

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong bank untuk menghadirkan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Salah satu contohnya adalah Blu by BCA Digital yang menawarkan layanan perbankan melalui *platform digital*. Meskipun potensinya besar, tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan tetap menjadi isu utama. Ekspektasi pengguna terhadap kecepatan, keamanan, serta kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ketidakpuasan terhadap layanan dapat berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan analitis yang tepat untuk memahami persepsi pengguna melalui ulasan mereka secara daring.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Blu dengan menggunakan pendekatan *text classification* dan *topic modeling*. Fokus utama terletak pada bagaimana persepsi pengguna terhadap dimensi-dimensi *E-SERVQUAL*, yaitu *Efficiency*, *Personal Needs*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Site Organization*, dan *User Friendliness* dapat diungkap melalui ulasan yang tersedia di Google Playstore. Dalam konteks perbankan digital, kualitas layanan menjadi faktor strategis dalam mempertahankan pelanggan, sehingga pemahaman terhadap umpan balik pengguna sangat diperlukan.

Metodologi penelitian ini mencakup proses ekstraksi dan pembersihan data ulasan, klasifikasi dimensi layanan menggunakan model *IndoBERT*, analisis sentimen berbasis pembelajaran mesin, serta *topic modeling* dengan algoritma *BERTopic*. Data yang dianalisis berjumlah 22.720 ulasan pengguna. Analisis bertujuan mengidentifikasi tren sentimen, kata kunci dominan, serta topik yang sering muncul pada dimensi-dimensi layanan tertentu, untuk memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap persepsi pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi sentimen berbeda-beda pada setiap dimensi layanan. Dimensi *efficiency* menunjukkan sentimen positif tertinggi (98,84%), sedangkan *responsiveness* mencatatkan sentimen negatif tertinggi (85,22%). Topik dominan pada dimensi positif mencerminkan kepuasan terhadap fitur transaksi cepat, *cashback*, dan kemudahan penggunaan, sedangkan dimensi negatif berisi keluhan terhadap lambatnya tanggapan dan tidak responsifnya layanan pelanggan. Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengguna memiliki pandangan positif terhadap aplikasi, masih terdapat aspek layanan yang perlu diperbaiki secara signifikan, terutama dalam hal responsivitas.

Temuan ini dapat menjadi masukan strategis dalam pengembangan aplikasi berbasis digital banking untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, sekaligus membuka ruang penelitian lanjutan terkait analisis multi-platform dan eksplorasi dimensi layanan lainnya secara lebih komprehensif.

Kata kunci: Kualitas layanan elektronik, Blu by BCA Digital, analisis *sentiment*, *IndoBERT*, *BERTopic*, pemodelan topik