

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri *Financial Technology* (Fintech) *Lending* di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat pasca pandemi COVID-19, dengan total penyaluran kredit mencapai Rp 84,66 Triliun pada tahun 2025 [1]. Kemudahan akses dan kecepatan pencairan dana menjadikan pinjaman online (pinjol) solusi instan bagi masyarakat *unbanked*. Namun, pertumbuhan ini diiringi oleh fenomena "sisi gelap" industri, di mana kemudahan teknologi sering kali disalahgunakan melalui praktik penagihan yang tidak etis, bunga yang tidak transparan, hingga penyalahgunaan data pribadi yang melanggar regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) [2].

Salah satu platform yang menjadi sorotan publik adalah Adakami. Meskipun terdaftar resmi di OJK, sentimen publik terhadap aplikasi ini mengalami gejolak signifikan akibat serangkaian kasus viral. Pada periode 2023-2025, tercatat kasus dugaan "teror" penagihan yang menyebabkan kerugian psikologis mendalam, mulai dari pemecatan korban dari pekerjaan, keretakan rumah tangga, hingga kasus viral nasabah yang mengakhiri hidup akibat tekanan *debt collector*. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan serius antara klaim layanan perusahaan dengan realitas pengalaman nasabah di lapangan, yang berpotensi mengancam pengalaman pengguna secara jangka panjang.

Duduk Perkara Korban Teror Pinjol hingga Akhirnya Gugat Rp 2 Miliar ke AdaKami

Korban teror menuntut AdaKami membayar kerugian materiil dan immateriil Rp 2,005 miliar. Bagaimana duduk perkara sebenarnya?

27 Agustus 2025 | 16.07 WIB



Ilustrasi debt collector atau penagih utang. Shutterstock

Gambar 1.1 Artikel Teror Pinjol

Salah satu korban pengguna aplikasi pinjol Adakami, inisial K, menggugat secara hukum perdata di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang mana laporan berisikan adanya kerugian secara material dan immaterial, adanya praktik penagihan yang dilakukan secara teror, seperti mengirimkan pesan intimidatif ke HRD kantor hingga order fiktif ke alamat pengguna aplikasi. Dampak dari teror ini menyebabkan korban kehilangan pekerjaan, dan juga mengalami tragedi keluarga yang mana istrinya mengalami keguguran akibat stres berat. Kasus ini menjadi contoh nyata bagaimana dampak dari penagihan tidak etis dapat berdampak buruk bahkan menghancurkan kehidupan seseorang baik secara finansial, psikologis, dan sosial (Hasan, 2025).

Lanjutan Kasus Gugatan Teror Pindar Adakami

Kompas.com - 06/09/2025, 14:15 WIB



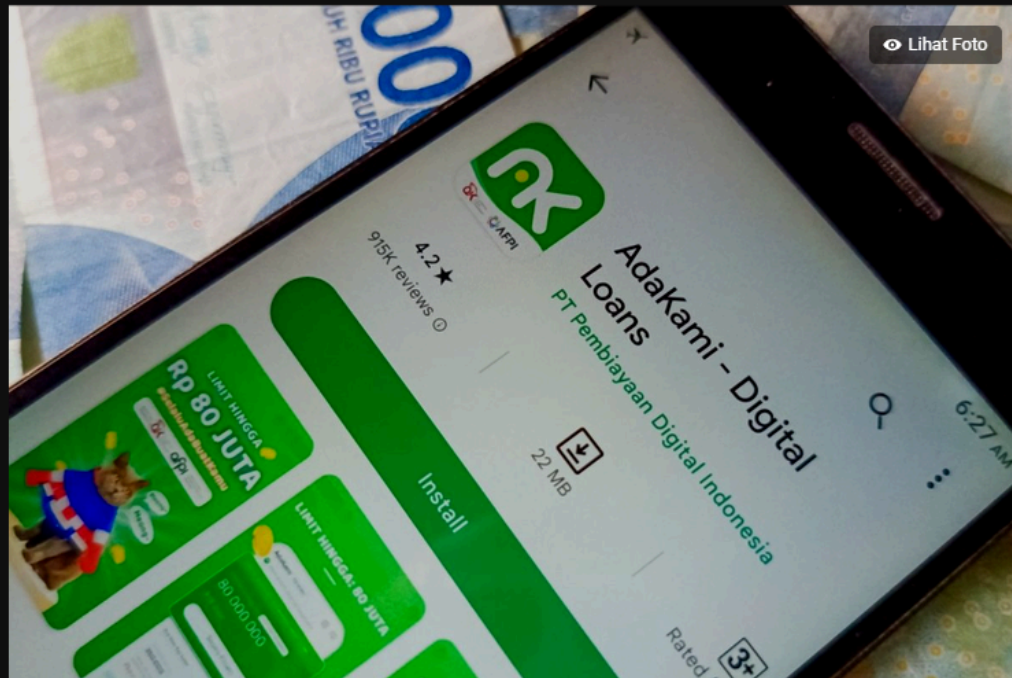
Agustinus Rangga Respati, Erlangga Djumena
Tim Redaksi



