

ABSTRAK

BSI Mobile merupakan aplikasi yang mempermudah nasabah dalam hal-hal berikut seperti melakukan pengecekan saldo, transfer uang, bayar kebutuhan sehari-hari, juga bisa digunakan untuk membayar zakat dan masih banyak lagi. Penggunaanya menimbulkan banyak pro dan kontra atas fungsinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ulasan dari komentar pengguna aplikasi BSI Mobile dimana akan dibagi menjadi sentimen bersifat positif atau sentimen yang bersifat negatif. Naïve Bayes dipilih dalam penelitian ini dikarenakan dalam penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, Naïve Bayes memiliki akurasi tingkat tinggi yang sangat baik. Dalam melakukan klasifikasi sentimen, langkah awal adalah mengumpulkan data dari aplikasi BSI Mobile dengan teknik scraping. Setelah itu, data tersebut diberi label untuk klasifikasi, kemudian dilakukan text pre-processing yang mencakup beberapa tahap seperti case folding, tokenizing, penghapusan kata-kata umum (stopword removal), dan pemangkasan kata-kata (stemming). Setelah tahap pre-processing selesai, kemudian dilakukan tahapan selanjutnya yaitu menjalankan klasifikasi sentimen dengan metode Naïve Bayes. 2000 data digunakan untuk penelitian ini, dimana akan dibagi menjadi kategori dengan nilai positif dan kategori dengan nilai negatif. Dari 2000 data yang digunakan akan dilakukan sebaran data yaitu data training dengan 70% lalu data testing dengan 30%. Klasifikasi menggunakan metode Naive Bayes menunjukkan akurasi rata-rata 91%, presisi rata-rata 92,5%, recall rata-rata 94,4%, dan f1-Score rata-rata 93,4%.

Kata Kunci : *Analisis Sentimen, Klasifikasi, BSI Mobile, Naïve Bayes, Confusion Matrix.*

ABSTRACT

BSI Mobile is an application that makes it easier for customers in the following ways, such as checking balances, transferring money, paying for daily necessities, can also be used to pay zakat and many more. Its users pose many pros and cons over its functionality. This study aims to analyze reviews from comments from users of the BSI Mobile application which will be divided into positive sentiments or negative sentiments. The Naïve Bayes method was chosen in this study because in previous studies, Naïve Bayes has a very good high level of accuracy. In classifying sentiment, the first step is to collect data from the BSI Mobile application using a scraping technique. After that, the data is labeled for classification, then text pre-processing is carried out which includes several stages such as case folding, tokenizing, stopping common words (stopword removal), and stemming. After the pre-processing phase is completed, the next step is to perform the classification of sentiment using the Naïve Bayes method. 2000 data is used for this study, where it will be divided into categories with positive values and category with negative values. Of the 2000 data used, 70% will be distributed as training data and 30% as test data. The classification using the Naive Bayes method showed an average accuracy of 91%, an average precision of 92,5%, a recall average of 94.4%, and an average f1-score of 93.4%.

Keyword : Sentiment Analysis, Classification, BSI Mobile, Naïve Bayes, Confusion Matrix.