

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1. Latar belakang

Kemajuan teknologi telah mengubah wajah perekonomian global dan nasional yang berlangsung diberbagai aspek kehidupan. Salah satu tahapan penting perkembangan teknologi adalah munculnya gelombang revolusi industri keempat yang lebih dikenal dengan revolusi industri 4. 0. Era revolusi 4. 0 dimulai dengan lahirnya globalisasi ekonomi. Pergerakan kemajuan bisnis di era ini diiringi dengan perkembangan teknologi terkini, munculnya ide-ide bisnis yang kreatif dan inovatif dengan latar belakang teknis merupakan bukti kemajuan pesat. Masyarakat internasional termasuk Indonesia harus mampu mengikuti perkembangan teknologi di era revolusi 4. 0 sekarang ini. Perkembangan teknologi yang begitu cepat dirasakan dalam semua aspek kehidupan, salah satunya pada sektor keuangan (World Bank, 2020).

Sektor keuangan merupakan sektor yang tercepat perkembangannya dalam transformasi digital sehingga mengharuskan Lembaga jasa keuangan untuk beradaptasi atas perubahan lingkungan bisnis karena perkembangan teknologi terkhususnya teknologi digital. Perkembangan teknologi yang sangat pesat pada era digital sekarang ini dapat mendorong manusia dalam melakukan pencarian berbagai informasi terbaru, dan memberikan kemudahan masyarakat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien melalui berbagai fitur layanan elektronik. Perkembangan teknologi informasi selama periode ini telah menyebabkan reorganisasi mendasar dari rantai nilai layanan keuangan melalui model bisnis baru yang disebut *Financial Technology*. Belakangan ini, *Financial Technology* sedang menarik perhatian. Industri jasa keuangan menawarkan berbagai layanan mulai dari keuangan,

perbankan hingga asuransi, yang memperhatikan keputusan untuk mengadopsi teknologi yang memungkinkan dalam melakukan pengembangan dan inovasi (Abyan, 2018).

Menurut Gomber dan Parker (2018), *Financial Technology* mencakup model bisnis yang terintegrasi dengan teknologi yang dapat memfasilitasi penghapusan perantara dengan mengubah cara perusahaan yang ada dalam membuat dan menyampaikan produk dan layanan serta cara mengatasi masalah privasi, peraturan yang berlaku dan masalah hukum yang memberikan peluang untuk pertumbuhan yang inklusif. *Financial Technology* diakui sebagai salah satu inovasi terpenting dalam industri keuangan yang sedang berkembang (Suryono et al., 2019).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Financial Technology* merupakan inovasi di industri jasa keuangan yang memanfaatkan pemanfaatan teknologi dengan memberikan nilai baru bagi sektor jasa keuangan melalui partisipasi dalam ekosistem digital. *Financial Technology* muncul seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat. Saat ini, gaya hidup masyarakat didominasi oleh pengguna informasi yang membutuhkan kehidupan serba cepat. *Financial Technology* dapat mengatasi permasalahan dalam transaksi perekonomian sehingga membantu membuat sistem perdagangan dan pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis.

Selama beberapa tahun terakhir *Financial Technology* telah meningkat secara signifikan dengan memberikan kemudahan dalam hal layanan keuangan dan meningkatkan aktivitas keuangan. Hal ini sejalan dengan semakin tingginya jumlah pengguna internet dan *smartphone* yang memungkinkan adanya potensi transformasi digital diberbagai aspek termasuk sektor keuangan. Saat ini, inovasi keuangan yang didorong oleh kemajuan teknologi *Fintech* semakin bertambah. Pada awalnya *financial technology* di Indonesia hanya bergerak pada layanan e-money (pembayaran digital), namun sekarang semakin banyak bermunculan menjadi berbagai macam layanan, seperti pembayaran digital (mobile dan internet), uang elektronik,

crowdfunding, Market Agregator, Risk & Investment /Management dan Payment, Settlement , Clearing, layanan dana serta penasihat keuangan. Teknologi keuangan (*Fintech*) dapat mempermudah segala urusan dalam kegiatan keuangan (Milne, 2016).

Dalam layanan keuangan, kegiatan *Fintech* dapat dibagi menjadi beberapa jenis yaitu *Payment*, *Clearing*, *Settlement* adalah *Fintech* yang sistemnya berhubungan dengan segala aktivitas pembayaran yang dilakukan secara elektronik melalui dompet elektronik seperti pembayaran mobile, penyimpanan uang elektronik, pembayaran tagihan listrik, pulsa dan belanja kebutuhan lainnya. *Payment Gateway* adalah sebuah sistem yang berhubungan dengan aktivitas e-commerce dalam hal proses transaksi yang terhubung dengan berbagai bank. *Market Aggregator* merupakan sebuah sistem yang berhubungan dengan aktivitas informasi terkait produk keuangan seperti kartu kredit, investasi, tabungan dan *Risk Management* merupakan sebuah sistem yang aktivitasnya berperan dalam sektor asuransi.

Salah satu layanan *Financial Technology* yang banyak digemari masyarakat karena memberikan banyak manfaat dan keuntungan adalah *Fintech Peer to Peer Lending*. *Peer to Peer Lending* adalah sebuah sistem yang menghubungkan kreditur (pemberi pinjaman) dengan debitur (peminjam) untuk kegiatan peminjaman langsung dalam rupiah melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet. Layanan *Peer to Peer Lending* (P2PL) menjadi salah satu solusi dalam membantu masyarakat agar lebih mudah mendapatkan akses terhadap produk keuangan, mempermudah transaksi dan meningkatkan literasi keuangan. Kelompok masyarakat yang diberikan kemudahan dalam memperoleh permodalan adalah UMKM.

UMKM merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan maupun unit usaha yang memenuhi persyaratan usaha mikro. UMKM berperan dalam meningkatkan perekonomian, baik dari segi jumlah lapangan kerja serta kontribusinya terhadap produk

domestik bruto. Rendahnya produktivitas UMKM membuatnya sulit untuk mengakses layanan keuangan bank dan lembaga keuangan lainnya untuk dijadikan sebagai sumber pendanaan. Permodalan menjadi kendala utama karena jumlah UMKM yang dapat mengaksesnya masih sedikit.

Kehadiran *Financial Technology* lending diyakini berpotensi memberikan solusi atas permasalahan permodalan yang dihadapi pelaku UMKM dengan membuka peluang melalui *Peer to Peer Lending*. Keunggulan layanan *Peer to Peer Lending* ini adalah memenuhi kebutuhan pendanaan secara efisien dan efektif. Perusahaan *Fintech lending* ini memberikan pinjaman dengan suku bunga lebih rendah dan layanan dengan biaya lebih rendah daripada perusahaan keuangan konvensional. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak platform pinjaman *Peer to Peer Lending* telah tumbuh dan menjadi populer. Layanan ini membantu masyarakat yang tidak memiliki akses ke layanan perbankan formal untuk mendapatkan kredit. *Peer to Peer Lending* memberikan kemudahan akses dengan suku bunga rendah (Pohan et al. , 2020)

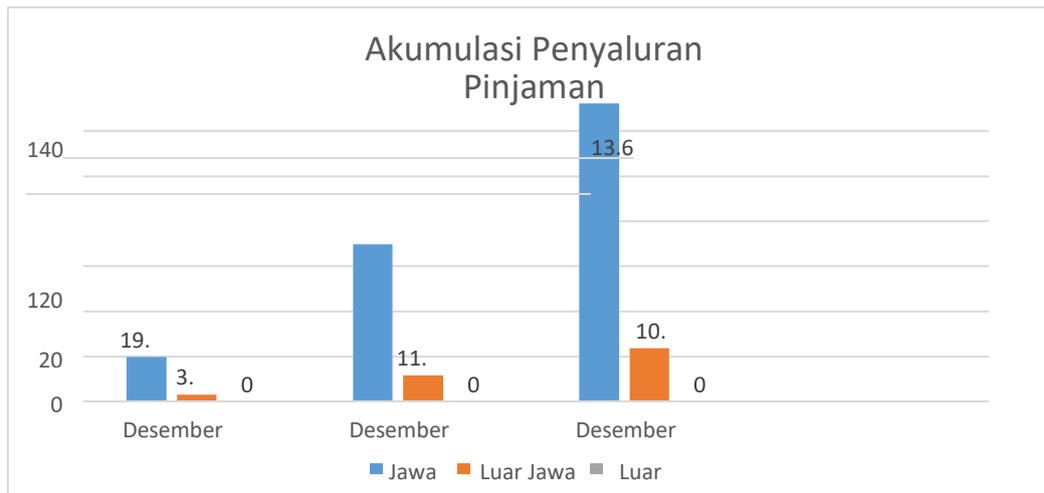
Fintech Lending ini memberikan kemudahan akses bagi pemberi pinjaman dalam melakukan pembiayaan. Prosedur pembiayaan *Peer to Peer Lending* cukup dengan dengan KTP, *smartphone*, rekening untuk memahami risiko yang terkait dengan investasi dan meminimalkan risiko. *Peer to Peer Lending* ini juga memiliki keunggulan dibandingkan perusahaan lain dimana *lender* mendapatkan tingkat bunga yang lebih tinggi dibandingkan pembiayaan dari lembaga keuangan lainnya. Kemudahan akses yang didapatkan oleh pebisnis kecil-kecilan memberikan mereka peluang sangat besar untuk maju dan bersaing. Jangkauan klien *Fintech* tidak terbatas ruang maupun jarak karena semua dapat dilakukan secara online.

Sejak tahun 2005, Pinjaman *Peer to Peer Lending* telah mengalami pertumbuhan pesat di sejumlah negara termasuk Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Jepang, Italia dan China, dengan bentuk yang sedikit berbeda. Di Indonesia *Peer to Peer Lending* terus menunjukkan

pertumbuhan yang positif, *Peer to Peer Lending* meningkat setiap tahunnya. Pertumbuhan kinerja *Peer to Peer Lending* terus tumbuh sebesar 89,77 year on year, sebuah catatan yang sangat baik, hal ini dikarenakan *Fintech Lending* telah memasuki sektor credit rating dan berubah dari waktu ke waktu. Sejak mewabahnya virus pandemi, pandemi telah banyak mengubah perilaku masyarakat. Pinjaman online menjadi alternatif yang semakin banyak digunakan, ketimpangan kredit di Indonesia sebagai segmen non-bankable tetap tinggi dan hal tersebut merupakan visi misi *Fintech* untuk mengatasi ketimpangan kredit tersebut (detikfinance, 2022).

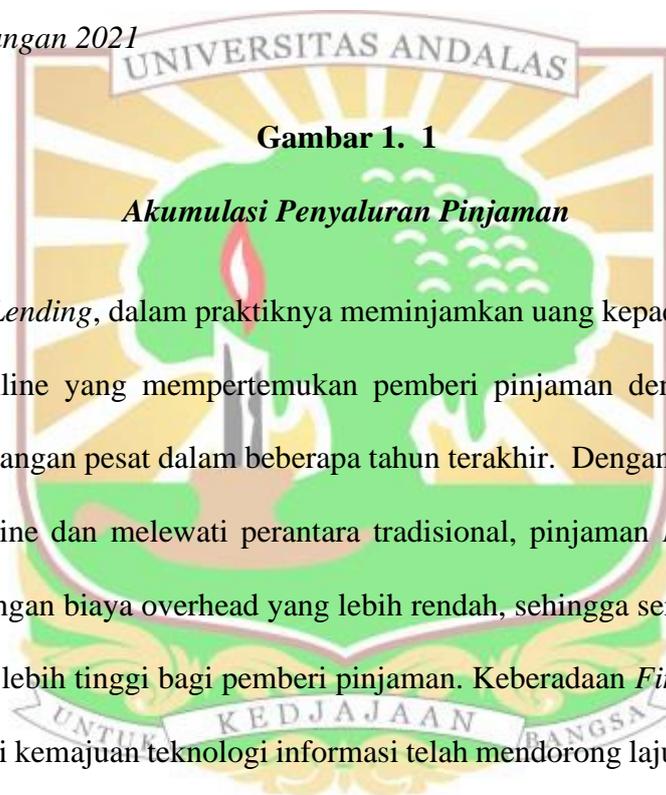
The logo of Universitas Andalas is a circular emblem. At the top, a banner reads "UNIVERSITAS ANDALAS". The center features a green tree with a red flame-like shape at its top. Below the tree is a white book with a red flame-like shape above it. At the bottom, a banner reads "UNTUK KEDAJARAN BANGSA".

Menurut OJK (2021), terdapat 103 pemberi pinjaman *Fintech* terdaftar dan berlisensi, dan jumlah penggunaan *Fintech* lending di Indonesia telah meningkat hingga Mei 2021 dengan 171.285 rekening pemberi pinjaman di Jawa dan 10.557 diluar Jawa. Sedangkan rekening peminjam adalah 56.564. 047 untuk Jawa dan 745, 583 untuk luar Jawa. Jumlah rekening pemberi pinjaman di Sumatera Barat juga meningkat, pada Mei 2021 sebesar 5.751 dan 436.679 rekening pemberi pinjaman.. Di Indonesia pembayaran kredit terus meningkat dengan Akumulasi jumlah penyaluran *Fintech* pada platform *Peer to Peer Lending* periode Desember 2021 mencapai Rp 13, 62 Triliun, dengan rekening pemberi pinjaman telah mencapai 809. 494 entitas, meningkat 89, 77% dari tahun 2020 (OJK, 2021). Menurut Pohan dkk, Pertumbuhan ini terjadi karena pengguna aplikasi pinjaman *Peer to Peer Lending* di indonesia menghargai kecepatan persetujuan permintaan sebagai dana alternatif tradisional (Pohan et al., 2020).



Sumber

:Otoritas Jasa Keuangan 2021



Gambar 1. 1

Akumulasi Penyaluran Pinjaman

Peer to Peer Lending, dalam praktiknya meminjamkan uang kepada individu atau bisnis melalui layanan online yang mempertemukan pemberi pinjaman dengan peminjam, telah menikmati perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Dengan menawarkan layanan yang umumnya online dan melewati perantara tradisional, pinjaman *Peer to Peer Lending* dapat beroperasi dengan biaya overhead yang lebih rendah, sehingga seringkali menghasilkan pengembalian yang lebih tinggi bagi pemberi pinjaman. Keberadaan *Fintech Lending* sebagai pengaruh positif dari kemajuan teknologi informasi telah mendorong laju pembangunan secara besar-besaran di era pemerintahan sekarang ini.

Fintech lending digemari oleh masyarakat karena memberikan banyak manfaat dan keuntungan. Tanpa harus bertatap muka dengan petugas, pengguna aplikasi bisa melakukan transaksi peminjaman yang praktis dan cepat. Kemudahan yang ditawarkan oleh penyedia layanan *Fintech lending* salah satunya yaitu prosesnya mudah, tanpa syarat ribet, bisa dilakukan dimana saja dan hanya menggunakan telepon genggam, masyarakat dapat dengan

mudah melakukan pinjaman dan akan dicairkan dalam waktu yang relative singkat (Salsabila *et al.*, 2022).

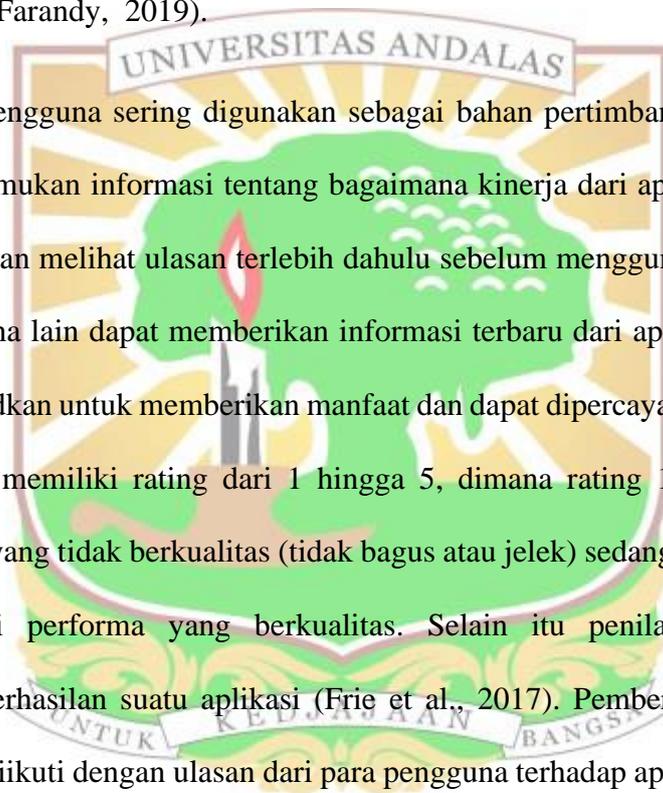
Pada kenyataannya kemudahan yang diberikan oleh perusahaan *Fintech Lending* tidak terlepas dari risiko yang dapat merugikan. Sampai saat ini, masih banyak *Fintech lending* yang menimbulkan keresahan pada masyarakat sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap *Fintech lending*. Otoritas jasa keuangan (OJK) telah menghimbau masyarakat agar melaporkan Tindakan P2PL pada kanal yang disediakan OJK. Risiko yang merugikan membuat perusahaan bersaing untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja perusahaannya. Kinerja perusahaan merupakan sebuah kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dalam menentukan strategi pengelolaan untuk mengelola manajemen strategi maka dibutuhkan sebuah alat untuk mengukur kinerja dari penerapan strategi tersebut dalam periode tertentu yang bertujuan untuk menganalisis kekurangan yang ada (Hanuma, n.d.)

Saat ini masyarakat bisa menyampaikan ulasannya pada fitur review pengguna yang ada di Google Play. Google play merupakan layanan konten digital milik Google yang terdiri dari produk-produk online, aplikasi, buku, permainan ataupun pemutar media berbasis awan. Google play dapat diakses melalui web aplikasi android (*Play Store*). Dalam Google Play dilengkapi dengan adanya fitur yang berisi ulasan dari pengguna yang dapat digunakan untuk melihat penilaian dari pengguna aplikasi. Fitur review bertujuan untuk memberikan akses kepada para pengguna, sehingga pengguna baru bisa membaca ulasan sebelum menggunakan aplikasi. Kualitas dari informasi yang diberikan oleh pengguna memberikan dampak pada kepercayaan mengenai aplikasi. Ulasan pengguna di Google PlayStore bisa menjadi salah satu tolak ukur kinerja perusahaan P2PL (*Peer-to-Peer Lending*, 2020)

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat digunakan

sebagai dasar untuk menentukan sistem imbalan dalam perusahaan. Perusahaan *Fintech lending* yang merupakan perusahaan yang berbentuk digital dimana dalam kegiatannya dilakukan melalui sebuah platform. Untuk melihat kinerja perusahaan *Fintech lending* saat ini dapat dilihat dari pendapatan, laba, total asset, tingkat kemampuan bayar, hingga peringkat aplikasi (rating) di Google Play Store. Rating dapat diartikan sebagai penilaian pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi terhadap pengalaman mereka. Rating digunakan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan. Rating aplikasi memberikan manfaat dalam hal peningkatan layanan aplikasi (Pranata & Farandy, 2019).

Ulasan dari pengguna sering digunakan sebagai bahan pertimbangan yang efektif dan efisien dalam menemukan informasi tentang bagaimana kinerja dari aplikasi. Para pengguna aplikasi biasanya akan melihat ulasan terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi, karena review dari pengguna lain dapat memberikan informasi terbaru dari aplikasi tersebut. Rating dan ulasan dimaksudkan untuk memberikan manfaat dan dapat dipercaya. Ulasan aplikasi pada Google Play Store memiliki rating dari 1 hingga 5, dimana rating 1 sampai 3 dikatakan memiliki performa yang tidak berkualitas (tidak bagus atau jelek) sedangkan rating 4 sampai 5 dikatakan memiliki performa yang berkualitas. Selain itu penilaian pengguna dapat mempengaruhi keberhasilan suatu aplikasi (Frie et al., 2017). Pemberian rating aplikasi di Google Play Store diikuti dengan ulasan dari para pengguna terhadap aplikasi tersebut. Ulasan tersebut mengandung opini dari para pengguna mengenai aplikasi tersebut dan calon pengguna melihat ulasan dari sebuah aplikasi sebagai pertimbangan sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi tersebut.



Tabel 1. 1

Peringkat Aplikasi

APLIKASI	PERINGKAT
KTA Kilat	4. 6
Dana Kini	4. 6
Pinjam Duit	4. 7
Klik Kami	4. 8
Ada Pundi	4. 6
Uatas	4. 7
Asetku	4. 6

Penelitian ini mengambil aplikasi Pinjaman online seperti KTA Kilat, Dana Kini, Pinjam duit, Klik Kami, Ada Pundi, Uatas dan Asetku yang memiliki rating aplikasi rentang 4, 6 sampai dengan 5 karena rating aplikasi diatas dinilai memiliki kinerja yang bagus. Namun, ini tidak cukup untuk menjelaskan kualitas dan kinerja aplikasi tersebut, karena pengguna sering kali memberikan peringkat yang tidak sesuai. Akibatnya, ulasan tersebut dapat memengaruhi pengunjung atau pengguna yang mengunduh aplikasi pinjaman online (P2P) lending.

Permasalahan yang dirasakan oleh pengguna tercermin dari kalimat yang diberikan seperti pada aplikasi Klik kami yang memiliki rating 4.8 dengan pengguna yang memberikan rating 5 mengatakan bahwasanya pada aplikasi klik kami tersebut memiliki biaya admin yang sangat besar dan angsuran pertama yang terlalu tinggi. Pengguna memberikan pernyataan terkait kesulitan pada saat masuk kedalam aplikasi, limit pinjaman yang diberikan tidak sesuai serta tidak adanya tanggapan dan respon dari pihak aplikasi. Selain itu permasalahan yang

diutarakan pengguna terkait data pribadi (cyber risk). Hal ini menjadi topik hangat karena kegagalan pengumpulan pinjaman pihak ketiga menggunakan distribusi informasi pribadi berupa foto dan informasi peminjam, padahal informasi pribadi hanya dapat disimpan dan digunakan oleh pemberi pinjaman *Fintech*. (Peer & Peer, 2020).

Saat melakukan pinjaman, setelah memasukkan data pribadi peminjam ke dalam sistem elektronik, peminjam kehilangan kendali penuh atas data pribadinya. Keamanan data pribadi memainkan peran penting dalam mencegah hilangnya data pribadi. Pada awalnya permasalahan kebocoran data pribadi disebabkan oleh banyaknya *Fintech* lending ilegal yang masih belum terdaftar di OJK, dan hanya sedikit *Fintech* lending yang dapat memenuhi izin. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, ada 1.026 *Fintech* ilegal pada tahun 2020. Selama ini OJK hanya mengeluarkan izin usaha untuk pinjaman *Fintech* terdaftar, namun jumlahnya menurun dari 1.490 perusahaan pada tahun lalu. Peningkatan pinjaman *Fintech* ilegal sejalan dengan peningkatan pengaduan ke OJK.

Ada celah di sini bahwa perusahaan yang tidak patuh dapat mengambil kesempatan ini untuk mengelabui pengguna melalui berbagai aktivitas. Berbagai Permasalahan yang timbul tentang keamanan data pribadi nasabah terlihat dari banyaknya komentar dari pengguna. Banyaknya komentar yang bermunculan tentang bagaimana para peminjam cemas akan keamanan data pribadi sehingga berdampak pada risiko potensial bagi konsumen dan stabilitas serta integritas keuangan (Risna Kartika, 2020).

Ulasan pengguna tentang pinjaman yang dilakukan pada aplikasi tersebut menghasilkan komentar yang sangat beragam. Banyak pengguna meninggalkan ulasan yang tidak sesuai dengan rating yang diberikan, ulasan yang diberikan bertujuan agar permintaan mereka diproses lebih cepat daripada pengalaman mereka dalam penggunaan platform. Pengguna dengan pengalaman buruk juga biasanya menjelek jelekkan aplikasi tanpa memberikan alasan

mengapa mereka merasa negatif. Pengguna dengan pengalaman yang baik juga biasanya meninggalkan balasan satu kata tanpa penjelasan lebih lanjut. Semua permasalahan yang terjadi pada *Fintech lending* akan berdampak kepada kinerja perusahaan. Selain itu ulasan dari pengguna juga penting tidak hanya pada bagaimana mereka mengembangkan aplikasi tetapi juga pada seberapa baik kinerja mereka di pasar. Untuk mengatasi permasalahan diperlukan alat analisis yang dijadikan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan. Sudah ada alat ulasan pengguna yang disediakan oleh penyedia platform, alat tersebut memberikan peringkat berdasarkan pendapat pengguna (Putra et al., 2022)

Penilaian kinerja perusahaan sangat penting bagi kemampuan manajemen untuk menilai kinerja perusahaan dan merencanakan tujuan masa depan. Evaluasi atau pengukuran kinerja merupakan salah satu elemen terpenting dari sebuah perusahaan. Selain untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan, pengukuran kinerja juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk menentukan sistem kompensasi dalam suatu perusahaan. (Hanuma, n.d.).

Salah satu contoh alat pengukuran kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* yang didasarkan pada analisis teks berbasis *Big Data*. Big data adalah istilah kumpulan data yang sangat besar dan kompleks yang tidak dapat diproses menggunakan alat manajemen basis data tradisional atau aplikasi pemrosesan data lainnya. Data ulasan pengguna P2PL diekstrak dari Google Playstore dan diklasifikasikan dengan sentiment positif dan negative sehingga bisa membantu analisis kinerja perusahaan P2PL. Untuk membantu analisis kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending*, salah satu contoh analisis teks berbasis *big data* adalah analisis sentimen. Analisis sentiment atau opinion mining adalah bidang yang berkaitan dengan text mining yang memiliki tujuan yang sama untuk memproses review pengguna dalam jumlah besar dari platform atau media social menggunakan Teknik komputasi. Analisis sentiment dapat menganalisis pendapat, evaluasi, emosi dan sentiment orang terhadap hal-hal yang menjadi objek seperti produk dan jasa serta atributnya. Analisis sentiment telah digunakan di setiap

bidang mulai dari produk, layanan Kesehatan, pemilihan politik, peristiwa social dan layanan keuangan (Prabaningtyas & Laoh, 2019)

Analisis sentimen merupakan suatu metode untuk memahami, mengekstrak, dan memproses data tekstual (evaluasi) secara otomatis untuk menangkap emosi yang terkandung dalam sebuah opini. Dalam analisis sentimen, klasifikasi dibagi menjadi tiga level yaitu level dokumen, level kalimat, dan level aspek. Sentimen biasanya mengacu pada emosi, perasaan, sikap, dan pendapat tentang suatu topik. Tingkat dokumen mengklasifikasikan apakah opini dari komentar yang bernilai positif dan komentar yang bernilai negatif. Tingkat kalimat mengklasifikasikan opini positif atau negatif dari sebuah kalimat. Level aspek mengklasifikasikan sentimen untuk objek atau entitas tertentu (Dan et al., 2020).

Analisis sentimen bertujuan untuk menggali opini dan sentimen yang dapat mencerminkan tindakan, pikiran, dan perasaan. Selain itu, analisis sentimen melihat perspektif, perilaku, dan perasaan emosional, masalah, aktivitas, dan topik seseorang terhadap orang tersebut. Ada dua metode analisis sentimen. Satu didasarkan pada pembelajaran mesin, dan yang lainnya menggunakan metode berbasis leksikon. Metode pembelajaran mesin cenderung secara manual mempelajari karakteristik kalimat bermuatan positif dan negative serta menilai kalimat yang baru diberikan sesuai dengan fitur yang dipelajari. Metode berbasis leksikon menghitung skor sentimen kata atau unit evaluasi dalam kalimat dan kemudian menjumlahkannya untuk menentukan emosi kalimat sesuai dengan ambang batas yang ditetapkan (Niu et al., 2020).

Analisis sentimen diproses menggunakan teknik pemrosesan Bahasa alami yang dapat mengklasifikasikan pendapat, sikap, dan emosi orang tentang suatu topik tertentu sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam manajemen reputasi yang dapat membantu memperbaiki kinerja perusahaan (Teknik et al., 2016). Pada rating aplikasi bintang 1 sampai 2 biasanya

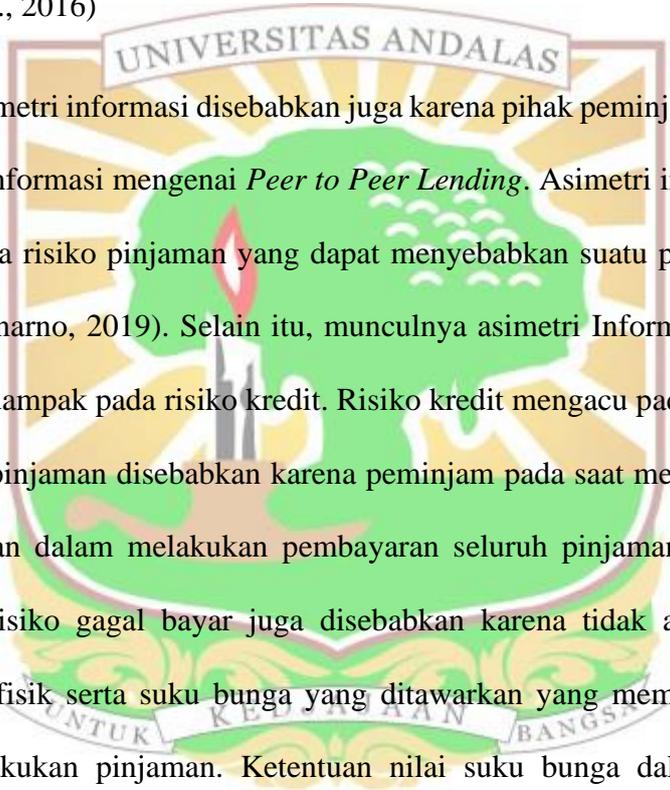
memiliki sentimen pengguna yang negatif, sedangkan untuk rating aplikasi bintang 4 sampai 5 biasanya memiliki sentiment positif akan tetapi masih banyak para pengguna yang meninggalkan ulasan yang tidak sesuai dengan rating yang mereka berikan.

Pada pembiayaan atau pendanaan dalam *Fintech Lending*, berbagai tantangan harus dilalui oleh perusahaan *Fintech lending*. Suryono dkk. menjelaskan dalam tinjauan pustaka sistematis mereka bahwa, ada enam permasalahan inti dalam pinjaman *Peer to Peer Lending*, yaitu Asimetri informasi, penentuan skor kredit peminjam, moral hazard, keputusan investasi, kelayakan platform dan peraturan serta kebijakan yang belum matang dalam perlindungan data pribadi (Suryono et al., 2019).

Permasalahan dalam penyaluran kredit dengan skema *Peer to Peer Lending* adalah Asimetris informasi. Asimetri informasi merupakan permasalahan utama dalam pasar pinjaman *Peer to Peer Lending* yang dapat mengakibatkan moral hazard atau pilihan yang merugikan yang berdampak pada kelangsungan hidup dan keberhasilan masing-masing platform (Cummins et al., n.d.). Asimetri informasi terjadi antara pemberi pinjaman dan peminjam karena pemberi pinjaman tidak mengetahui kredibilitas peminjam. Asimetri informasi adalah perbedaan antara informasi yang diterima satu pihak dari pihak lain dalam kegiatan ekonomi. Informasi asimetris ini terjadi ketika manajemen perusahaan lebih mengetahui informasi internal perusahaan dan prospek masa depan, serta memiliki akses informasi yang tidak dimiliki oleh pihak luar (investor).

Selain itu Asimetri informasi juga terjadi karena pemberi pinjaman tidak mengenal peminjam dan berinvestasi berdasarkan informasi terbatas yang disediakan oleh platform pada *Peer to Peer Lending*. Permasalahan informasi asimetri muncul karena *Adverse Selection* dan Moral Hazard. *Adverse Selection* merupakan kondisi dimana baik pembeli dan penjual memiliki informasi yang berbeda dan agen lebih mengetahui tentang prospek usaha daripada

principal. Moral Hazard yaitu kegiatan yang dilakukan agent tidak sepenuhnya diketahui principal. Seleksi yang merugikan dan moral hazard adalah dua konsekuensi dari asimetri informasi. Pemberi pinjaman mengalami seleksi yang merugikan ketika pemberi pinjaman tidak mampu membedakan antara peminjam dan proyek investasi dengan risiko kredit yang berbeda Ketika mengalokasikan kredit. Sedangkan moral hazard (bahaya moral) muncul jika peminjam menggunakan dana pinjaman untuk proyek investasi yang berbeda dari yang disepakati dengan pemberi pinjaman yang terhalang oleh kurangnya informasi dan kendali atas peminjam (Yan et al., 2016)



Terjadinya asimetri informasi disebabkan juga karena pihak peminjam dan investor tidak dapat memperoleh informasi mengenai *Peer to Peer Lending*. Asimetri informasi yang terjadi menimbulkan adanya risiko pinjaman yang dapat menyebabkan suatu pinjaman bermasalah. (Andriansyah & Winarno, 2019). Selain itu, munculnya asimetri Informasi pada perusahaan *Fintech lending* berdampak pada risiko kredit. Risiko kredit mengacu pada risiko gagal bayar. Risiko gagal bayar pinjaman disebabkan karena peminjam pada saat melakukan peminjaman mengalami kegagalan dalam melakukan pembayaran seluruh pinjaman yang telah mereka terima. Selain itu risiko gagal bayar juga disebabkan karena tidak adanya jaminan atau persyaratan kontak fisik serta suku bunga yang ditawarkan yang membuat sebagian orang berfikir untuk melakukan pinjaman. Ketentuan nilai suku bunga dalam *Fintech lending* disesuaikan dengan pertimbangan bahwa adanya jaminan yang diberikan kepada peminjam. Jika peminjam memberikan jaminan, maka tingkat suku bunga akan menjadi lebih rendah karena jaminan akan memperkecil segala risiko dari pembayaran. Untuk mengatasi masalah asimetri informasi pemberi pinjaman harus memperhatikan Riwayat kredit peminjam serta mempelajari sejarah kredit mereka (Yan et al., 2016)

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis sentiment terhadap kinerja perusahaan Financial Technology *Peer to Peer Lending* Berdasarkan Klasifikasi komentar di Google Play”

1. 2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisa sentimen yang dihasilkan terhadap kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* berdasarkan ulasan pengguna pada aplikasi di Google Play Store?
2. Bagaimana perbandingan kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* melalui pendekatan analisis sentimen?

1. 3. Tujuan Umum Penelitian.

Tujuan-tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* melalui analisis sentimen
2. Untuk membandingkan yang mana kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* yang paling baik melalui analisis sentiment berdasarkan klasifikasi ulasan pengguna

1. 4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang dapat diperoleh yaitu sebagai berikut :

Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan teknologi terkhususnya di bidang keuangan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan zaman terhadap permasalahan-permasalahan teknologi keuangan di masa mendatang.

Sebagai pijakan, bahan referensi dan pengembangan pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian sentimen analisis

Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian bermanfaat dalam hal memperluas wawasan pengetahuan mengenai dunia *Fintech lending* dan menjadi sarana dalam hal peningkatan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman langsung tentang tata cara mengolah data pada kolom komentar menggunakan Bahasa pemrograman python yang digunakan untuk memperoleh berbagai informasi digital serta mengaplikasikannya dengan menggunakan metode pembelajaran machine learning naïve bayes.

Bagi perusahaan *Fintech lending*, dapat menjadi informasi dan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan berdasarkan keinginan pengguna aplikasi

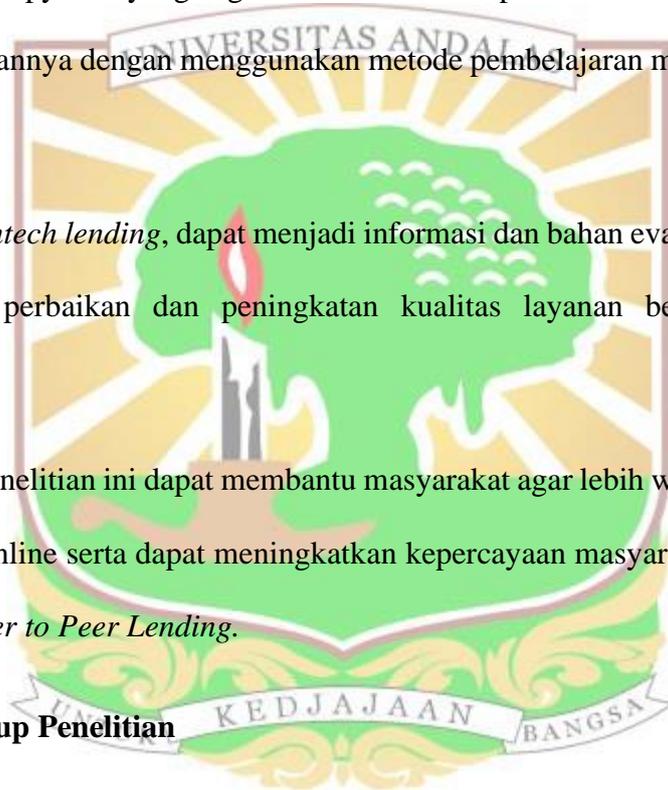
Bagi masyarakat, penelitian ini dapat membantu masyarakat agar lebih waspada menggunakan aplikasi pinjaman online serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi pinjaman online *Peer to Peer Lending*.

1. 5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi untuk mengetahui analisis sentimen terhadap kinerja perusahaan *Peer to Peer Lending* pada ulasan aplikasi yang ada berdasarkan peringkat aplikasi di Google Play Store serta melihat perbandingan kinerja berdasarkan rating yang diperoleh pada masing-masing aplikasi apakah sesuai dengan peringkat yang didapatkan.

1. 6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :



BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjabarkan tentang konsep-konsep dasar penelitian, yaitu :latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini menjabarkan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjabarkan tentang metode-metode yang digunakan penulis dalam penelitian, yaitu :populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode penelitian apa yang digunakan untuk mendapatkan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menjabarkan tentang data dan hasil penelitian dalam melihat dan mengamati Analisis sentiment terhadap kinerja perusahaan Financial Technology *Peer to Peer Lending* dengan menggunakan data komentar yang ada pada Google Play Store.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran dari penelitian yang digunakan.



