

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan. Bank-bank di Indonesia berlomba menghadirkan layanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satunya adalah Bank Negara Indonesia (BNI) Tbk, yang telah merilis dua jenis aplikasi *mobile banking* yaitu BNI Mobile dan Wondr by BNI. Namun, berdasarkan data tahun 2024, aplikasi BNI hanya menempati peringkat kelima dalam daftar *mobile banking* paling diminati di Indonesia, serta masih berada di bawah BRImo milik BRI yang menempati posisi teratas dalam hal performa. Padahal, BNI merupakan bank nasional pertama yang telah cukup lama mengembangkan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang ditawarkan, khususnya melalui pendekatan dimensi e-SERVQUAL.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna aplikasi *mobile banking* BNI, mengetahui distribusi ulasan berdasarkan dimensi e-SERVQUAL, serta mengevaluasi sentimen pada masing-masing dimensi tersebut. Data ulasan dikumpulkan dari Google Play Store selama dua bulan menggunakan metode *web scraping*. Proses pelabelan dilakukan secara manual dan menggunakan *pseudo labeling*. Data selanjutnya diproses dan dianalisis menggunakan model IndoBERT untuk dua tugas utama yaitu analisis sentimen dan klasifikasi dimensi e-SERVQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen pengguna terhadap kedua aplikasi BNI didominasi oleh sentimen negatif. Dimensi *reliability* menjadi aspek yang paling banyak dikritik, sedangkan *user friendliness* merupakan satu-satunya dimensi dengan dominasi sentimen positif. Model IndoBERT mencapai akurasi 96% pada tugas analisis sentimen, dan 75% pada klasifikasi dimensi e-SERVQUAL. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BNI dalam meningkatkan keandalan layanan *mobile banking* serta mempertahankan kemudahan penggunaannya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan metode analisis teks multi-aspek di ranah bahasa Indonesia.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, *Mobile Banking*, BNI, e-SERVQUAL, IndoBERT, *Pseudo Labeling*