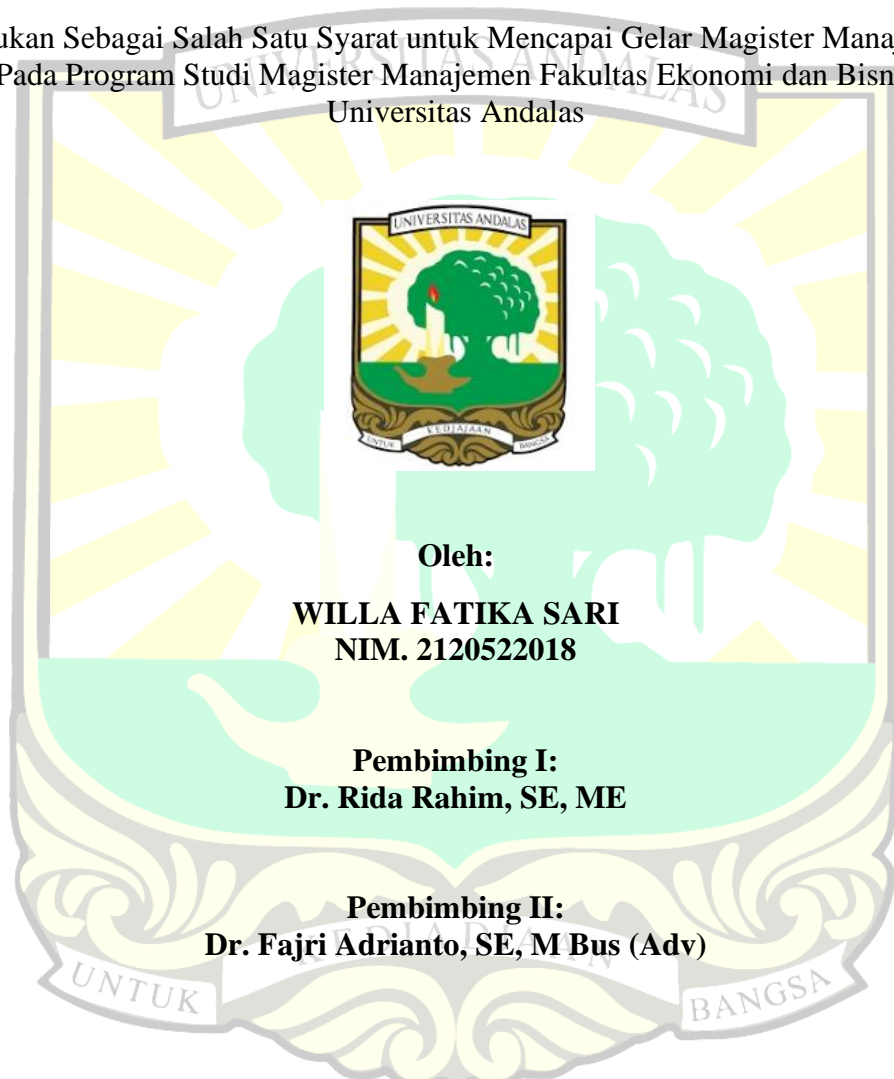


**ANALISIS SENTIMEN MENGGUNAKAN BIG DATA REVIEW
PENGGUNA PADA MOBILE BANKING PERFORMANCE
DI INDONESIA**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas



Oleh:

**WILLA FATIKA SARI
NIM. 2120522018**

**Pembimbing I:
Dr. Rida Rahim, SE, ME**

**Pembimbing II:
Dr. Fajri Adrianto, SE, M Bus (Adv)**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2023

**ANALISIS SENTIMEN MENGGUNAKAN BIG DATA REVIEW
PENGGUNA PADA MOBILE BANKING PERFORMANCE DI
INDONESIA**

Tesis Oleh: Willa Fatika Sari

Pembimbing:

Dr. Rida Rahim, SE, ME

Dr. Fajri Adrianto, SE, M Bus

ABSTRAK

Mobile banking menjadi salah satu bentuk inovasi sector perbankan dalam konteks *financial technology* dan menjadi sangat kompetitif dalam memberikan layanan terbaiknya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa dan membandingkan performa mobile banking dengan menggunakan review pengguna bank melalui *teks mining*. Studi ini menggunakan metode *Machine Learning* (ML) melalui *Algoritma Naïve Bayes Classifier* untuk membandingkan performa 4 mobile banking di Indonesia periode Januari-September 2022. Terdapat beberapa temuan pada penelitian ini yaitu *Pertama*, Nilai *accuracy* tertinggi yang diperoleh dari hasil pemodelan Algoritma Naïve bayes adalah sebesar 90% pada BRImo. *Kedua*, Livin' by Mandiri menjadi mobile banking dengan performa terbaik ditinjau dari sentimen positif tertinggi adalah sebesar 54,8%. *Ketiga*, BCA Mobile menjadi mobile banking dengan performa terburuk ditinjau dari sentiment negative tertinggi adalah sebesar 49%. *Keempat*, secara keseluruhan mobile banking memiliki performa yang baik ditinjau dari sentiment positif yang dihasilkan lebih banyak yaitu 47% dibandingkan sentiment negative sebesar 40%. Penelitian ini menyarankan perusahaan perbankan melakukan perbaikan dan peningkatan performa serta system aplikasi mobile banking berdasarkan hasil evaluasi review sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Text Mining, Analisis Sentimen*

**SENTIMENT ANALYSIS USING BIG DATA USER REVIEWS ON
MOBILE BANKING PERFORMANCE IN INDONESIA**

UNIVERSITAS ANDALAS

Thesis by: Willa Fatika Sari

Advisor:

Dr. Rida Rahim, SE, ME

Dr. Fajri Adrianto, SE, M Bus

ABSTRACT

Mobile banking is a form of innovation in the banking sector in the context of financial technology and has become very competitive in providing the best service. The purpose of this study is to analyze and compare the performance of mobile banking using bank user reviews through text mining. This study used the Machine Learning (ML) method through the Naïve Bayes Classifier Algorithm to compare the performance of 4 mobile banking in Indonesia for the January-September 2022 period. There are several findings in this study, namely First, the highest accuracy value obtained from the modeling results of the Naïve bayes Algorithm is 90% in BRImo. Second, Livin' by Mandiri became the best performing mobile banking in terms of the highest positive sentiment at 54.8%. Third, BCA Mobile is the worst performing mobile banking in terms of the highest negative sentiment at 49%. Fourth, overall mobile banking has performed well in terms of positive sentiment which is produced more, namely 47% compared to negative sentiment of 40%. This research suggests that banking companies make improvements and improvements in performance and mobile banking application systems based on the results of review evaluations in accordance with customer needs.

Keywords: Mobile Banking; Sentiment Analysis; Text Mining