

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pinjaman *Online* dapat membantu pembiayaan usaha kecil menengah untuk mengembangkan usahanya, dengan menjadi tempat transaksi peminjaman yang mudah dan aman disatu sisi hal ini menimbulkan masalah terhadap masyarakat Indonesia yang belum siap menerima perubahan dalam aktivitas ekonomi (Ghozali & Sugiharto, 2023). Meskipun ada banyak kemudahan yang ditawarkan oleh ekonomi digital, ada juga beberapa masalah serius yang membuat masyarakat khawatir. Banyak orang, terutama yang belum terbiasa dengan perubahan ini, merasa kesulitan. Beberapa masalah yang muncul antara lain adalah tingginya bunga pinjaman, cara penagihan yang tidak manusiawi, penyalahgunaan data pribadi, dan banyaknya praktik pinjaman online ilegal yang tidak terdaftar dan tidak diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Pemerintah mengambil tindakan dengan memberantas dan menindak tegas praktik pinjaman *online* (pinjol) ilegal yang dapat merugikan masyarakat. Pada 20 Januari 2023, data statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan sebanyak 102 perusahaan menjadi penyelenggara pinjol atau *fintech peer-to-peer lending* berizin di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Maka dari itu pemerintah menghimbau masyarakat yang hendak melakukan pinjol untuk menggunakan platform pinjol yang legal atau berizin Otoritas Jasa Keuangan (OJK) saja (Firyal Laila Ramadhina, 2024) Pemerintah mengingatkan masyarakat untuk hanya menggunakan layanan pinjaman online yang legal dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan agar terhindar dari risiko penipuan dan penyalahgunaan. Namun, Otoritas Jasa Keuangan masih menerima banyak keluhan dari masyarakat tentang praktik pinjaman *online* ilegal yang beroperasi tanpa izin. Selain itu, banyak orang juga sering mengungkapkan keluhan dan kekhawatiran mereka tentang layanan pinjaman *online* di media sosial. Mereka berbagi pengalaman pribadi dan menanggapi isu-isu sosial yang muncul akibat aktivitas pinjaman online, seperti penagihan yang kasar, penyebaran data pribadi, dan ancaman psikologis terhadap peminjam.

Diketahui, jumlah penerima pinjaman di bulan Agustus tercatat sebanyak 12,93 juta akun. Pulau Jawa menjadi pusat aktivitas peminjaman pada bulan ini. Jumlah akun peminjam mencapai 9,65 juta atau tiga perempat dari total nasabah nasional (Scuderia., 2024). Fenomena ini menunjukkan pentingnya untuk memahami pandangan masyarakat secara menyeluruh, terutama melalui ulasan-ulasan aplikasi di *Google Play Store* yang sering dimanfaatkan oleh

pengguna untuk menyampaikan pengalaman dan opini mereka setelah menggunakan layanan pinjaman *online*. Dengan menggunakan analisis sentimen, peneliti dapat mengetahui apakah pendapat masyarakat cenderung positif, negatif, atau netral. Selain itu, analisis ini juga membantu mengidentifikasi isu-isu utama yang menjadi perhatian publik terkait kualitas layanan, tingkat kepuasan, hingga potensi penyalahgunaan dalam layanan pinjaman *online*.

Meski memberikan solusi praktis bagi kebutuhan finansial, banyak pengguna yang mengalami pengalaman negatif akibat bunga tinggi, tenor singkat, hingga penagihan yang tidak nyaman. Salah satu aplikasi pinjol yang cukup populer namun juga banyak menuai keluhan adalah *Easycash*. Berdasarkan hasil penelitian dari Iqbal dkk., 2024 dari total ulasan pengguna yang dikumpulkan, sebanyak 69% di antaranya menunjukkan sentimen negatif terhadap *Easycash*, menjadikannya aplikasi dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi di antara lima aplikasi pinjol lainnya yang diteliti. Adapun aplikasi Pinjol yang diteliti oleh Iqbal dkk, seperti *Kredivo*, *Easycash*, *Rupiah cepat*, Kredit pintar, dan Adapundi. Dalam hal ini, peneliti mengambil data dari ulasan pengguna aplikasi *Easycash* yang tersedia di *Google Play Store*, sebagai bahan untuk dianalisis guna melihat kecenderungan sentimen yang berkembang di kalangan masyarakat. Fakta ini menunjukkan adanya keresahan nyata dari masyarakat dan menandakan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami persepsi pengguna terhadap layanan pinjaman online tersebut.

