

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada proses klasifikasi ulasan pengguna aplikasi *Wondr by BNI* dengan menerapkan algoritma *Naïve Bayes*. Data yang digunakan berasal dari platform *Kaggle*, terdiri dari 1.500 data ulasan pengguna aplikasi yang telah melewati tahapan pre-processing seperti cleansing, tokenization, transform cases, stopwords, dan filter tokens. Ulasan tersebut kemudian diberi label secara manual ke dalam kategori label cepat, biasa saja, lambat, dan tidak responsif. Setelah itu label akan di buat otomatis oleh *Naïve Bayes*. Dataset dibagi menjadi 80:20, lalu di proses menggunakan model klasifikasi berbasis probabilitik *Naïve Bayes*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa algoritma *Naïve Bayes* mampu mengklasifikasikan ulasan pengguna dengan tingkat akurasi sebesar 95%. Evaluasi model berdasarkan precision, recall, dan f1-score menunjukkan performa klasifikasi yang sangat baik pada setiap kategori ulasan. Visualisasi hasil klasifikasi menggunakan confusion matrix, diagram batang, dan wordcloud memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap pola ulasan pengguna. Temuan ini membuktikan bahwa algoritma *Naïve Bayes* efektif dalam menangani teks tidak terstruktur dan dapat diandalkan untuk mendukung analisis evaluasi layanan digital berbasis umpan balik pengguna.

Kata Kunci: Klasifikasi Teks, *Naïve Bayes*, Ulasan Pengguna, *Kaggle*, *Wondr by BNI*

ABSTRACT

This study focuses on the classification process of user reviews of Wondr by BNI application by applying Naïve Bayes algorithm. The data used comes from the Kaggle platform, consisting of 1,500 application user review data that has passed pre-processing stages such as cleansing, tokenization, transform cases, stopwords, and filter tokens. The reviews are then manually labeled into the label categories fast, mediocre, slow, and unresponsive. After that the label will be created automatically by Naïve Bayes. The Dataset is divided into 80:20, then in the process using a probabilistic classification model based on Naïve Bayes. The test results showed that the Naïve Bayes algorithm was able to classify user reviews with an accuracy rate of 95%. Model evaluation based on precision, recall, and f1-score showed excellent classification performance in each review category. Visualization of classification results using confusion matrix, bar charts, and wordcloud provides a deeper understanding of user review patterns. These findings prove that the Naïve Bayes algorithm is effective in handling unstructured text and can be relied upon to support user feedback-based digital service evaluation analysis.

Keywords: *Text Classification, Naïve Bayes, user reviews, Kaggle, Wondr by BNI*