

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

BSI Mobile adalah aplikasi perbankan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan syariah yang modern, praktis, dan sesuai dengan ajaran Islam. Sebagai bagian dari transformasi dalam era Bank 4.0, BSI Mobile memungkinkan layanan perbankan diakses kapan saja dan di mana saja, tidak terbatas pada kantor cabang, melalui satu platform digital yang terintegrasi. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur untuk transaksi keuangan harian, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pembayaran dengan QRIS untuk transaksi yang cepat dan efisien. Selain itu, BSI Mobile juga menyediakan fasilitas pembukaan rekening secara online, memungkinkan calon nasabah untuk mendaftar tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Semua fitur ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih praktis dan efisien bagi penggunanya.



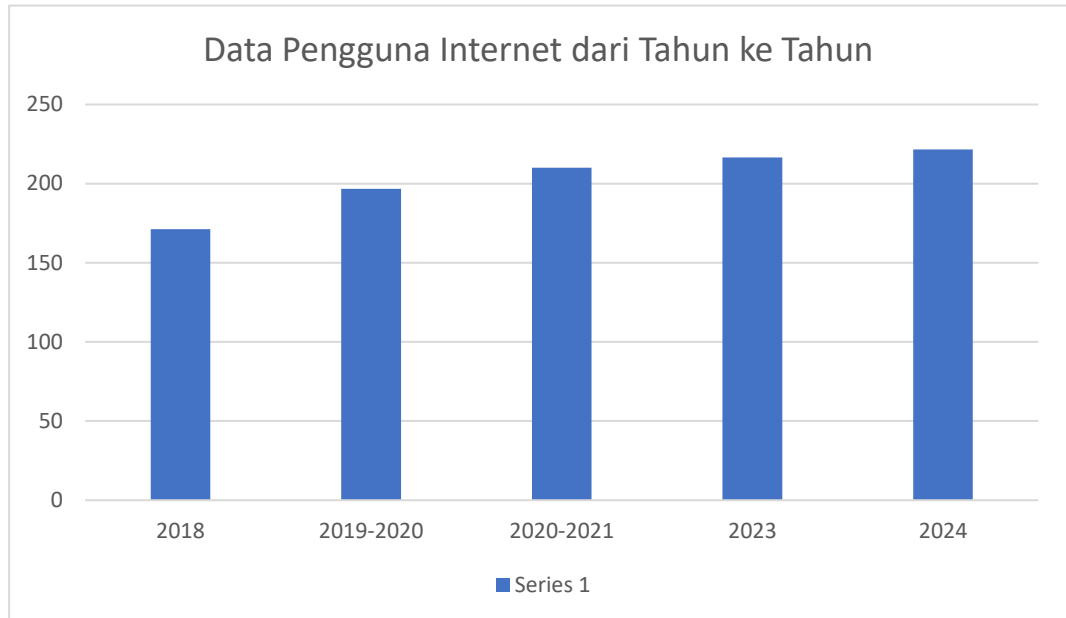
Gambar 1. 1 Logo BSI Mobile
Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

Melalui *tagline* "Solusi Keuangan Syariah Anda", BSI Mobile berkomitmen untuk menjadi mitra dalam mendukung gaya hidup modern yang tetap memegang teguh nilai-nilai islami. Selain menyediakan berbagai fitur yang inovatif, aplikasi

ini juga kerap menawarkan promo-promo menarik bagi para pengguna setianya. Hal ini menunjukkan komitmen BSI Mobile dalam memberikan nilai tambah bagi para nasabah, sekaligus mengokohkan posisinya sebagai pemimpin dalam industri perbankan syariah digital di Indonesia (BSI, 2024)

