

ABSTRAK

ANALISIS SENTIMEN *REVIEW* PELANGGAN PADA PELAYANAN APLIKASI DANA MENGGUNAKAN ALGORITMA *NAÏVE BAYES CLASSIFIER*

Oleh
Rachel Margareth Simamora
20103170

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan. Salah satu dampak yang menonjol adalah kemudahan orang untuk melakukan transaksi tanpa perlu bertemu secara fisik. *E-wallet*, sebagai konsekuensi teknologi, memfasilitasi transaksi keuangan tanpa batas. Di antara dompet elektronik tersebut, DANA telah mendapatkan popularitas dan basis pengguna yang besar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pelanggan terkait layanan aplikasi DANA dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*. Data diekstrak dari ulasan pelanggan di Twitter, dikategorikan ke dalam sentimen positif, negatif, dan *neutral*. Dengan mengimplementasikan *Naïve Bayes Classifier*. Analisis sentimen adalah disiplin ilmu yang berharga untuk menguraikan opini, emosi, evaluasi, dan sikap yang diungkapkan dalam bahasa tertulis. Dengan memanfaatkan *Naïve Bayes Classifier*, menganalisis komentar pelanggan tentang aplikasi DANA di Twitter. Twitter merupakan *platform* yang ideal untuk analisis sentimen karena perannya sebagai tempat untuk melampiaskan dan mengekspresikan pendapat. Hasil eksperimen peneliti, berdasarkan 451 data pelatihan dan 113 titik data pengujian, menghasilkan akurasi sebesar nilai *precision* sebesar 70%, 97% dan 89%, *f1-score* 81%, 97%, dan 42%, serta *recall* sebesar 98%, 97% dan 28%. Hal ini pun, klasifikasi *Naïve Bayes* mampu menghasilkan akurasi tertinggi sebesar 80%. Hasil penelitian menunjukkan tingkat akurasi yang dapat diandalkan dalam mengklasifikasikan sentimen berupa hasil positif 122 *tweet*, negatif 228 *tweet* dan *neutral* 214 *tweet* dari *postingan* pelanggan.

Kata kunci: *analisis sentimen, DANA, e-wallet, Naïve Bayes Classifier, twitter*