

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Tokopedia ke dalam empat kategori utama: fitur aplikasi, layanan, pembayaran, dan promosi. Sebanyak 1.500 ulasan dikumpulkan melalui teknik *web scraping* dari *Google Play Store* dan diolah menggunakan tahapan *preprocessing* seperti *tokenization*, *stopword removal*, dan *stemming*. Klasifikasi dilakukan dengan menggunakan algoritma *Multinomial Naive Bayes*. Dari 458 data uji, model menghasilkan akurasi sebesar 83,41%, dengan nilai *precision* tertinggi pada kategori fitur aplikasi sebesar 0,89 dan *recall* tertinggi pada kategori pembayaran dan promosi sebesar 0,97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa algoritma *Naive Bayes* efektif dalam mengelompokkan ulasan secara otomatis dengan rata-rata kinerja makro sebesar 0,84 (*precision*), 0,83 (*recall*), dan 0,83 (*f1-score*). Kontribusi utama dari penelitian ini adalah penerapan metode klasifikasi teks yang dapat membantu Tokopedia mengidentifikasi aspek layanan yang paling sering dibicarakan oleh pengguna, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih terarah.

Kata Kunci: Naive Bayes, klasifikasi teks, ulasan pengguna, Tokopedia, *e-commerce*.



ABSTRACT

This study aims to classify Tokopedia app user reviews into four main categories: app features, services, payments, and promotions. A total of 1,500 reviews were collected through web scraping techniques from the Google Play Store and processed using preprocessing stages such as tokenization, stopword removal, and stemming. Classification was carried out using the Multinomial Naive Bayes algorithm. From 458 test data, the model produced an accuracy of 83.41%, with the highest precision value in the app features category of 0.89 and the highest recall in the payment and promotions category of 0.97. These results indicate that the Naive Bayes algorithm is effective in automatically grouping reviews with an average macro performance of 0.84 (precision), 0.83 (recall), and 0.83 (f1-score). The main contribution of this study is the application of a text classification method that can help Tokopedia identify aspects of services that are most often discussed by users, so that it can support more targeted decision making.

Keyword: Naive Bayes, text classification, user reviews, Tokopedia, e-commerce.

