

**ABSTRAK**

Judul : Sentimen Analisis Pada Aplikasi eBranch BCA Menggunakan Metode Naïve Bayes  
Nama : Samson wijaya  
Program Studi : Teknik Informatika

Aplikasi eBranch BCA adalah layanan perbankan digital yang disediakan oleh pihak Bank Central Asia (BCA), dengan lebih dari 1 juta unduhan dari Google Play Store, aplikasi ini menawarkan layanan perbankan digital. Meski populer, pertumbuhan ini menimbulkan anomali dalam ulasan pengguna yang tidak dapat dijadikan panduan bagi pengembangan aplikasi untuk mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan keinginan pengguna. Identifikasi masalah melibatkan evaluasi tingkat akurasi metode Naïve Bayes dalam sentimen analisis dan pemahaman terhadap ulasan yang tidak konsisten. Tujuan penelitian adalah menganalisis sentimen pengguna dan mengklasifikasikan ulasan menggunakan metode Naïve Bayes. Penelitian melibatkan pengumpulan data, pra-pemrosesan, dan pengujian model. Hasil menunjukkan bahwa skenario 80% Data Training 20% Data Testing memberikan keseimbangan terbaik dan model dapat mengklasifikasikan sentimen dengan baik. Berdasarkan analisis confusion matrix, mayoritas nasabah mengekspresikan sentimen positif terhadap eBranch BCA, dengan sedikit ulasan netral dan kritik terhadap kemudahan penggunaan. Kesimpulan menunjukkan keberhasilan model Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan sentimen, memberikan wawasan berharga untuk pengembangan aplikasi.

Kata kunci: Sentimen Analisis, eBranch, Aplikasi, Naïve Bayes, Google Play Store

**ABSTRACT**

*Title : Sentiment Analysis on BCA eBranch Application Using Naïve Bayes Method*  
*Name : Samson Wijaya*  
*Study Program : Informatics Engineering*

*The eBranch BCA application is a digital banking service provided by Bank Central Asia (BCA). With over 1 million downloads from the Google Play Store, this application offers digital banking services. Despite its popularity, the growth has led to anomalies in user reviews that cannot be used as a guide for application development to meet user expectations. Identifying the problem involves evaluating the accuracy of the Naïve Bayes method in sentiment analysis and understanding inconsistent reviews. The research objective is to analyze user sentiments and classify reviews using the Naïve Bayes method. The study involves data collection, pre-processing, and model testing. The results indicate that the scenario of 80% Training Data and 20% Testing Data provides the best balance, and the model can classify sentiments effectively. Based on the confusion matrix analysis, the majority of customers express positive sentiments towards the eBranch BCA, with few neutral reviews and criticisms regarding ease of use. The conclusion shows the success of the Naïve Bayes model in classifying sentiments, providing valuable insights for application development.*

*Keywords: Sentiment Analysis, eBranch, Application, Naïve Bayes, Google Play Store*