

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang cepat, terutama di bidang internet, telah mengubah cara komunikasi individu dan kelompok dalam berbagai aspek kehidupan. Internet telah melahirkan berbagai platform digital, termasuk media sosial seperti WhatsApp. WhatsApp adalah aplikasi pesan instan yang memungkinkan penggunanya mengirim teks, pesan suara, gambar, video, dokumen, serta melakukan panggilan suara dan video melalui koneksi internet. Pemrosesan Bahasa Alami (*Natural Language Processing*) telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir, terutama terkait dengan analisis sentimen. Metode naive bayes dipilih agar dapat mengklasifikasikan ulasan yang bersentimen positif dan negatif serta netral agar memudahkan masyarakat dalam menentukan aplikasi terbaik berdasarkan nilai akurasi yang telah diteliti. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan naive bayes dan perbandingan 80:20 untuk data training dan data testing, menghasilkan akurasi yang cukup tinggi, yaitu sebesar 85,51%, dalam klasifikasi sentimen ulasan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan NLP yang diterapkan dalam penelitian ini telah berhasil meningkatkan kinerja Naive Bayes Classifier dalam analisis sentimen ulasan pengguna di platform Google Play Store.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, WhatsApp, Naive Bayes, NLP

ABSTRACT

Rapid technological developments, especially in the internet sector, have changed the way individuals and groups communicate in various aspects of life. The internet has given birth to various digital platforms, including social media such as WhatsApp. WhatsApp is an instant messaging application that allows users to send texts, voice messages, images, videos, documents, as well as make voice and video calls via an internet connection. Natural Language Processing (Natural Language Processing) has experienced rapid development in the last few decades, especially related to sentiment analysis. The Naive Bayes method was chosen to be able to classify reviews with positive, negative and neutral sentiments to make it easier for the public to determine the best application based on the accuracy values that have been researched. Based on the results obtained using naive Bayes and a ratio of 80:20 for training data and testing data, it produces quite high accuracy, namely 85.51%, in reviewing sentiment classification. This shows that the NLP approach applied in this research has succeeded in improving the performance of the Naive Bayes Classifier in sentiment analysis of user reviews on the Google Play Store platform.

Keywords: *Sentiment Analysis, WhatsApp, Naive Bayes, NLP*