

ABSTRAK

Salsabila, 15119844

ANALISIS SENTIMEN APLIKASI M-BANKING LIVIN' BY MANDIRI PADA GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN METODE BERT

Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Confusion Matrix, BERT, Google Play Store, Livin' by Mandiri.

(xv+74+ Lampiran)

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi mobile banking Bank Mandiri yang memudahkan nasabah dalam mengelola keuangannya. Aplikasi Livin' by Mandiri di Play Store telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating 3,8/5,0 dari lebih 451.000 ulasan. Sebuah analisis sentimen diperlukan untuk mengetahui opini pengguna mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Tahap proses sentimen yaitu pengambilan data (scrapping), text pre-processing, klasifikasi sentimen dan penyusunan hasil analisis sentimen. Data hasil komentar yang telah melalui tahap pre-processing dilakukan penentuan sentimen awal dengan menggunakan metode Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT). Penelitian ini sebanyak 3.000 dataset yang digunakan. Tingkat akurasi yang didapatkan adalah 81%. Perhitungan tingkat keakurasian antar sentimen aktual menggunakan pengujian confusion matrix. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komentar aplikasi Livin' by Mandiri memiliki kecenderungan sentimen negatif pada saat komentar diambil. *Website* ini berhasil dibuat dan dapat diakses menggunakan internet melalui *website* [https: // http://livinbymandiri.cloud/](https://http://livinbymandiri.cloud/).

Daftar Pustaka (2019 – 2023)