang bersinggungan dengan beberapa dimensi *E-SERVQUAL* mencakup:

**Tabel 1.2** Keluhan Pengguna Bank Jago

Waktu	Keluhan Pengguna	Dimensi yang Bersinggungan
2 Juni 2024	Saya pengguna baru Bank Jago, dan saya merasa tidak puas dengan transaksi pertama saya dalam pengiriman uang. Pada tanggal 29 Juni 2024, pukul 00.20 WIB, saya kirim uang sejumlah Rp4.000.000 ke akun DANA pribadi saya. Meskipun demikian, uang tersebut masih dalam status pending, dan saldo pada akun Bank Jago saya telah dipotong (Melinda, 2024)	<i>Responsiveness</i> , <i>Reliability</i>
5 Mei 2024	Aplikasi Bank Jago masih tidak stabil dan banyak bug yang membuat pelanggan tidak dapat mengakses akunnya. Saya pernah mengalaminya sekali dan sangat frustrasi (Zai, 2024)	<i>Reliability</i> , <i>User Friendliness</i>
29 Juni 2024	Bank Jago memang mengklaim dirinya sebagai bank digital, namun sayangnya fitur yang ditawarkan masih belum cukup lengkap. Hal ini cukup mengganggu, terutama mengingat bahwa fitur-fitur dalam layanan digital adalah hal mendasar yang diharapkan pengguna. Salah satu kekurangan yang	<i>Personal Needs</i> , <i>Efficiency</i> , <i>Site Organization</i> (SO)

	<p>paling terasa adalah terbatasnya opsi pembayaran tagihan. Jika dibandingkan dengan GoPay, yang juga merupakan produk digital, Bank Jago jelas kalah dalam hal ini. Opsi pembayaran tagihan di GoPay jauh lebih beragam dan memadai, membuat layanan Bank Jago terasa kurang memuaskan (Yuninda, 2024).</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Sumber : (Melinda, 2024; Yuninda, 2024; Zai, 2024)

Selain adanya keluhan dari pengguna, Bank Jago mengalami masalah internal pada perusahaan. Bank Jago mengalami kasus pembobolan rekening yang dilakukan oleh eks pegawai Bank Jago, yang menunjukkan sistem perbankan Bank Jago belum sepenuhnya menjamin keamanan nasabah (D. Aditya, 2024). Kasus tersebut merupakan tindakan *fraud* yang dilakukan oleh seorang mantan pegawai Bank Jago berinisial IA (30) yang nekat untuk membobol dana nasabah sebanyak 113 rekening yang sedang diblokir dengan nominal senilai Rp 1,3 miliar yang dilakukan sejak maret 2023 (Ibrahim, 2024). Dari kasus tersebut, Bank Jago telah mengambil tindakan tegas dan menjamin bahwa tidak ada nasabah yang dirugikan atau kehilangan dana (Ibrahim, 2024).

Perkembangan teknologi telekomunikasi termasuk pada industri perbankan digital semakin pesat, hal tersebut ditandai dengan meningkatnya penggunaan aplikasi mobile untuk layanan keuangan. Dalam kondisi yang semakin kompetitif, perusahaan perbankan perlu memastikan kualitas layanan yang baik untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan menganalisis ulasan pengguna di platform Google Play Store. Ulasan tersebut memberikan informasi yang berharga mengenai pengalaman pengguna yang dapat menggambarkan berbagai kekuatan dan kelemahan dari aplikasi atau layanan tersebut. Berbagai peneliti telah menggunakan metode analisis teks, seperti *text classification* dan *topic modeling*, untuk menganalisis kualitas layanan melalui ulasan digital. Metode ini dapat

membantu perusahaan untuk memahami persepsi pelanggan, serta sebagai dasar untuk meningkatkan layanan, merancang strategi pengembangan, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di masa depan.

Dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, untuk mendukung penelitian ini, peneliti mencari referensi penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan dan penerapan text classification. Penelitian oleh Lintang & Trianasari (2024) meneliti kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri dan BCA Mobile menggunakan analisis sentimen berbasis data Twitter. Penelitian ini menggunakan dimensi *E-SERVQUAL*, yaitu *site organization*, *efficiency*, *reliability*, *responsiveness*, *user's friendliness*, dan *personal needs*. Hasilnya menunjukkan dominasi sentimen positif pada aplikasi Livin', terutama pada dimensi *site organization*, *personal needs*, dan *user friendliness*. Sebaliknya, BCA Mobile didominasi oleh sentimen negatif, terutama pada dimensi *responsiveness*, *site organization*, dan *reliability*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wen et al. (2023), meneliti kualitas layanan hotel di China menggunakan model BERT dan ERNIE untuk analisis sentimen ulasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model BERT lebih akurat daripada ERNIE dalam klasifikasi sentimen. Leem & Eum (2021), meneliti kualitas layanan *mobile banking* Kakao menggunakan *text mining* dan analisis sentimen dengan model *Naïve Bayes*. Hasilnya menunjukkan dimensi yang perlu diperbaiki, yaitu *practicity dan enjoyment*. Penelitian oleh Adiningtyas & Auliani (2024) juga meneliti kualitas layanan aplikasi mobile banking (BCA Mobile, Livin' by Mandiri, dan BNI Mobile) menggunakan metode *Naïve Bayes*. Penelitian ini menemukan kualitas layanan yang rendah dengan keluhan terkait efisiensi, ketersediaan sistem, dan privasi. Sari et al. (2018) meneliti kualitas layanan Tokopedia menggunakan dimensi *E-SERVQUAL* dan metode *Naïve Bayes*. Hasil menunjukkan sentimen positif pada *personalization* dan *reliability*, tetapi negatif pada *trust* dan *web design*.

Penelitian selanjutnya, Li et al. (2021) meneliti kualitas layanan *e-banking*, termasuk layanan *cloud*, keamanan, *e-learning*, dan kualitas layanan secara



keseluruhan, menggunakan model SEM dengan pendekatan SMART PLS. Penelitian ini menemukan bahwa seluruh faktor termasuk kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Marliyah et al. (2021) meneliti kualitas layanan elektronik pada aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan menggunakan SEM-PLS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Selanjutnya, Wima et al. (2024) meneliti kualitas layanan elektronik aplikasi Gojek menggunakan survei kuisisioner. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Berikutnya, penelitian Gunawan et al. (2021) meneliti kualitas layanan aplikasi DANA menggunakan survei, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasilnya menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan hasil mencapai 77,1%, dengan beberapa faktor atau atribut yang perlu diperbaiki. Terakhir, Liem et al. (2020) meneliti kualitas layanan aplikasi *Mobile Banking* di Bank XYZ Wilayah Airmadidi menggunakan metode analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian menggunakan *text mining* dan analisis sentimen telah banyak dilakukan. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Khusnul et al. (2024), menggambarkan mengenai tren dan metode paling banyak digunakan dalam analisis sentimen yang berfokus pada kepuasan pelayanan dengan cara mengumpulkan 200 artikel terkini dari tahun 2020 hingga 2024, hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pada rentang tahun 2020 hingga 2024 platform yang paling banyak digunakan untuk melakukan analisis sentiment yang berfokus pada kualitas layanan adalah twitter dan algoritma yang sering dipakai oleh penelitian lain adalah naïve bayes. Dari hasil juga didapatkan bahwa algoritma BERT menjadi algoritma yang paling jarang dipakai untuk melakukan analisis sentiment yang berfokus pada kualitas layanan.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Lintang & Trianasari (2024) akan digunakan sebagai acuan pada penelitian ini karena kesesuaiannya dengan tujuan penelitian serta dimensi yang digunakan yaitu dimensi E-SERVQUAL: *site organization, efficiency, reliability, responsiveness, user's friendliness*, dan *personal needs*. Dari penjabaran sebelumnya, diketahui juga bahwa metode *Naive Bayes* adalah model atau algoritma yang paling banyak digunakan dan BERT merupakan model yang paling jarang digunakan. Selain itu diketahui juga bahwa Twitter merupakan platform yang paling banyak digunakan untuk penelitian analisis sentimen.

