

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank juga dikenal dengan pelayanannya yang mengedepankan kepuasan nasabah demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya (Undang Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan) [1]. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting bagi nasabah karena setiap bank hampir memiliki produk atau penawaran yang tidak jauh berbeda, selain itu pelayanan yang diberikan antara bank yang satu dengan yang lain juga mirip. Oleh karena itu memberikan pelayanan yang terbaik serta bermutu demi memperoleh atau meningkatkan kepuasan nasabah mulai dilakukan pada bagian *frontliner*. *Frontliner* merupakan karyawan yang memiliki tugas guna memberikan pelayanan secara langsung kepada customer. *Frontliner* dalam dunia perbankan, secara umum bertugas menyampaikan informasi mengenai berbagai macam produk bank secara jelas dan lengkap kepada nasabah. Jabatan yang merupakan *frontliner* adalah sebagai berikut *security, customer service, teller* (Trinita Pingkan Kiling, 2016) [2].

Kepuasan nasabah adalah salah satu hal utama guna mempertahankan reputasi suatu bank. Apabila nasabah merasa tidak puas atau kecewa, akan

ada kemungkinan nasabah melakukan penarikan dana secara besar-besaran (*rush money*) bahkan penutupan rekening yang berdampak bank mengalami krisis keuangan. Hal tersebut juga dialami oleh Bank BCA Multifinance. Salah satu upaya yang dilakukan pihak Bank BCA Multifinance untuk menghindari terjadinya krisis keuangan adalah selalu berusaha meningkatkan pelayanan guna mempertahankan kepercayaan serta kepuasan para nasabah. Oleh karena itu, peneliti berencana untuk melakukan analisa sentimen kepuasan nasabah Bank BCA Multifiance guna meningkatkan kualitas pelayanan untuk kedepannya.

Penulis dalam melakukan penelitian memanfaatkan data mining. Data mining adalah proses yang memperkerjakan satu atau lebih teknik pembelajaran Komputer (*machine learning*) untuk menganalisis dan mengekstraksi pengetahuan (*knowledge*) secara otomatis (Gading Sadewo, 2017) [3]. Dalam data mining terdapat beberapa algoritma yang dapat digunakan, salah satunya adalah algoritma Naive Bayes. Algoritma Naive Bayes merupakan salah satu algoritma yang terdapat pada teknik klasifikasi. Naive Bayes merupakan pengklasifikasian dengan metode probabilitas dan statistik yang dikemukakan oleh ilmuwan Inggris Thomas Bayes, yaitu memprediksi peluang di masa depan berdasarkan pengalaman dimasa sebelumnya sehingga dikenal sebagai Teorema Bayes. Teorema tersebut dikombinasikan dengan Naive dimana diasumsikan kondisi antar atribut saling bebas. Klasifikasi Naive Bayes diasumsikan bahwa ada atau tidak ciri tertentu dari sebuah kelas tidak ada hubungannya dengan ciri dari kelas

lainnya (Bustami, 2014) [4]. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka penulis akan mengangkat judul penelitian "Analisis Sentimen Kepuasan Nasabah Bank BCA Multifinance menggunakan Algoritma Naive Bayes berbasis Android".

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Analisis Sentimen Kepuasan Nasabah Bank BCA Multifinance menggunakan Algoritma Naive Bayes berbasis Android.

1.3. TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membuat aplikasi Analisis Sentimen Kepuasan Nasabah Bank BCA Multifinance menggunakan Algoritma Naive Bayes berbasis Android.

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu :

1) Bagi Pengguna

Sebagai masukan dan bahan untuk perbaikan sistem yang berjalan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi internet mengembangkan system Analisis Sentimen Kepuasan Nasabah Bank BCA Multifinance menggunakan Algoritma Naive Bayes berbasis Android.

2) Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi yang dapat dipergunakan untuk perbandingan dan kerangka acuan untuk persoalan yang sejenis, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan. serta dapat menjadi bahan acuan dan dorongan bagi akademik serta menjadi tolak ukur

keberhasilan dalam memberikan bekal ilmu kepada mahasiswa sebelum terjun dalam persaingan tenaga kerja yang nyata.

3) Bagi Penulis

Pembuatan sistem ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dan dapat menguji kemampuan penulis untuk membuat suatu sistem android dan juga untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah di dunia lapangan pekerjaan.

1.4. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mencari data yang akan digunakan dalam penelitian.

1.4.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan objek penelitian pada Bank BCA Multifinance cab.Semarang.

1.4.2 Metodologi Penelitian Data

Teknik pengumpulan data adalah hal penting bagi sebuah penelitian untuk mencapai keberhasilan. Hal tersebut berhubungan dengan cara peneliti dalam mengumpulkan data serta asal dari sumber tersebut diperoleh.

a) Metode *Interview* (Wawancara)

Metode *sinterview* atau biasa disebut dengan wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung. Metode ini dikerjakan dengan melakukan tanya jawab kepada nasabah BCA Multifinance cab.semarang.

b) Metode *Observasi* (Pengamatan)

Metode *observasi* atau pengamatan merupakan suatu metode pengumpulan data yang dikerjakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek permasalahan yang diteliti, dalam hal ini adalah pada komentar nasabah dalam hal kualitas pelayanan Bank BCA Multifinance.

c) Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan suatu metode pengumpulan data yang dikerjakan dengan cara mencari, membaca serta mengumpulkan beberapa dokumen seperti buku, artikel dan beberapa literatur TA sebagai referensi, yang berkaitan dengan topik yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti.

1.5. SISTEMATIKA PENELITIAN

Sistematika penulisan ini dibentuk guna menyusun suatu penelitian mulai dari bab satu sampai bab lima. Dalam sistematika penulisan, penulis berharap pembaca mengerti sebuah isi laporan untuk mempermudah pemahaman tentang penelitian ini. Sistematika penulis disusun dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua berisi tentang sistem tentang informasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan menghubungkannya dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab tiga berisi tentang kerangka teori dan kerangka berpikir dalam penelitian.

BAB IV IMPLEMENTASI

Pada bab empat berisi tentang tahapan-tahapan pengembangan sistem dan disertakan implementasi yang memberikan gambaran tentang program yang dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman Kotlin Android dan PHP serta menggunakan database MySQL.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab lima berisi tentang hasil pembahasan pembuatan aplikasi analisa sentimen kepuasan nasabah bank BCA Multifinance semarang menggunakan algoritma naive bayes berbasis android.

BAB VI KESIMPULAN

Pada bab enam berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.