

ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan zaman, perkembangan media sosial pun semakin berkembang secara signifikan sehingga memungkinkan tersedianya berbagai informasi dan opini dari masyarakat terhadap suatu subjek ataupun objek. Twitter/X merupakan salah satu media sosial yang sangat terkenal untuk masyarakat mengutarakan pendapatnya. Untuk menanalisis sentimen masyarakat terhadap aplikasi bank digital berdasarkan opini yang dapat diperoleh dari aplikasi Twitter. Sebanyak 1239 data telah diperoleh dan akan dilakukan analisis menggunakan algoritma pengklasifikasian Naïve Bayes. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah berupa nilai dari performa pemodelan Naïve Bayes dimana nilai akurasi yang dihasilkan adalah sebesar 86% untuk kumpulan data yang berisikan kata kunci blu by BCA Digital dan 83% untuk kumpulan data yang berisikan kata kunci SeaBank. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi blu by BCA Digital dan SeaBank dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penggunaanya serta memastikan kepuasan nasabah dalam lingkungan perbankan digital yang cukup kompetitif.

Kata Kunci: analisis sentimen, twitter, blu bca, seabank, naïve bayes

ABSTRACT

As time goes on, social media keeps growing and letting people share lots of information and opinions. Twitter/X is one of the most famous social media for people to express their opinions. To analyze public sentiment towards digital bank applications based on opinions that can be obtained from the Twitter. 1239 tweets have been collected and will be analyzed using a method called Naïve Bayes. The results show that the accuracy of the analysis is 86% for tweets mentioning "blu by BCA Digital" and 83% for tweets mentioning "SeaBank". This research aims to provide recommendations for blu by BCA Digital and SeaBank in improving the services provided to their users and ensuring customer satisfaction in a competitive digital banking environment.

Keywords: sentiment analysis, twitter, blu by bca digital, seabank, naïve bayes