3



2



Ilustrasi platform fintech lending atau pinjaman online Adakami. (SHUTTERSTOCK/ERIA ARUM)

Gambar 1.2 Artikel Gugatan Adakami

Perkembangan terbaru dari kasus gugatan hukum terhadap Adakami menunjukkan bahwa proses mediasi antara korban, K, dan pihak perusahaan menemui jalan buntu. Mediasi yang difasilitasi oleh pengadilan gagal mencapai kesepakatan damai, sehingga kasus ini dipastikan akan berlanjut ke tahap persidangan. Dalam prosesnya, kuasa hukum korban menekankan bahwa teror yang dilakukan oleh *debt collector* Adakami bukan hanya menyebabkan kerugian finansial berupa pemecatan dari pekerjaan, tetapi juga menimbulkan trauma mendalam yang berdampak pada kesehatan mental dan keharmonisan keluarga korban. Dengan dilanjutkannya kasus ini ke persidangan, maka pembuktian dan

argumen hukum dari kedua belah pihak akan diuji secara terbuka, menjadikan kasus ini sebagai awal penting bagi upaya pencarian keadilan oleh korban pinjaman online di Indonesia.

Untuk mengukur skala permasalahan tersebut secara objektif, diperlukan analisis terhadap opini publik yang berkembang. Penelitian ini menggali data empiris dari kolom komentar yang tersedia pada laman aplikasi di Google Play Store, yang merefleksikan opini publik secara langsung [3]. Mengingat volume ulasan yang terus bertambah secara masif setiap harinya, metode pemantauan konvensional dinilai tidak lagi memadai. Sebagai solusinya, penerapan kerangka kerja *Knowledge Discovery in Databases* (KDD) menjadi krusial untuk mengotomatisasi proses ekstraksi pola sentimen dengan tingkat presisi yang tinggi.

Eksplorasi terhadap algoritma *Machine Learning* dalam domain analisis sentimen telah dilakukan secara ekstensif. Di satu sisi, riset Silaban & Gumay (2025) mengonfirmasi efektivitas *Support Vector Machine* (SVM) untuk klasifikasi teks, namun di sisi lain, literatur berbeda menekankan superioritas *Random Forest* dalam mengelola data yang mengandung *noise*. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah dengan melakukan studi komparatif antara SVM dan Random Forest yang dioptimasi menggunakan teknik Optimizing (Grid Search). Tujuannya adalah untuk mendapatkan model klasifikasi terbaik yang mampu memetakan faktor-faktor spesifik pemicu ketidakpuasan nasabah Adakami, sehingga dapat menjadi landasan evaluasi bagi perusahaan maupun regulator.

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan latar belakang di atas, penelitian ini difokuskan untuk menggali pemahaman yang lebih komprehensif terkait persepsi serta pengalaman pengguna terhadap ekosistem layanan Adakami. Berdasarkan hal tersebut, inti permasalahan dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi tahapan sistematis dalam *Knowledge Discovery in Databases* (KDD) mampu mentransformasi data ulasan mentah Adakami menjadi wawasan sentimen yang terstruktur?
2. Bagaimana hasil evaluasi komparatif kinerja antara algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dan *Random Forest* ditinjau dari aspek akurasi, presisi, *recall*, dan *F1-score* pasca penerapan teknik optimasi *hyperparameter*?
3. Berdasarkan model dengan performa terbaik, pengetahuan apa yang dapat diidentifikasi mengenai aspek layanan yang menjadi pemicu utama kepuasan dan ketidakpuasan nasabah?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi cakupan masalah melalui ketentuan berikut demi menjamin kedalaman dan relevansi hasil analisis yang diperoleh:

