

**ANALISIS SENTIMEN TERHADAP ULASAN BANK DIGITAL DI
INDONESIA PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN
ALGORITMA NAÏVE BAYES**

Oleh :

Febby Adelia Irawan

1167050067

ABSTRAK

Transformasi teknologi selalu disertai dengan perubahan dalam pola kebutuhan masyarakat, termasuk dalam layanan keuangan digital. Saat ini, salah satu alternatif yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi adalah melalui penggunaan gadget yang semakin populer di sektor perbankan atau dikenal sebagai Bank Digital. Salah satu cara untuk mengukur seberapa efektif sebuah aplikasi adalah melalui ulasan yang diberikan oleh pengguna. Namun, ketika jumlah ulasan sangat besar diperlukan metode khusus untuk mengolahnya secara efisien. Analisis sentimen adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk tujuan ini. Dalam penelitian ini, peneliti mengimplementasikan metodologi CRISP-DM dan menggunakan algoritma Naïve Bayes Classifier untuk menganalisis dan mengelola data ulasan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sekitar 61% ulasan memiliki sentimen negatif, sementara 39% memiliki sentimen positif dari total data yang dianalisis. Selain itu, hasil pengujian model pada berbagai split data (90:10, 80:20, 70:30) menghasilkan nilai akurasi yang berbeda dengan nilai akurasi tertinggi saat data dibagi menjadi 70% data latih dan 30% data uji dengan nilai akurasi 89%.

Kata kunci: Bank Digital, Google Play Store, Naïve Bayes, Analisis Sentimen

SENTIMENT ANALYSIS OF DIGITAL BANK REVIEWS IN INDONESIA ON GOOGLE PLAY STORE USING NAÏVE BAYES ALGORITHM

By :

Febby Adelia Irawan

1167050067

ABSTRACT

Technological transformation is always accompanied by changes in the pattern of people's needs, including in digital financial services. Currently, one alternative that provides comfort and convenience in transactions is through the use of gadgets which are increasingly popular in the banking sector or known as Digital Banks. One way to measure how effective an app is is through reviews left by users. However, when the number of reviews is very large, special methods are needed to process them efficiently. Sentiment analysis is one technique that can be used for this purpose. In this research, researchers implemented the CRISP-DM methodology and used the Naïve Bayes Classifier algorithm to analyze and manage review data. The analysis results show that around 61% of reviews have negative sentiments, while 39% have positive sentiments from the total data analyzed. In addition, the results of model testing on various data splits (90:10, 80:20, 70:30) produce different accuracy values with the highest accuracy value when the data is divided into 70% training data and 30% test data with an accuracy value of 89%.

Keywords: Digital Bank, Google Play Store, Naïve Bayes, Sentiment Analysis