

ABSTRAK

Nama : Evandro Malsi
NIM : 41518010095
Pembimbing TA : Dwiki Jatikusumo S.Kom.,M.Kom
Judul : Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Aplikasi Flip.id Menggunakan Klasifikasi Naïve Bayes

Bank-bank terbesar di Indonesia telah menetapkan biaya administrasi untuk melakukan transfer dana antar bank yaitu sebesar Rp6.500,00. Biaya tersebut menyebabkan masyarakat terkadang merasa keberatan jika harus membayar biaya administrasi ketika transfer ke bank yang berbeda. Namun dengan adanya kehadiran aplikasi *fintech* (*financial technology*) seperti OVO, DANA, OY! Indonesia dan lain sebagainya, masyarakat mulai beralih menggunakan beberapa aplikasi *fintech* tersebut yang membebaskan biaya administrasi. Salah satu aplikasi *fintech* yang banyak diminati dengan total unduhan lebih dari 10 juta dan mendapatkan rating 4.4 di *google play store* adalah aplikasi Flip.id. Seiring berjalannya waktu pengguna sering membahas dan memberikan perspektif maupun opini mereka melalui komentarnya pada ulasan aplikasi Flip.id yang telah disediakan oleh *google play store*. Opini yang diberikan oleh pengguna melalui ulasan di aplikasi Flip.id juga berfluktuasi. Selain itu, dalam beberapa kasus, bintang dan ulasan yang diberikan unik dan bisa juga berlebihan. Salah satu cara untuk mengevaluasi opini dan ulasan pengguna pada aplikasi ini adalah dengan menggunakan analisis sentimen. Sumber data penelitian ini berasal dari ulasan pengguna terhadap aplikasi Flip.id di *google play store* untuk dilakukan klasifikasi sentimen menggunakan metode klasifikasi naïve bayes. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa metode naïve bayes berhasil dalam melakukan klasifikasi analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi Flip.id dan mendapatkan hasil akurasi sebesar 79%.

Kata kunci:

Analisis Sentimen, Fintech, Flip.id, Klasifikasi, Naïve Bayes

ABSTRACT

Name : Evandro Malsi
Student Number : 41518010095
Counsellor : Dwiki Jatikusumo S.Kom.,M.Kom
Title : Sentiment Analysis Against Flip.id Application
Reviews Using Naïve Bayes Classification

The largest banks in Indonesia have set an administrative fee for interbank fund transfers of IDR 6,500.00. These fees cause people to sometimes feel objections if they must pay administrative fees when transferring to different banks. However, with the presence of fintech (financial technology) applications such as OVO, DANA, OY! Indonesia and so on, people began to switch to using some of these fintech applications which waived administrative fees. One of the fintech applications that is in great demand with a total download of more than 10 million and getting a rating of 4.4 on the google play store is the Flip.id application. Over time users often discuss and provide their perspectives and opinions through their comments on the reviews of Flip.id applications that have been provided by the google play store. The opinions given by users through reviews on the app Flip.id also fluctuate. In addition, in some cases, the stars and reviews given are unique and can also be overwhelming. One way to evaluate user opinions and reviews on this app is to use sentiment analysis. The source of this research data comes from user reviews of Flip.id applications on the google play store to be classified for sentiment using the naïve bayes classification method. Based on the results of tests that have been carried out, it can be concluded that the naïve bayes method was successful in carrying out a sentiment analysis classification of Flip.id application reviews and obtained an accuracy result of 79%.

Key words:

Sentiment Analysis, Fintech, Flip.id, Classification, Naïve Bayes