ABSTRAK

Analisis Sentimen Ulasan *Google Play Store* Pada 3 Top Bank Digital Indonesia Menggunakan *Bidirectional Encoder Representation from Transformers* (BERT)

Dzaki Moch Fikri Aliffa - 1207050031

Jurusan Teknik Informatika

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap tiga bank digital teratas di Indonesia, yaitu Seabank, Bank Jago, dan Blu BCA, dengan menggunakan model Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT). Analisis ini dilakukan terhadap ulasan yang diambil dari Google Play Store, di mana ulasan tersebut diklasifikasikan menjadi sentimen positif dan negatif. Model BERT dipilih karena kemampuannya dalam memahami konteks dan ambiguitas pada teks secara lebih mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BERT mampu memberikan performa akurasi yang tinggi, dengan masing-masing tingkat akurasi 94,04% untuk Seabank, 92,39% untuk Bank Jago, dan 90,6% untuk Blu BCA. Dari analisis sentimen, ditemukan bahwa Seabank memiliki sentimen positif yang dominan sebesar 58,7%, sedangkan Bank Jago dan Blu BCA menunjukkan dominasi sentimen negatif, masing-masing sebesar 54,6% dan 55,7%. Hasil ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pengguna Seabank puas dengan layanan yang diberikan, sementara Bank Jago dan Blu BCA perlu memperbaiki aspek layanan dan prosedur. Temuan penelitian ini dapat membantu pengembang dalam meningkatkan kinerja dan pengalaman pengguna aplikasi bank digital di Indonesia.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Bank Digital, BERT, Seabank, Bank Jago, Blu BCA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

ABSTRACT

Sentiment Analysis of Google Play Store Reviews on the Top 3 Digital Banks in Indonesia Using Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT)

Dzaki Moch Fikri Aliffa - 1207050031

Informatics Engineering

This study aims to analyze user sentiment toward the top three digital banks in Indonesia, namely Seabank, Bank Jago, and Blu BCA, using the Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT) model. The analysis is conducted on reviews extracted from the Google Play Store, where these reviews are classified into positive and negative sentiments. The BERT model was chosen due to its capability to better understand the context and ambiguity within text. The results show that BERT provides high performance accuracy, with accuracy rates of 94.04% for Seabank, 92.39% for Bank Jago, and 90.6% for Blu BCA. From the sentiment analysis, it was found that Seabank had a dominant positive sentiment at 58.7%, while Bank Jago and Blu BCA exhibited dominant negative sentiments, with 54.6% and 55.7%, respectively. These findings suggest that the majority of Seabank users are satisfied with the services provided, while Bank Jago and Blu BCA need to improve their service aspects and procedures. The findings of this study can help developers improve the performance and user experience of digital banking applications in Indonesia.

***Keywords**: Sentiment Analysis, Digital Bank, BERT, Seabank, Bank Jago, Blu BCA*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG