

ABSTRAK

Melalui kemudahan yang ditawarkan shopee melalui fitur shopeepaylater, membuat masyarakat semakin melek terhadap fitur paylater. Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah peminjam atau nasabah shopeepaylater sebanyak 1.270.101 dengan 860.631 peminjam aktif. Sehingga review atau ulasan pengguna lama pada social media salah satunya twitter sangat berpengaruh terhadap keputusan pengguna baru dalam menggunakan shopeepaylater. Dari sebuah tweet pada media social dapat dilakukan penelitian untuk mengetahui sentiment terhadap ulasan pengguna fitur shopeepaylater. Data tweet yang akan diolah sebanyak 2485 tweet dengan kata kunci “Shopeepaylater”. Dataset tersebut akan melalui beberapa proses diantaranya preprocessing kemudian melakukan labelling untuk memberikan label pada tiap teks, kemudian pembobotan menggunakan TF-IDF, dan klasifikasi menggunakan metode Support Vector Machine yang akan menerapkan 4 fungsi kernel yaitu linear, RBF, Sigmoid dan Polynomial. Setelah melakukan analisis sentiment dengan menggunakan 4 variasi kernel hasilnya memiliki akurasi yang berbeda. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu menemukan fungsi kernel terbaik yang dapat melakukan analisis sentiment terhadap kata kunci “Shopeepaylater”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi kernel RBF memiliki akurasi lebih tinggi dalam melakukan analisis sentiment dengan nilai 86,06%.

ABSTRACT

The convenience offered by shopee through its shopee paylater feature, it makes people more aware of the paylater feature. This was marked by an increase in the number of borrowers or shopee paylater customers by 1,270,101 with 860,631 active borrowers. So that reviews or reviews of old users on social media, one of which is Twitter, are very influential on the decision of new users to use shopeepaylater. From a tweet on social media, research can be carried out to find out sentiment toward user reviews of the shopee paylater feature. The tweet data will be processed in 2485 tweets with the keyword "Shopeepaylater". The dataset will go through several processes including preprocessing then labeling to label each text, then weighting using TF-IDF, and classification using the Support Vector Machine method which will implement 4 kernel functions namely linear, RBF, Sigmoid, and Polynomial. After doing sentiment analysis using 4 variations of the kernel the results have different accuracy. The goal to be achieved in this research is to find the best kernel function that can perform sentiment analysis on the keyword "Shopeepaylater". The results of this study indicate that the RBF kernel function has a higher accuracy in performing sentiment analysis with a value of 86.06%.