

## ABSTRAK

Dalam era digital, aplikasi mobile banking menjadi layanan esensial bagi masyarakat modern. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk melalui aplikasi *Wondr* BNI berusaha memberikan pengalaman perbankan digital yang inovatif. Untuk mendukung pengembangan berkelanjutan, analisis terhadap ulasan pengguna di Google Play Store diperlukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* dengan data kualitatif dari ulasan Google Play Store dan data kuantitatif dari hasil kuesioner.

Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi sentimen pengguna terhadap aplikasi *Wondr* BNI menggunakan metode *Natural Language Processing (NLP)* dan menganalisis performa aplikasi melalui *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data ulasan dikumpulkan melalui web scraping dan dianalisis menggunakan NLP berbasis algoritma *Support Vector Machine (SVM)*. Data kuantitatif dari kuesioner dievaluasi untuk memetakan elemen-elemen apa sajakah yang sebenarnya penting untuk ditingkatkan pada aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 50,5% merupakan sentimen positif, sementara 49,5% merupakan sentimen negatif dengan ketidakstabilan aplikasi, kesulitan akses dan login, serta kinerja transaksi sebagai isu utama dari hasil analisis sentimen terhadap 18.820 ulasan. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap 422 responden, diperoleh pemetaan atribut layanan ke dalam empat kuadran, meskipun tidak ditemukan atribut pada Kuadran I (prioritas utama), beberapa isu dari temuan kualitatif tetap perlu menjadi fokus evaluasi pengembang. Atribut yang berada di Kuadran II, seperti keamanan dan performa transaksi, direkomendasikan untuk dipertahankan oleh pengembang aplikasi. Berdasarkan gabungan temuan dan pendekatan teori *SERVQUAL*, strategi pengembangan aplikasi sebaiknya difokuskan pada peningkatan aspek keandalan teknis (*reliability*) dan daya tanggap layanan (*responsiveness*), dengan prioritas pada stabilitas aplikasi, kemudahan akses, serta evaluasi fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** Analisis Sentimen; *Importance Performance*; *Mobile Banking*; *Support Vector Machine*.