1.2 Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan. Teknologi informasi tidak hanya membawa dampak pada sektor ekonomi, sosial, dan budaya, tetapi juga memengaruhi pola pikir, perilaku, dan interaksi individu maupun kelompok dalam masyarakat. Kemajuan ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara cepat dan efisien, serta memungkinkan terjadinya komunikasi tanpa batasan ruang dan waktu. Menurut Wahyudi & Santoso (2023) teknologi informasi telah menjadi salah satu penggerak utama transformasi digital, yang mempercepat inovasi di berbagai sektor. Selain itu, integrasi teknologi informasi dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, dan industri, telah menciptakan peluang-peluang baru yang sebelumnya sulit terbayangkan. Misalnya, termasuk sektor pelayanan publik dan bisnis. Kemajuan ini memberikan peluang bagi instansi atau organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan melalui penerapan teknologi digital. Namun demikian, perkembangan ini juga menimbulkan tantangan yang tidak dapat diabaikan, seperti ancaman terhadap privasi, keamanan data, dan kesenjangan digital di masyarakat. Dengan demikian, memahami dinamika dan dampak teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting untuk dapat memanfaatkannya secara optimal sekaligus mengantisipasi potensi risiko yang mungkin muncul.



Gambar 1. 2 Data Pengguna Internet dari Tahun ke Tahun

Sumber: <https://smartcity.gunungkidulkab.go.id/>

Berdasarkan infografik yang ditampilkan, terlihat adanya pertumbuhan yang signifikan dalam akses internet di Indonesia selama satu dekade terakhir. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 221,56 juta orang, yang setara dengan 79,5% dari total populasi. Angka ini mencerminkan peningkatan pesat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, di mana jumlah pengguna pada tahun 2014 hanya sebesar 88,1 juta. Tren ini menunjukkan kenaikan yang konsisten, terutama sejak tahun 2017, ketika pengguna internet mulai meningkat secara eksponensial dari 132,7 juta menjadi 143,26 juta pada tahun 2018, hingga mencapai 210,03 juta pada periode 2019–2020. Pertumbuhan ini menunjukkan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya internet sebagai sarana komunikasi, informasi, dan ekonomi digital. Faktor utama yang mendorong pertumbuhan ini meliputi perkembangan infrastruktur telekomunikasi, penetrasi perangkat digital seperti smartphone, serta program pemerintah dalam mendukung digitalisasi di berbagai sektor. Dengan

demikian, data ini menegaskan bahwa akses internet telah menjadi bagian esensial dari kehidupan masyarakat Indonesia dalam dekade terakhir.

Menurut data yang dirilis oleh We Are Social (2023), sebanyak 29,1% pengguna internet berusia 16 hingga 64 tahun secara aktif memanfaatkan layanan keuangan digital, seperti perbankan, investasi, asuransi, dan mobile banking setiap bulannya. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital didefinisikan sebagai layanan yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi keuangan melalui perangkat elektronik berbasis digital. Layanan ini dirancang untuk mengoptimalkan pengalaman nasabah dengan memberikan akses yang lebih cepat, sederhana, dan sesuai kebutuhan, sekaligus memastikan keamanan dalam penggunaannya. Teknologi ini memungkinkan nasabah maupun calon nasabah untuk melaksanakan berbagai aktivitas perbankan, seperti pembukaan dan penutupan rekening, *transfer*, penarikan tunai, pembayaran, serta mendapatkan layanan konsultasi terkait investasi dan kebutuhan perbankan lainnya. Selain itu, layanan digital ini juga mendukung transaksi elektronik, termasuk *e-commerce*, yang semakin memperluas aksesibilitas dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan keuangan pengguna OJK (2022)

Menurut Prabowo et al. (2024), digitalisasi dalam berbagai sektor, termasuk perbankan, memberikan dampak positif yang signifikan pada peningkatan aksesibilitas dan kepuasan nasabah. Digitalisasi telah menjadi pelopor dalam perubahan dalam bisnis di era modern, di mana bisa memengaruhi cara organisasi beroperasi dan melayani konsumennya. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara bank berinteraksi dengan nasabah, tetapi juga menciptakan peluang baru untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan menciptakan pengalaman nasabah yang lebih personal serta relevan.

Transformasi ini telah merambah hampir semua sektor, termasuk perbankan, yang memiliki peran strategis sebagai salah satu pilar utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dilansir dari Bank Indonesia (2021) Perbankan sebagai sistem keuangan yang vital menjalankan peran dalam menyediakan modal, mendukung transaksi perdagangan, dan memfasilitasi

aktivitas ekonomi. Dengan menggunakan teknologi digital, sektor ini mampu mempercepat arus informasi, menyederhanakan proses layanan, dan mengintegrasikan layanan keuangan dengan teknologi modern, seperti big data, artificial intelligence (AI), dan blockchain, untuk menciptakan solusi yang lebih efektif terhadap kebutuhan pasar.

