

ABSTRAK

Analisis sentimen adalah proses menggunakan teknik dan metode komputasional untuk memahami dan mengevaluasi opini, sikap, atau emosi yang terkandung dalam teks atau data lainnya. Masalah utama dalam aplikasi media sosial whatsapp ini pada saat mengupload foto atau video story resolusi tidak jernih dan pecah . Masalah lain muncul pesan error atau terhenti, biasanya bertuliskan WhatsApp telah berhenti, atau mungkin pesan error lainnya. Hal semacam ini tentu mengganggu para pengguna karena pasti akan terbatas dalam aktivitas yang dilakukan . Untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna whatsapp, penting bagi pengembang aplikasi untuk memahami perasaan dan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan aplikasi WhatsApp menggunakan metode Naive Bayes Classifier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Naive Bayes Classifier efektif dalam menganalisis sentimen ulasan aplikasi media sosial WhatsApp. Pada Pelabelan, untuk mengklasisifikasi ulasan – ulasan dari suatu produk ke dalam kategori Positif, Negatif, dan Netral. Pada penelitian ini, tim peneliti telah melakukan pelabelan kedalam dataset. Pelabelan pada dataset ini dapat berupa : Rating <3 (lebih kecil dari angka-3) adalah sentimen Negatif, $=3$ (sama dengan dari angka-3) adalah sentimen Netral, dan >3 (lebih besar dari angka -3) adalah Positif. Dan disertai penambahan kolom yaitu 'Label' yang berisi Sentimen Positif, Negatif, dan Netral.

Kata Kunci: Analisis sentimen, ulasan, aplikasi media sosial, WhatsApp, metode Naive Bayes Classifier.

ABSTRACT

Sentiment analysis is the process of using computational techniques and methods to understand and evaluate opinions, attitudes, or emotions expressed in texts or other data. The main issue in this application of the WhatsApp social media platform is the blurry and pixelated resolution when uploading photos or video stories. Another problem that arises is the occurrence of error messages or app crashes, often displaying messages like "WhatsApp has stopped working" or other error messages. Such issues can significantly disrupt user experience and limit their activities. To provide a better user experience on WhatsApp, it is crucial for application developers to understand users' feelings and expectations. This research aims to analyze the sentiment of WhatsApp application reviews using the Naive Bayes Classifier method. The research findings indicate that the Naive Bayes Classifier method is effective in analyzing the sentiment of WhatsApp as a social media application. In the labeling process, the reviews of a product are classified into positive, negative, and neutral categories. In this study, the research team conducted labeling on the dataset, where a rating of less than 3 indicates a negative sentiment, a rating of 3 indicates a neutral sentiment, and a rating higher than 3 indicates a positive sentiment. Additionally, a new column labeled 'Label' was added to the dataset, indicating positive, negative, and neutral sentiments.

Keywords: Sentiment analysis, reviews, social media application, WhatsApp, Naive Bayes Classifier.