

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini menganalisis yang hasilnya dapat di olah bahan untuk evaluasi bagi pelayanan jasa pengiriman. Dalam penelitian ini data yang di *Crawling* Data dengan berbentuk format *excel* terbagi menjadi 3 kelas yaitu kelas *positif*, *negatif*, dan *netral*. Setelah itu data mengalami tahap filter data dari *labelling data* menjadi 2 kategori kelas yaitu kategori kelas *positif* dan kelas *negatif* yang ada di data *tweet* menggunakan metode klasifikasi dengan label positif ditandai dengan angka 1, sedangkan label *negatif* ditandai dengan -1. Data yang sudah dilakukan pelabelan sebanyak 1325 data *tweet* yang masuk dalam kata kunci "Kurir" terdapat kelas *positif* ada 848 data *tweet*, dan kelas *negatif* ada 477 data *tweet* dengan menggunakan Algoritma *Naïve Bayes*. Lalu akan melakukan tahapan *text preprocessing* yang terdiri dari *casefolding*, *tokenizing*, *filtering*, *stemming*, dan *TF-IDF* dan akan menghasilkan nilai sentimen yang dihasilkan opini *tweet* dari sentimen *positif* dan *negatif*. Selanjutnya akan melakukan tahap pembagian dataset dibagi menjadi data *training* sebanyak 927 dan data *testing* sebanyak 398 dengan menggunakan rasio 0.3 yang artinya 70% data *training* dan 30% data *testing*. Selanjutnya melakukan tahap evaluasi dalam sebuah pengujian model klasifikasi Algoritma *Naïve Bayes* dengan *Confusion Matrix*. Dari pengujian tersebut didapatkan hasil analisis sentimen dengan kata kunci "kurir" mendapatkan nilai yang cukup baik dengan nilai akurasi sebesar 80%, *precision* 84%, dan *Recall* sebesar 87%

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Twitter, Kurir, Text Mining, Naïve Bayes, Confusion Matrix.



KARAWANG

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the results that can be processed material for evaluation for delivery services. In this study, the data in Crawling Data in the form of excel format is divided into 3 classes, namely positive, negative, and neutral classes. After that, the data undergoes a data filter stage from labelling the data into 2 class categories, namely the positive class category and the negative class in the tweet data using a classification method with positive labels marked with the number 1, while negative labels are marked with -1. Data that has been labeled as many as 1325 tweet data included in the keyword "Courier" there is a positive class there are 848 tweet data, and a negative class there are 477 tweet data using the Naïve Bayes Algorithm. Then it will carry out the text preprocessing stage consisting of case folding, tokenizing, filtering, stemming, and TF-IDF and will produce sentiment values generated by tweet opinions from positive and negative sentiments. Furthermore, the dataset division stage will be divided into 927 training data and 398 testing data using a ratio of 0.3 which means 70% training data and 30% testing data. Next, conduct the evaluation stage in a testing of the Naïve Bayes Algorithm classification model with the Confusion Matrix. From this test, the results of sentiment analysis with the keyword "courier" get a fairly good value with an accuracy value of 80%, precision 84%, and recall of 87%.

Keywords: sentiment analysis, Twitter, courier, text mining, Naïve Bayes, confusion matrix.



KARAWANG