

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam sektor keuangan telah mendorong perbankan untuk menyediakan layanan digital guna meningkatkan efisiensi operasional dan aksesibilitas. Salah satu inovasi dalam sektor ini adalah aplikasi perbankan digital seperti *Byond* by BSI. Seiring meningkatnya penggunaan aplikasi, ulasan dan penilaian pengguna menjadi penting untuk mengevaluasi kinerja aplikasi. Namun, sering kali terdapat ketidaksesuaian antara rating bintang dan isi ulasan, sehingga diperlukan analisis sentimen untuk memahami sentimen pengguna terhadap aplikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis sentimen pengguna aplikasi *Byond* by BSI berdasarkan ulasan di Google Playstore menggunakan algoritma *Naive Bayes*. Data diperoleh melalui *web scraping* kemudian dilakukan *preprocessing* yang meliputi *cleaning*, *case folding*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*. Dataset terdiri dari 8.618 ulasan dengan kategori sentimen positif dan negatif. Hasil analisis menunjukkan 5.179 ulasan positif dan 3.439 ulasan negatif. Model *Naive Bayes* yang digunakan memiliki akurasi sebesar 90%, dengan *precision* positif mencapai 95% dan *precision* negatif sebesar 84%. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki performa yang baik dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan. Penelitian dapat memberikan *insight* bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan serta mendukung optimalisasi pengembangan aplikasi di masa depan.

Kata kunci: Analisis Sentimen, *Naive Bayes*, *Byond* by BSI.

ABSTRACT

Technological developments in the financial sector have encouraged banks to provide digital services to improve operational efficiency and accessibility. One innovation in this sector is digital banking applications such as Byond by BSI. As application usage increases, user reviews and ratings become important to evaluate application performance. However, there is often a mismatch between star ratings and review content, so sentiment analysis is needed to understand user sentiment towards the application. This study aims to analyze the sentiment of Byond by BSI application users based on reviews on Google Playstore using the Naive Bayes algorithm. Data was obtained through web scraping and then preprocessed which included cleaning, case folding, tokenizing, stopword removal, and stemming. The dataset consisted of 8,618 reviews with positive and negative sentiment categories. The results of the analysis showed 5,179 positive reviews and 3,439 negative reviews. The Naive Bayes model used had an accuracy of 90%, with a positive precision reaching 95% and a negative precision of 84%. These results indicate that the model has good performance in classifying review sentiment. Research can provide insight for application developers to improve service quality and support optimization of application development in the future.

Keywords: Sentiment Analysis, Naïve Bayes, Byond by BSI.