Dari keterbatasan penelitian yang ada, penulis akan menganalisa analisis sentimen dengan menggunakan algoritma BERT dari data yang akan dikumpulkan dari ulasan Google Play Store. BERT digunakan dalam penelitian ini karena pendekatan modernnya yang lebih unggul dan akurat dibandingkan metode tradisional seperti *Naive Bayes*, terutama dalam memahami konteks secara *bidirectional* untuk menghasilkan analisis teks yang lebih akurat (Braja & Kodar, 2023). Ulasan Google Play Store dipilih karena merefleksikan pengalaman langsung pengguna, fokus pada fitur, dan kualitas layanan aplikasi. Bank Jago dipilih sebagai objek penelitian karena beroperasi sepenuhnya secara digital tanpa dukungan Bank konvensional, berbeda dari sebagian besar penelitian yang masih meneliti mobile banking sebagai pendukung bank fisik. Sehingga, dari beberapa penjelasan yang ada penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS E-SERVICE QUALITY APLIKASI BANK JAGO MELALUI ULASAN DI GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN METODE TEXT CLASSIFICATION DAN TOPIC MODELING."**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Perkembangan teknologi telekomunikasi termasuk pada industri perbankan digital semakin pesat, hal tersebut ditandai dengan meningkatnya penggunaan aplikasi mobile untuk layanan keuangan. Dalam kondisi yang semakin kompetitif, perusahaan perbankan perlu memastikan kualitas layanan yang baik untuk

mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Bank Jago telah menjadi salah satu bank digital di Indonesia yang memiliki pertumbuhan signifikan pada pengguna, asset dan DPK. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya, Bank Jago perlu memperhatikan kualitas layanan elektronik yang dimiliki. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penulis akan merumuskan pertanyaan penelitian:

1. Bagaimana pembahasan yang ada pada aplikasi Bank Jago pada dimensi *Electronic Service Quality* yang paling sering diulas oleh pengguna terkait kualitas layanan aplikasi Bank Jago di Google Play Store?
2. Bagaimana proporsi sentimen positif dan negatif secara keseluruhan dari ulasan pengguna dalam ulasan pengguna aplikasi Bank Jago di Google Play Store?
3. Bagaimana proporsi sentimen positif dan negatif pada setiap dimensi *Electronic Service Quality* berdasarkan ulasan pengguna aplikasi Bank Jago di Google Play Store?
4. Apa saja topik utama dalam ulasan aplikasi Bank Jago di Google Play Store pada dimensi *Electronic Service Quality* dengan ulasan paling positif dan paling negatif?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis dimensi *Electronic Service Quality* (E-SERVQUAL) yang paling sering diulas oleh pengguna aplikasi Bank Jago berdasarkan ulasan di Google Play Store.
2. Mengidentifikasi proporsi sentimen positif dan negatif dari ulasan pengguna aplikasi Bank Jago di Google Play Store untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.
3. Mengidentifikasi dimensi *Electronic Service Quality* yang paling terpengaruh berdasarkan sentimen paling positif dan paling negatif dari ulasan pengguna aplikasi Bank Jago di Google Play Store.

4. Menemukan topik utama yang sering dibahas oleh pengguna aplikasi Bank Jago di Google Play Store pada dimensi *Electronic Service Quality* dengan ulasan tertinggi positif dan tertinggi negatif.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### 1.5.1 Aspek Teoritis

Manfaat dari aspek teoritis pada penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada penerapan *sentiment analysis* untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi *digital banking*. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau sebagai referensi tambahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

### 1.5.2 Aspek Praktis

Pada aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan Bank Jago dengan menyediakan informasi mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Bank Jago terkait kualitas layanan yang dimiliki serta mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan. Sehingga Perusahaan dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan tugas akhir yang disusun dari Bab I hingga Bab V, berikut merupakan penjelasan secara ringkas mengenai sistematika penulisan yang digunakan:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab Ini menguraikan secara ringkas mengenai penelitian yang akan dilakukan. Aspek yang akan dibahas pada bab ini mencakup gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini menjelaskan teori relevan yang digunakan untuk mendukung penelitian dari umum ke khusus, membahas penelitian terdahulu yang relevan serta menjelaskan kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian dan diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berfokus pada penjelasan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data serta membahas analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Bab ini juga membahas mengenai jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel (untuk penelitian kuantitatif) dan situasi sosial (untuk kualitatif), pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, serta Teknik analisis data.

## **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini membahas dua bagian. Bagian pertama membahas hasil penelitian, bagian kedua membahas analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data yang diikuti dengan interpretasi, dan kemudian diakhiri dengan pengambilan Kesimpulan. Pembahasan juga sebaiknya memakai teori yang relevan atau dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

## **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari analisis yang mencakup jawaban dari setiap pertanyaan yang ada pada penelitian, dan akan digunakan menjadi dasar untuk memberikan saran terkait manfaat dari penelitian.