

ANALISIS SENTIMEN PUBLIK TERHADAP DOMPET DIGITAL DI INDONESIA BERDASARKAN ULASAN PLATFORM X DAN *GOOGLE PLAY STORE* MENGGUNAKAN *NAÏVE BAYES CLASSIFIER*

Nama Mahasiswa : Umi Salamah
NIM : 16211029
Dosen Pembimbing Utama : Riki Herliansyah, S.Si., M.Stats., Ph.D
Dosen Pendamping : Farida Nur Hayati, S.Si., M.Stat.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital mendorong peningkatan penggunaan layanan dompet digital di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen publik terhadap dompet digital seperti OVO, GoPay, Dana, dan ShopeePay berdasarkan ulasan pengguna di Platform X dan Google Play Store. Data yang dianalisis berjumlah sebanyak 64.530 komentar. Label sentimen ditentukan secara otomatis menggunakan pendekatan *lexicon-based* dengan kamus sentimen positif dan negatif. Tahap *preprocessing* mencakup *cleaning*, *spelling normalization*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*. Proses klasifikasi dilakukan menggunakan algoritma *Multinomial Naïve Bayes*, yang sesuai untuk data berupa frekuensi kata. Representasi fitur dilakukan dengan metode TF-IDF, dan performa model dievaluasi menggunakan metrik akurasi, *precision*, *recall*, dan *F1-score*. Hasil akurasi tiap *e-wallet* yang dihasilkan yaitu 74,8 % (GoPay), 74,4% (DANA), 73,6% (OVO), dan 77,2% (ShopeePay) menunjukkan bahwa model mampu mengklasifikasikan sentimen dengan cukup baik dan menggambarkan persepsi masyarakat terhadap masing-masing platform dompet digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang layanan untuk memahami opini publik secara lebih mendalam.

www.itk.ac.id

Kata kunci: Analisis Sentimen, Dompet Digital, *Naïve Bayes Classifier*