

ABSTRAK

Analisis sentimen merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis emosi atau sentimen dalam teks digital. Sentimen dapat dikategorikan sebagai positif, negatif dan netral. Dompot digital menjadi tren di masyarakat *modern*, khususnya kaum milenial. Namun berbagai sentimen bermunculan terkait layanan yang diberikan oleh *platform* tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sentimen pengguna terhadap OVO dan GoPay serta mengevaluasi efektivitas algoritma multivariat bernoulli dalam mengklasifikasikan sentimen negatif dan positif dari ulasan pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif eksploratif. Dataset diperoleh melalui kuisioner yang disebar melalui media sosial dan forum diskusi. Data tersebut kemudian diproses melalui beberapa tahapan *pre-processing* seperti *cleansing*, *case folding*, *tokenizing*, *Normalization*, *filtering* dan *stemming* sebelum dianalisis menggunakan algoritma multivariat bernoulli. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa algoritma multivariat bernoulli efektif dalam mengklasifikasikan sentimen negatif dan positif. Dompot digital OVO memperoleh nilai rata-rata akurasi sebesar 86.20%, presisi 85.06% dan *recall* 92.98%. sementara GoPay memperoleh hasil nilai rata-rata akurasi sebesar 83.15%, presisi sebesar 81.75% dan *recall* sebesar 95.74%. penelitian ini memperlihatkan bahwa model memiliki kemampuan yang baik dalam mendeteksi sentimen positif dengan tingkat kesalahan klasifikasi yang minimal.

Kata Kunci: Analisis sentimen, Dompot digital, OVO, GoPay, Multivariat Bernoulli

ABSTRACT

Sentiment analysis is a method used to analyse emotions or sentiments in digital text. Sentiments can be categorised as positive, negative or neutral. Digital wallets are a trend in modern society, especially among millennials. However, various sentiments have emerged regarding the services provided by the platform. The aim of this study was to identify user sentiment towards OVO and GoPay as well as to evaluate the effectiveness of Bernoulli's multivariate algorithm in classifying negative and positive sentiment from user reviews. The method used is an explorative quantitative approach. Datasets are obtained through questionnaires distributed through social media and discussion forums. The data was then processed through several pre-processing stages such as cleansing, case folding, tokenizing, normalisation, filtering and stemming before being analysed using the Bernoulli multivariate algorithm. The OVO digital wallet achieved an average accuracy score of 86.20%, a precision of 85.06% and a recall of 92.98%, while GoPay obtained an average value of 83.15%, an accuracy of 81.75% and recalls of 95.74%. This study showed that the model has a good ability to detect positive sentiment with a minimal rate of classification error.

Keywords: Sentiment Analysis, Digital Wallet, OVO, GoPay, Bernoulli Multivariate