Terdapat beberapa metode yang sangat sesuai berdasarkan jumlah dataset yang digunakan yang mencapai puluhan ribu seperti *Support Vector Machine* (SVM), *Random forest*, *Long Short-Term Memory* (LSTM) dan lain-lain. SVM bekerja dengan cara mencari *hyperplane* terbaik yang memisahkan data ke dalam kelas-kelas tertentu berdasarkan margin maksimum, sehingga efektif dalam klasifikasi teks berdimensi tinggi. Sedangkan *Randomforest* bekerja dengan basis *ensemble* yang membentuk banyak pohon keputusan dan menggabungkan hasilnya untuk memperoleh klasifikasi yang lebih stabil dan akurat (Apriliah dkk., 2021), namun metode ini kurang optimal untuk data teks panjang dan sangat bergantung pada representasi fitur. Sedangkan LSTM sendiri termasuk dalam *deep learning* dimana LSTM hadir dengan membawa konsep *memory cell* dalam menyimpan informasi jangka Panjang (Khatib dkk., 2023). LSTM cocok untuk memahami konteks dalam teks, tetapi memerlukan sumber daya komputasi tinggi serta pelatihan data yang kompleks.

Dalam proses analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi *Easycash*, peneliti memilih untuk menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuannya yang tinggi dalam menangani data berdimensi besar seperti teks ulasan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Hendrastuty dkk.,

2021. Metode SVM menunjukkan performa yang sangat baik dalam melakukan klasifikasi sentimen pada data sosial media Twitter dengan akurasi mencapai 98,67% menggunakan kernel linear, dan 98,34% dengan kernel RBF. SVM dikenal efektif untuk tugas klasifikasi karena algoritma ini mencari *hyperplane* terbaik yang memisahkan data antar kelas dengan margin maksimal, sehingga dapat mengurangi kesalahan klasifikasi. Analisis ini sangat penting tidak hanya bagi regulator dan penyedia layanan pinjaman online, tetapi juga untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang risiko dan manfaat dari pinjaman online. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis pandangan publik terhadap layanan pinjaman online di Indonesia. Ini merupakan upaya untuk berkontribusi dalam pengawasan dan pengembangan sektor *financial technology* yang lebih etis dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana proses pengumpulan data komentar di *Google Play Store* mengenai layanan Pinjaman *Online* pada aplikasi *Easycash*?
2. Bagaimana hasil klasifikasi sentimen opini masyarakat terhadap layanan pinjaman *online* berdasarkan ulasan di *Google Play Store* menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM)?
3. Bagaimana memastikan keakuratan hasil klasifikasi menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM) pada aplikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengimplementasikan dan menganalisis sentimen masyarakat terhadap layanan pinjaman *online* berdasarkan data komentar yang diperoleh dari ulasan pengguna di *Google Play Store* menggunakan metode klasifikasi *Support Vector Machine* (SVM).
2. Menguji efektivitas metode *Support Vector Machine* (SVM) dalam mengklasifikasi komentar masyarakat yang terdapat pada aplikasi pinjaman online di *Google Play Store*.

3. Mengetahui tingkat akurasi dari perhitungan klasifikasi *algoritma Support Vector Machine* (SVM) berdasarkan komentar masyarakat terhadap layanan pinjaman online yang tersedia di *Google Play Store*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai media evaluasi bagi penyedia layanan pinjaman *online* untuk meningkatkan kualitas layanan dan merespon keluhan pengguna yang muncul melalui ulasan di *Google Play Store*.
2. Memberikan wawasan serta pengetahuan baru bagi penulis terkait penerapan metode *Support Vector Machine* (SVM) dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna.
3. Menjadi masukan bagi lembaga pemerintah seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dalam menyusun kebijakan pengawasan terhadap layanan pinjaman online.
4. Memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih bijak dalam memilih dan menggunakan layanan pinjaman *online* yang aman dan terdaftar resmi.