

ABSTRAK

Pada era digital saat ini, kemajuan teknologi yang pesat telah mendorong masyarakat beralih ke transaksi digital melalui *financial technology* (*Fintech*), salah satu inovasi *fintech* yaitu aplikasi DANA. Aplikasi DANA sangat populer dengan lebih dari 100 juta unduhan dan 7 juta ulasan di *Google Play Store*. Meningkatnya jumlah pengguna menimbulkan kekhawatiran tentang kualitas layanan, menjadikan ulasan sebagai sumber informasi penting. Saat ini, ulasan hanya dikelompokkan berdasarkan *rating* tanpa klasifikasi rinci, yang menyulitkan pengembang dalam mengidentifikasi masalah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasi dan prediksi ulasan aplikasi DANA menggunakan Algoritma *Naïve Bayes*. Metode yang digunakan meliputi pengumpulan 1.500 data ulasan dari *Google Play Store*, *manual labelling* berdasarkan lima kategori (transaksi, keamanan, performa aplikasi, pelayanan, serta aktivasi dan verifikasi), *preprocessing*, pembobotan kata, model *Naïve Bayes*, dan evaluasi. Berdasarkan hasil analisis, tingkat akurasi yang diperoleh adalah sebesar 87%, dengan presisi mencapai 87%, *recall* sebesar 84%, dan *f1-score* sebesar 85%. Maka, dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini mampu dalam mengklasifikasikan seluruh kategori dan dapat memberikan prediksi yang akurat, meskipun terdapat perbedaan nilai presisi, *recall*, dan *f1-score*. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembang aplikasi DANA, dan juga dapat memberikan informasi mengenai efisiensi dan efektivitas algoritma *Naïve Bayes* dalam klasifikasi dan prediksi.

Kata Kunci: DANA; Klasifikasi; *Naïve Bayes*; Prediksi; Ulasan

ABSTRACT

In today's digital era, rapid technological advances have encouraged people to switch to digital transactions through financial technology (Fintech), one of the fintech innovations is the DANA application. The DANA application is very popular with more than 100 million downloads and 7 million reviews on the Google Play Store. The increasing number of users raises concerns about the quality of service, making reviews an important source of information. Currently, reviews are only grouped by rating without detailed classification, which makes it difficult for developers to identify problems. Therefore, this study aims to classify and predict DANA application reviews using the Naïve Bayes Algorithm. The methods used include collecting 1,500 review data from the Google Play Store, manual labeling based on five categories (transactions, security, application performance, service, and activation and verification), preprocessing, word weighting, Naïve Bayes model, and evaluation. Based on the results of the analysis, the accuracy level obtained was 87%, with a precision of 87%, a recall of 84%, and an f1-score of 85%. Thus, it can be concluded that the model in this study is able to classify all categories and can provide accurate predictions, although there are differences in precision, recall, and f1-score values. It is hoped that this study can be useful for DANA application developers, and can also provide information on the efficiency and effectiveness of the Naïve Bayes algorithm in classification and prediction.

Keyword: DANA; Classification; Naïve Bayes; Prediction; Review