Di era digital, fungsi perbankan telah berkembang dari sekadar penyedia layanan finansial konvensional menjadi platform multifungsi yang memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Bank tidak hanya menawarkan layanan seperti transfer dana, pembayaran, dan tabungan, tetapi juga menjadi penggerak inovasi melalui aplikasi mobile banking, internet banking, dan *platform* pembayaran elektronik. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses informasi finansial dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja (OJK, 2022)

Pada tahun 2023, Indonesia mencatat peningkatan signifikan dalam penggunaan pembayaran non-tunai, seiring dengan upaya digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Nilai transaksi uang elektronik (*e-money*) diproyeksikan meningkat sebesar 23,9% dibandingkan tahun sebelumnya, mencapai Rp495,2 triliun (Indonesia Go, 2023). Transaksi perbankan digital juga tumbuh pesat, dengan nilai transaksi diperkirakan diperkirakan Rp52.545,8 triliun pada tahun 2022 dan tahun 2023 mencapai Rp64.175,1 triliun, meningkat 22,13% secara tahunan (Indonesia Go, 2023). Selain itu, QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang diluncurkan sejak 2019, terus menjadi salah satu alat pembayaran non-tunai yang paling banyak digunakan karena kemudahannya dalam memfasilitasi transaksi secara efisien (Blog Bank Mega, 2023)

Di sisi lain, meskipun jumlah uang kartal yang diedarkan (UYD) meningkat 6,95% pada akhir tahun 2022, tren penggunaan uang tunai menunjukkan penurunan. Jumlah UYD pada Desember 2022 tercatat sebesar Rp1.026,5 triliun (Indonesia Go, 2023). Sebuah studi oleh Visa mengungkapkan bahwa pembayaran melalui dompet digital telah mencapai tingkat penggunaan hingga 92% di kalangan masyarakat Indonesia, sementara penggunaan uang tunai menurun menjadi 80%

(Kompas Money, 2024) Data ini mencerminkan pergeseran preferensi konsumen Indonesia menuju metode pembayaran digital yang lebih praktis, efisien, dan aman.

Pada penelitian ini, objek yang dipilih adalah BSI Mobile dari Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI, sebagai lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia, telah berkomitmen mengadopsi teknologi digital guna memberikan layanan yang lebih mudah diakses, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Layanan digital ini tidak hanya bertujuan menarik nasabah baru, tetapi juga meningkatkan kepuasan nasabah yang sudah ada melalui pengalaman yang lebih baik. Menurut penelitian (Shabri et al., 2020), transformasi digital pada layanan perbankan syariah mampu meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan melalui peningkatan kualitas layanan elektronik. BSI terus berinovasi dalam menghadirkan solusi layanan elektronik yang mendukung kebutuhan nasabah, termasuk melalui aplikasi perbankan digital, internet banking, dan layanan nasabah berbasis teknologi.

Pada Juni 2024, jumlah pengguna BSI Mobile tercatat mencapai 7,12 juta nasabah, meningkat sebesar 33,9% dibandingkan tahun sebelumnya hanya 3,26 juta pengguna. Sebanyak 97,9% nasabah BSI telah memanfaatkan layanan digital untuk transaksi keuangan, sementara 2,1% lainnya masih memilih untuk melakukan transaksi di kantor cabang. Dalam hal pembukaan rekening, 94,4% calon nasabah melakukannya secara online melalui BSI Mobile (Tempo, 2024). Aplikasi BSI Mobile menyediakan berbagai fitur, termasuk informasi saldo, riwayat transaksi, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, serta pembukaan rekening secara online. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan fitur tarik tunai tanpa kartu dan jadwal shalat, yang bertujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah.