1. Sumber dan Bahasa Data: Basis data penelitian ini bersumber dari himpunan ulasan publik berbahasa Indonesia yang dihimpun dari ekosistem Google Play Store, khususnya pada laman aplikasi Adakami.
2. Periode Waktu: Pengambilan data dibatasi pada periode waktu tahun 2025 untuk menangkap sentimen publik dalam rentang waktu yang relevan dan terkini.
3. Objek Penelitian: Analisis sentimen difokuskan secara eksklusif pada layanan pinjaman online Adakami. Penelitian ini tidak melakukan analisis komparatif dengan platform pinjaman online lainnya.
4. Metodologi Penelitian: Kerangka kerja metodologis yang digunakan dalam studi ini merujuk pada standar *Knowledge Discovery in Databases* (KDD). Pada fase eksekusi *data mining*, penelitian secara spesifik menguji dan membandingkan efektivitas dua algoritma *Machine Learning*, yakni *Support Vector Machine* (SVM) dan *Random Forest*. Demi mencapai performa model yang superior, diterapkan strategi *Optimizing* melalui

Grid Search Cross-Validation untuk menyeleksi kombinasi *hyperparameter* yang paling ideal bagi kedua model tersebut. Sebagai batasan, penelitian ini berfokus pada polaritas teks literal dan tidak mencakup analisis linguistik tingkat lanjut seperti deteksi sarkasme atau ironi.

5. Cakupan Aspek Layanan: Meskipun penelitian ini mencakup berbagai aspek layanan, analisis akan berfokus pada tema-tema yang paling dominan muncul dari data publik, tanpa melakukan investigasi terhadap proses atau data internal perusahaan Adakami.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Merujuk pada pokok-pokok permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan utama sebagai berikut:

1. Menerapkan kerangka kerja KDD secara sistematis untuk mengolah dan menganalisis data ulasan nasabah Adakami.
2. Membandingkan secara kuantitatif performa algoritma SVM dan Random Forest yang telah dioptimasi untuk menentukan pendekatan yang paling akurat dalam klasifikasi sentimen.
3. Mengekstrak pengetahuan dari hasil analisis Bertujuan untuk memetakan aspek-aspek krusial yang menjadi penentu pengalaman konsumen pada platform Adakami.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Temuan dari studi ini diantisipasi mampu memberikan kontribusi substansial, baik dalam tataran implementasi praktis maupun pengembangan wawasan teoritis.

1. Bagi Perusahaan Adakami: Memberikan informasi strategis berbasis data untuk perbaikan produk dan SOP layanan .
2. Bagi Regulator (OJK): Menyajikan bukti empiris yang dapat menjadi pertimbangan dalam evaluasi kebijakan perlindungan konsumen di industri pinjol .
3. Bagi Masyarakat: Menjadi sumber informasi objektif untuk pengambilan keputusan yang lebih baik sebelum menggunakan layanan pinjaman online.
4. Bagi Akademisi: Menjadi studi kasus komparatif mengenai efektivitas SVM vs. Random Forest dalam kerangka KDD untuk analisis sentimen pada teks berbahasa Indonesia.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN Sebagai pengantar, bab ini menyajikan gambaran umum penelitian yang mencakup latar belakang masalah terkait dinamika industri pinjaman online dan relevansi analisis sentimen. Uraian dilanjutkan dengan penjabaran rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan serta manfaat yang hendak dicapai, dan diakhiri dengan kerangka sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI Uraian dalam bab ini membedah fenomena *fintech lending* beserta problematika yang menyertainya. Diskusi mencakup pergeseran lanskap keuangan akibat teknologi, serta analisis kritis terhadap konsekuensi serius dari prosedur penagihan non-standar yang berdampak pada kesehatan mental dan stabilitas ekonomi pengguna.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN Bab metodologi ini menjabarkan kerangka kerja teknis penelitian, yang terdiri dari desain studi dan parameter variabel yang digunakan. Fokus pembahasan diarahkan pada teknik ekstraksi data dari media daring, proses *pre-processing* untuk menjamin kualitas data, serta

penerapan metode analisis sentimen guna mengidentifikasi kecenderungan opini publik.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini berperan sebagai pilar utama penelitian, di mana seluruh temuan data dipaparkan secara sistematis dan dianalisis maknanya secara mendalam.. Hasil analisis sentimen akan ditampilkan secara visual, memetakan sentimen publik terhadap berbagai aspek layanan Adakami (menjawab rumusan masalah pertama). Selanjutnya, dilakukan pembahasan mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama pemicu sentimen positif dan negatif serta menganalisis korelasinya terhadap nasabah (menjawab rumusan masalah kedua).

BAB V : PENUTUP Pada bagian akhir ini, penulis merangkum intisari penelitian yang menjadi jawaban atas permasalahan yang diangkat. Uraian dilanjutkan dengan pemberian saran konstruktif yang relevan bagi operasional Adakami maupun bagi pengayaan literatur akademis di bidang terkait.

