



**LEMBAR PENGESAHAN**  
Nomor: 62/LP-LPBK/IV/2026

Judul : ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE  
DAN BYOND BY BSI DENGAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR  
MACHINE (SVM) DAN LEXICON BASED

Nama : Maryana Nabila

Menerangkan bahwa abstrak dengan judul di atas telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Pekalongan, 08 April 2026

Disahkan oleh,  
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)

Aida Rusmariana, S.Kep., Ns., MAN

**Program Studi Sarjana Informatika  
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan  
Januari, 2026**

**ABSTRAK**

Maryana Nabila<sup>1</sup>, Aslam Fatkhudin<sup>2</sup>, Fenilinas Adi Artanto<sup>3</sup>

**ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI BSI *MOBILE* DAN  
BYOND BY BSI DENGAN ALGORITMA *SUPPORT VECTOR  
MACHINE (SVM)* DAN *LEXICON BASED***

Penggunaan teknologi informasi saat ini sudah semakin berkembang salah satunya dibidang perbankan. Bank BSI merupakan salah satu bank yang mengembangkan inovasi layanan *Mobile banking* yang dinamakan BSI *Mobile* dan *Byond*. Kedua layanan *mobile banking* ini sangat membantu pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, pengguna *mobile banking* masih sangat minim dengan jumlah pengguna lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah nasabahnya dan masih banyak juga komentar negatif maupun positif terkait dengan aplikasi yang terdapat pada kolom ulasan *Google Play Store*. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan sebuah penelitian terkait analisis sentimen pada ulasan aplikasi BSI *Mobile* dan *Byond by BSI* sebagai objek penelitian dengan algoritma klasifikasi *Support Vector Machine* dan *Lexicon Based*. Data ulasan dikumpulkan dari *Google Play Store* kemudian melalui tahapan *preprocessing* data sebelum dilakukan klasifikasi sentiment. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa aplikasi BSI *Mobile* memiliki sentimen negatif yang lebih banyak dari *Byond by BSI* dengan akurasi *Support Vector Machine* yang sama yaitu 91%. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

**Kata Kunci:** *Analisis Sentimen; Google Play Store; Lexicon Based; Mobile Banking; Support Vector Machine*

**Undergraduate Program in Informatics  
Faculty of Engineering and Computer Sciences  
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan  
January, 2026**

**ABSTRACT**

Maryana Nabila<sup>1</sup>, Aslam Fatkhudin<sup>2</sup>, Fenilinas Adi Artanto<sup>3</sup>

**SENTIMENT ANALYSIS OF BSI MOBILE AND BYOND BY BSI APPLICATION USERS USING SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) AND LEXICON-BASED ALGORITHMS**

The use of information technology has increasingly developed, particularly in the banking sector. Bank BSI is one of the banks that has introduced innovations in mobile banking services, namely BSI Mobile and Byond. These two mobile banking services greatly assist users in conducting financial transactions. However, the number of mobile banking users remains relatively low, with fewer users compared to the total number of customers. Additionally, there are many both negative and positive comments regarding these applications in the Google Play Store review section. Based on this phenomenon, a study was conducted to analyze sentiment in user reviews of the BSI Mobile and Byond by BSI applications as the research objects, using Support Vector Machine and Lexicon-Based classification algorithms. Review data were collected from the Google Play Store and then processed through data preprocessing stages before sentiment classification was performed. The results of the study indicate that the BSI Mobile application has a higher proportion of negative sentiment compared to Byond by BSI, with both applications achieving the same Support Vector Machine accuracy of 91%. This study is expected to serve as an evaluation material for the bank to improve the quality of its application services.

**Keywords:** *Sentiment Analysis; Google Play Store; Lexicon-Based; Mobile Banking; Support Vector Machine*