Gambar 1. 3 Kebocoran Data pada BSI Mobile

Sumber: <https://www.kompas.com/>

Dikutip dari (Kompas, 2023), pada tanggal 16 Mei 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengonfirmasi keamanan data dan dana nasabahnya setelah menghadapi serangan siber yang dilakukan oleh kelompok peretas ransomware LockBit. Dalam keterangan resmi, Corporate Secretary BSI, Gunawan A. Hartoyo, menyampaikan bahwa BSI telah memastikan data dan dana nasabah tetap aman serta layanan transaksi kembali normal setelah dilakukan pemulihan sistem secara bertahap sejak insiden pada 8 Mei 2023. Serangan siber ini menyebabkan LockBit mengunggah data nasabah BSI di dark web setelah periode negosiasi antara kedua pihak berakhir tanpa kesepakatan. Data yang dibocorkan tersebut meliputi berbagai jenis informasi sensitif, termasuk data operasional bank, dokumen internal, serta informasi terkait pejabat dan karyawan perusahaan. Sebagai langkah preventif, BSI

melakukan penguatan sistem keamanan teknologi informasi dengan peningkatan proteksi, audit, pemulihan, dan langkah mitigasi untuk mencegah terulangnya gangguan serupa di masa mendatang. BSI juga telah bekerja sama dengan instansi terkait, seperti Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Bank Indonesia (BI), guna memastikan perlindungan konsumen tetap terjaga. Dalam pernyataannya, Gunawan juga mengingatkan masyarakat untuk tidak mudah terprovokasi oleh isu yang beredar dan tetap tenang.

Serangan siber ini diakui sebagai risiko yang tidak terhindarkan di era digital, sehingga diperlukan kolaborasi antara pelaku bisnis, pemerintah, regulator, dan masyarakat untuk meningkatkan kewaspadaan serta mencegah kejahatan siber lebih lanjut. Berdasarkan laporan platform intelijen dark web Dark Tracer, data yang disebarkan oleh LockBit mencakup berbagai basis data penting, seperti data bisnis, data karyawan, dokumen internal, dan data nasabah. Dalam pernyataan publiknya, LockBit juga memberikan peringatan kepada nasabah BSI untuk mempertimbangkan menggunakan layanan bank lain, dengan tuduhan bahwa BSI tidak bertanggung jawab atas kebocoran data tersebut. Insiden ini menjadi peringatan penting bagi institusi keuangan untuk terus meningkatkan ketahanan siber di tengah ancaman yang semakin kompleks.

Insiden kebocoran data yang dialami oleh BSI menegaskan pentingnya meningkatkan keamanan sistem perbankan, khususnya dalam era digital di mana kualitas layanan elektronik menjadi salah satu tolok ukur utama keberhasilan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Salah satu pendekatan yang relevan dalam mengukur kualitas layanan digital tersebut adalah model *E-SERVQUAL*, yang memberikan panduan bagi bank untuk memahami dan memenuhi ekspektasi nasabah melalui berbagai dimensi kualitas layanan. Kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh bank sering kali diukur menggunakan model *E-SERVQUAL* (*Electronic Service Quality*). Model ini, menurut Parasuraman et al. dalam (Salome, 2023) merupakan kerangka kerja yang membantu mengidentifikasi dimensi utama kualitas layanan digital. Setiap dimensi ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap bank. Dengan kata lain, keberhasilan bank dalam memberikan layanan digital yang berkualitas sangat

bergantung pada sejauh mana mereka dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah di setiap dimensi tersebut.

Namun, persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital ini dapat bervariasi. Tidak semua nasabah merasakan manfaat yang sama dari layanan elektronik yang diberikan oleh bank. Sebagian mungkin merasa puas dengan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, sementara yang lain mungkin menghadapi kesulitan atau masalah privasi. Menurut penelitian (Cahyani & Lestari, 2024), tantangan ini seringkali menjadi hambatan dalam upaya bank untuk menciptakan pengalaman layanan yang optimal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai sentimen nasabah terhadap layanan ini. Melalui analisis sentimen, peneliti dapat memahami bagaimana nasabah merespons layanan elektronik BSI secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis, aspek-aspek tersebut perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Penelitian ini menyarankan agar BSI memfokuskan upaya pada peningkatan infrastruktur teknologi, pengelolaan data privasi yang lebih baik, dan respons cepat terhadap keluhan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas nasabah serta memastikan keberlanjutan bisnis di era digital.

Tabel 1. 1 Keluhan Nasabah Pada BSI Mobile

Username	Rating	Tanggal	Ulasan
Agusvirus	5	28 Desember 2024	"Beberapakali link aplikasi tidak ditemukan cara Kembali ke menu utama. Sehingga harus menutup aplikasi dulu.."
Abu Muhammad	4	24 November 2024	"Aplikasi BSI Mobile sangat membantu dalam transaksi perbankan sehari-hari. Namun, terkadang ada sedikit lag saat membuka menu tertentu. Semoga ke depannya bisa lebih responsif."
Imam Rofii	3	26 November 2024	"Fitur-fitur yang ditawarkan cukup lengkap, tetapi sering mengalami kendala saat login. Mohon perbaikan agar lebih stabil."
Qyh Kim	1	24 Agustus 2022	"Aplikasi lemot, buka loading dulu, cek saldo loading lagi, mau ini itu loading lagi, nggak bisa sat set kebuka."
Abdel Gadelhaq	4	7 November 2023	"Baru-baru ini, saya install aplikasi BSI Mobile ini, tapi belum sempat saya gunakan layanannya karena setiap dibuka force close terus-menerus, mohon ditindaklanjuti ya kak."

Sumber: Ulasan Google Playstore

Keluhan pengguna menjadi sinyal penting bagi perusahaan untuk memperbaiki layanan guna mempertahankan keberlangsungan bisnis. Seperti yang diungkapkan oleh (Nguyen, 2023), umpan balik dari pelanggan merupakan indikator utama yang menunjukkan perlunya peningkatan layanan untuk memastikan kepuasan mereka sekaligus menjaga kelangsungan usaha.

Penelitian serupa oleh (Adiningtyas & Auliani, 2024) menganalisis kualitas layanan mobile banking pada tiga aplikasi, yaitu BCA Mobile, Livin' by Mandiri, dan BNI Mobile. Studi ini menggunakan dimensi *E-SERVQUAL*, yang meliputi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Dengan memanfaatkan data ulasan pengguna di Google Play Store dan metode analisis sentimen, ditemukan bahwa ketiga layanan memiliki kualitas yang kurang memadai secara keseluruhan, dengan dominasi sentimen negatif pada semua dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *system availability* paling sering dikeluhkan, mencakup masalah seperti kegagalan sistem, error dalam aplikasi, dan gangguan

teknis lainnya. Dimensi fulfillment juga menerima banyak keluhan terkait janji layanan yang tidak terpenuhi, seperti transfer yang tertunda dan saldo yang tidak segera masuk. Pada dimensi *efficiency*, pengguna mengeluhkan kesulitan navigasi dan verifikasi yang memakan waktu. Sedangkan pada dimensi privacy, terdapat kekhawatiran terkait keamanan data pengguna.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh M. Eksa Permana (2020) berjudul "*Sentiment Analysis and Topic Detection of Mobile Banking Application Review*" Hasil penelitian ini menganalisis ulasan pengguna aplikasi mobile banking yang diperoleh dari Google Play Store yang mengungkapkan penerapan model topik menggunakan LDA berhasil mengungkap berbagai wawasan penting, seperti keluhan utama yang ditemukan dalam ulasan negatif, termasuk masalah pengiriman kode OTP, kendala login, dan gangguan konektivitas jaringan. Sebaliknya, ulasan positif cenderung menyoroti keunggulan aplikasi dalam hal antarmuka yang ramah pengguna dan fungsionalitas yang praktis. Temuan ini menekankan pentingnya bagi layanan *mobile banking* untuk terus meningkatkan infrastruktur teknologi dan operasional guna meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan mengatasi berbagai masalah teknis tersebut, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dapat meningkat secara signifikan, sehingga mempertahankan keunggulan kompetitif aplikasi *mobile banking*.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Munandar (2023) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis evaluasi kinerja universitas oleh mahasiswa dalam hal sentimen positif dan negatif, dengan tujuan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap semua elemen dan bidang operasional universitas. Hasil dari penelitian ini menggunakan algoritma Naïve Bayes dan model IndoBERT untuk membangun model klasifikasi berdasarkan data kuesioner. Prosesnya mencakup pengumpulan data, prapemrosesan, ekstraksi fitur, pemodelan, hingga evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model IndoBERT memberikan kinerja terbaik dengan akurasi mencapai 85%. Model ini mampu secara efektif mengenali sentimen dalam teks, membedakan komentar positif dan negatif terkait kinerja universitas.

