

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini teknologi semakin berkembang pesat, masyarakat cenderung mencari solusi yang lebih simpel, lebih laju dan lebih terjamin. Khususnya dalam teknologi keuangan semakin berkembang pesat, salah satu contohnya adalah penggunaan *E-Wallet* atau yang dikenal sebagai dompet digital yang digunakan sebagai alat pembayaran telah menjadi semakin populer saat ini. *E-Wallet* merupakan sebuah platform dompet digital atau bisa dikatakan uang elektronik yang digunakan untuk memudahkan aktivitas transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai yang dilakukan pada perangkat mobile dengan menggunakan akses internet sebagai akses pengganti pembayaran konvensional [1]. Dalam perkembangannya saat ini *E-Wallet* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari yang memudahkan aktivitas transaksi dengan berbagai variasi fitur yang tersedia pada platform tersebut sehingga platform ini telah banyak mengubah gaya hidup masyarakat. Di Indonesia terdapat beberapa platform *E-Wallet* yang sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat seperti Dana, Gopay, Ovo, ShopeePay, dan lain sebagainya.

Penggunaan *E-wallet* seperti Dana, Ovo, Gopay, ShopeePay dan aplikasi sejenisnya dianggap memiliki dampak yang lebih positif karena lebih efisien dan mengurangi sirkulasi pembayaran tunai [2]. Akan tetapi, prasarana dompet digital ini harus dicermati efisiensi, kenyamanan, keamanan, serta kepuasan untuk para penggunanya. Kepuasan pengguna adalah situasi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna terhadap sebuah produk telah terpenuhi [3].

Pada Penelitian yang dilakukan oleh Ardia Prameswari, 2021 yang berjudul “Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran *E-Wallet* (Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU Medan)” terdapat enam pertimbangan mengapa *E-Wallet* diminati pada kalangan mahasiswa yaitu faktor promo *cashback* yang diberikan, ketenangan dalam transaksi, kemudahan dalam transaksi, keamanan yang terjamin, mencoba teknologi baru, dan promosi yang dilakukan untuk menarik konsumen [4].

Pada Penelitian yang dilakukan oleh Elza Fitriana Saraswita, 2021 yang berjudul “Analisis Sentimen *E-Wallet* di Twitter Menggunakan *Support Vector Machine* dan *Recursive Feature Elimination*” didapatkan hasil *accuracy rate* sebesar 81% [5].

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan dan berdasarkan penelitian sebelumnya serta dengan adanya beberapa platform *E-Wallet* yang telah digunakan dan menjadi pilihan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, pertanyaan yang muncul adalah sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan beberapa *E-Wallet* yaitu Dana, Ovo, Gopay, dan ShopeePay dengan menggunakan metode analisis yang berbeda. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dalam menganalisis sentimen kepuasan pengguna *E-Wallet* untuk mendapatkan hasil klasifikasi kepuasan pengguna terhadap layanan *E-Wallet* menggunakan metode *K – Nearest Neighbour*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dipaparkan berdasarkan latar belakang yang telah ditentukan :

1. Bagaimana hasil klasifikasi kepuasan pengguna terhadap layanan *E-Wallet* menggunakan metode *K-Nearest neighbor*?
2. Bagaimana menentukan nilai akurasi metode *K-Nearest neighbor* dalam mengklasifikasi kepuasan pengguna layanan *E-Wallet*?
3. Bagaimana menganalisis menggunakan metode *K-Nearest neighbor* untuk mengklasifikasi layanan *E-Wallet*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbor* untuk mendapatkan hasil klasifikasi pada layanan *E-Wallet*.
2. *E-Wallet* yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Dana, Gopay, Ovo, Shopepay.
3. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Google Colab.
4. Menggunakan dataset yang bersumber dari hasil responden berdasarkan google form yang disebarakan melalui kuisioner dengan melibatkan mahasiswa/i di Kota Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Memudahkan pengguna dalam mengetahui klasifikasi kepuasan penggunaan layanan *E-Wallet*.
2. Mengevaluasi kinerja model dalam analisis sentiment pada layanan *E-Wallet*.
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *E-Wallet* menggunakan metode *K-Nearest Neighbor*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi media informasi bagi pembaca dalam bentuk literatur kajian ilmiah untuk mengetahui kepuasan pengguna *E-Wallet* dari kalangan mahasiswa/i di Kota Medan.
2. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh untuk menganalisis kepuasan pengguna *E-Wallet*.
3. Membantu pembaca untuk mengetahui kinerja model K-NN dalam menganalisis kepuasan pengguna *E-Wallet*.

1.6 Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi pada penelitian ini adalah memberikan *insight* terkait penggunaan algoritma K-NN dalam mengetahui kepuasan penggunaan *E-Wallet*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengguna layanan aplikasi *E-Wallet* apa saja yang disukai oleh mahasiswa/i berdasarkan tingkat kepuasan dengan menggunakan metode K-NN yang digunakan oleh peneliti. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai subjek studi ilmiah yang dapat diterapkan di lapangan dan berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang digital.