

ABSTRAK

ANALISIS SENTIMEN MASYARAKAT TERHADAP *BEAUTY E-COMMERCE* PADA MEDIA SOSIAL *TWITTER* MENGGUNAKAN METODE *NAIVE BAYES CLASSIFIER* (NBC)

(Studi Kasus *Sociolla*, *Sephora*, dan *Watsons ID*)

Oleh

DEVY OCTAVIANY PUTRI HARIS

NIM : 1202164272

Twitter merupakan salah satu contoh media sosial yang digunakan masyarakat untuk saling berinteraksi satu sama lain. *Twitter* juga memberikan layanan kepada penggunanya untuk membaca dan mengirim *tweets* yang telah dibagikan, sehingga masyarakat lebih memilih mengungkapkan opininya melalui media sosial daripada menyampaikannya secara langsung. Opini masyarakat yang diberikan pada media sosial *twitter* berupa sebuah persepsi, baik itu kalimat positif, negatif maupun netral. Banyaknya opini masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai bahan penelitian untuk mendapatkan informasi. Untuk pemanfaatan informasi membutuhkan teknik analisis yang tepat agar informasi yang dihasilkan mampu membantu banyak pihak dalam mengambil sebuah keputusan. Penggunaan teknik dalam mengolah data dapat diselesaikan dengan teknik analisa sentimen. Oleh sebab itu, pada penelitian ini mencoba melakukan analisa sentimen pada *Beauty E-Commerce* untuk melihat persepsi masyarakat terhadap pelayanan belanja online, pada media sosial *Twitter* menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier* dengan mengklasifikasikan sentimen menjadi positif, negatif dan netral. Metode *Naïve Bayes Classifier* dapat berfungsi sebagai penentu keseluruhan dari hasil pengambilan data *tweet* di *Twitter* (*crawling*) terhadap topik yang diinginkan, pada penelitian ini topik data yang digunakan yaitu dari *Beauty E-Commerce* pada sosial media *Sociolla*, *Sephora*, *Watsons Id* digunakan sebagai pengklasifikasian hasil keseluruhan terhadap tiga kategori yaitu positif, negatif dan netral. Sehingga metode *Naïve Bayes Classifier* (NBC) ini sangat sesuai untuk memberikan hasil yang akurat terhadap analisis sentimen. Pada penelitian ini didapatkan hasil nilai akurasi sebesar 86.03%.

Kata kunci : *Beauty E-Commerce*, Media Sosial, *Twitter*, *Sociolla*, *Sephora* dan *Watsons ID*.