Penelitian ini akan memfokuskan pada analisis sentimen nasabah terkait dengan kualitas layanan *E-SERVQUAL* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia menggunakan model IndoBERT didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya Munandar (2023) yang menunjukkan bahwa IndoBERT memberikan kinerja terbaik untuk analisis teks dalam bahasa Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam merancang taktik pelayanan perbankan digital yang lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu, untuk memperoleh wawasan lebih dalam mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan aplikasi perbankan, penelitian ini akan menggunakan data yang terkandung dalam ulasan, komentar, atau review yang ada di Google Play Store.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Berdasarkan Dimensi *E-SERVQUAL* Menggunakan Sentimen Analisis Dan Topic Modelling (Studi Kasus Pada BSI Mobile)**”

1.3 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan perbankan, termasuk meningkatnya penggunaan aplikasi mobile banking seperti BSI Mobile dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai platform perbankan digital syariah terbesar di Indonesia, BSI Mobile menawarkan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan finansial dan spiritual masyarakat secara praktis. Namun, beberapa tantangan seperti keluhan teknis, keinginan nasabah yang beragam, serta variasi pengalaman layanan digital menjadi perhatian penting yang harus diatasi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dari latar belakang tersebut, beberapa pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sentimen pengguna terhadap layanan m-banking BSI Mobile berdasarkan ulasan di Google Playstore?
2. Bagaimana sentimen pengguna terhadap kualitas layanan BSI Mobile pada setiap dimensi *E-SERVQUAL* (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy*)?

3. Apa saja topik-topik yang paling sering dibahas pengguna terkait kualitas layanan BSI Mobile berdasarkan topic modelling?
4. Apa saja dimensi *E-SERVQUAL* m-banking BSI Mobile yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis sentiment?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis sentimen pengguna m-banking BSI Mobile berdasarkan ulasan di Google Playstore.
2. Menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan setiap dimensi *E-SERVQUAL* (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy*) pada m-banking BSI Mobile.
3. Mengidentifikasi topik-topik yang paling sering dibahas pengguna terkait m-banking BSI Mobile berdasarkan topic modelling IndoBERT.
4. Menentukan dimensi *E-SERVQUAL* pada m-banking BSI Mobile yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis sentimen.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang terbagi menjadi dua aspek, aspek teoritis dan aspek praktis:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori mengenai kualitas layanan digital perbankan berbasis syariah dengan menggunakan model *E-SERVQUAL*. Temuan dari penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai analisis sentimen pengguna terhadap aplikasi mobile banking, khususnya dalam konteks perbankan syariah.

2. Aspek Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan saran strategis kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memperbaiki kualitas layanan BSI

Mobile. Temuan dari penelitian ini dapat membantu BSI mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan mereka, sehingga memungkinkan perbaikan pada aspek-aspek yang menjadi keluhan utama pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan tugas akhir berbasis sistematika dan penjelasan laporan secara ringkas mengenai laporan penelitian yang terdiri dari Bab I hingga Bab V.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum Membahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta batasan ruang lingkup penelitian. Pendahuluan memberikan pemahaman awal mengenai pentingnya topik yang dibahas dan alasan di balik dilakukannya penelitian ini.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini mengulas teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, termasuk model *E-SERVQUAL*, analisis sentimen, serta studi-studi terdahulu yang mendukung kajian ini. Selain itu, bab ini juga memaparkan konsep-konsep terkait transformasi digital dalam layanan perbankan syariah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang diterapkan, mencakup jenis penelitian, sumber data, cara pengumpulan data, serta teknik yang digunakan dalam analisis data.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Bab ini memaparkan hasil analisis data yang telah dilakukan, termasuk sentimen pengguna terhadap BSI Mobile dan dimensi *E-SERVQUAL* yang memengaruhi kepuasan nasabah. Pembahasan disusun untuk menghubungkan hasil analisis dengan teori dan penelitian terdahulu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan.