

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentiment pengguna aplikasi mobile banking di Indonesia berdasarkan pada review yang diberikan di Google Play Store. Penelitian ini dilakukan pada empat aplikasi mobile banking di Indonesia dimulai dari Januari 2022 sampai dengan September 2022, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 72.027 yang terbagi menjadi kelas positif dan negative. Untuk merangkum review pengguna maka digunakan metode Machine Learning dengan melalui text mining. Data diolah menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier, dengan bantuan Google Colab menggunakan Bahasa pemrograman Python.

Berdasarkan hasil analisis sentiment dan visualisasi dapat disimpulkan bahwa nilai akurasi secara keseluruhan adalah 87%, diperoleh sentiment yang dihasilkan dari kelas positif lebih banyak dari pada kelas negative secara keseluruhan yaitu 47% sentiment positif dan 40% sentiment negative. Jika ditinjau berdasarkan perbandingan empat aplikasi mobile banking, maka BRImo memiliki nilai akurasi paling tinggi sebesar 90%, dan BCA Mobile memiliki nilai akurasi paling rendah sebesar 85%. Sentimen positif paling tinggi dihasilkan oleh aplikasi Livin' by Mandiri sebesar 54,8%. Jika dilihat berdasarkan ratingnya aplikasi Livin' by Mandiri memiliki rating paling rendah diantara aplikasi lainnya yaitu 4,1/5.0. Sedangkan sentiment negative paling tinggi dihasilkan oleh aplikasi BCA Mobile

sebesar 49%. Padahal jika ditinjau dari rating aplikainya BCA Mobile memiliki rating aplikasi paling tinggi yaitu 4,7/5,0. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara keseluruhan aplikasi mobile banking di Indonesia memiliki performa yang bagus, dilihat dari lebih tingginya sentiment positif yang dimiliki dibandingkan dengan sentiment negative. Dan Livin' by Mandiri menjadi mobile banking dengan performa terbaik di Indonesia dibuktikan dengan banyaknya sentiment positif yang dimiliki.

Namun jika dilihat berdasarkan rating aplikasi mobile banking, terdapat ketidaksesuaian antara tingkat rating dengan sentiment yang dimiliki. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan atau pengembang aplikasi mobile banking harus melakukan evaluasi dan perbaikan sesuai dengan kekurangan aplikasi yang disampaikan pengguna pada sentiment negative. Sehingga hal ini akan meningkatkan performa aplikasi mobile banking dan penilaian masyarakat atau pengguna terhadap perusahaan juga baik. Mobile banking menjadi rute inovatif untuk memberikan layanan perbankan dan hemat biaya bagi pengguna dan bank. Mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan aplikasi mobile banking diperlukan untuk memastikan pertumbuhan berkelanjutan dari platform ini dalam industri perbankan yang kompetitif.

5.2 Implikasi Penelitian

Studi ini membawa beberapa implikasi teoretis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada sistem informasi, Big Data, dan literatur layanan transaksi lainnya. Secara khusus, penelitian ini berkontribusi pada literatur layanan m-banking. Review online pengguna dalam konteks pembayaran seluler baru-baru

ini mendapat perhatian dari peneliti dan penyedia layanan keuangan. Namun, area ini masih dalam masa pertumbuhan dan upaya terbatas telah dilakukan untuk mengeksplorasi fenomena ini dalam literatur. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi pada literatur mobile banking dengan mengeksplorasi dan menganalisis review pengguna tentang analisis sentiment pada performa aplikasi mobile banking di Indonesia. Dalam konteks aplikasi mobile banking, upaya dilakukan untuk menggali persepsi pengguna dalam terkait mobile banking dengan mengumpulkan review pengguna. Penelitian ini secara unik mengeksplorasi persepsi pengguna terhadap perform aplikasi mobile banking dengan menggunakan metode penelitian kualitatif seperti text mining.

Studi ini juga memberikan implikasi praktisnya pada strategi perusahaan perbankan untuk mempertahankan dan meningkatkan performa serta jumlah pengguna mobile bankingnya. Melalui review yang diberikan oleh pengguna dapat dijadikan oleh perusahaan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap system aplikasi mobile banking. Berdasarkan temuan tersebut, developer atau pengembang aplikasi mobile banking disarankan untuk mengembangkan aplikasi dengan ide yang berpusat pada pelanggan dengan mempertimbangkan beberapa hal penting dalam bertransaksi secara digital. Seperti penyediaan sistem mobile banking yang stabil, aman dan akurat, dengan respon cepat dan layanan yang efisien (misalnya pembayaran, transaksi, kartu kredit layanan, dan lainnya) dapat memungkinkan pengguna untuk lebih percaya terhadap mobile banking dan perusahaan perbankan tersebut. Selain itu sudi ini juga berkontribusi menjadi acuan bagi masyarakat atau calon pengguna baru mengenai penilaian yang diberikan oleh pengguna lama

melalui review pada aplikasi mobile banking tersebut yang dapat meningkatkan kepercayaan terhadap mobile banking yang digunakan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memberikan ruang lingkup untuk penelitian masa depan. Data sampel dikumpulkan dari empat bank besar di Indonesia, yang mencakup berbagai jenis layanan keuangan pada aplikasi mobile bankingnya, dan beberapa bank kecil di Indonesia mungkin tidak menyediakan layanan keuangan yang diberikan oleh bank besar, sehingga dapat mempengaruhi generalisasi hasil.

5.4 Saran

Dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada, penelitian di masa depan dapat dilakukan pada perusahaan perbankan lainnya termasuk bank kecil dan bank swasta di Indonesia yang memiliki aplikasi mobile banking. Selain itu untuk penelitian dimasa depan dapat dilakukan dengan menggunakan metode lainnya (Seperti Decsion Tree, KNN, dan yang lainnya) agar dapat melihat perbedaan tingkat akurasi yang dihasilkan.

