

ABSTRAK

Pada akhir 2019 terdapat virus yang menyebar keseluruh dunia. Dampak pandemi Covid-19 terhadap industri film di Indonesia terasa signifikan, mulai dari penundaan produksi hingga penutupan bioskop. Industri film pun beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi digital melalui *platform streaming* (Netflix). Di dalam Google Play memiliki fitur berisi komentar dari pengguna yang digunakan untuk mengetahui sudut pandang mereka terkait aplikasi. Ulasan pengguna aplikasi *streaming* film menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi minat calon pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Ulasan pengguna dapat bersifat positif atau negatif. Memantau dan mengelola ulasan pengguna bukanlah tugas yang mudah. Jumlah ulasan yang ada di media sosial terlalu besar untuk diolah secara manual, sehingga memerlukan metode yang dapat mengategorikan secara otomatis. Penelitian ini mengimplementasikan dua metode, yaitu *Multinomial Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* (SVM), untuk analisis sentimen terhadap ulasan aplikasi Netflix. Pengujian algoritma *Multinomial Naïve Bayes* menggunakan *K-fold Validation* menunjukkan akurasi sistem tertinggi pada *fold-13* dengan *accuracy* 90.10%, *precision* 90.09%, dan *recall* 90,07%. Sementara itu, Pengujian optimal SVM menggunakan kernel linear yaitu $C = 10$, dan $\text{Gamma} = 0,01$ pada *fold-15* menghasilkan rata-rata *accuracy* 97,72%, *precision* 97,79%, dan *recall* 97,66%. Hasil implementasi menunjukkan bahwa model SVM memiliki akurasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan model *Multinomial Naïve Bayes*.

Kata Kunci: *Support Vector Machine*, *Multinomial Naïve Bayes*, Analisis Sentimen, Ulasan Aplikasi, Netflix

ABSTRACT

By the end of 2019, there was a virus that spread all over the world. The impact of the Covid-19 pandemic on the Indonesian film industry is significant, ranging from production delays to the closure of cinemas. The film industry is adapting by leveraging digital technology through streaming platforms (Netflix). Inside Google Play has a feature containing comments from users that are used to know their point of view regarding the app. User reviews of the movie streaming app are one of the important factors that can affect the interest of prospective users in using the app. User reviews can be positive or negative. Monitoring and managing user reviews is not an easy task. The number of reviews on social media is too large to be processed manually, requiring methods that can be categorized automatically. The research implemented two methods, Multinomial Naïve Bayes and Support Vector Machine (SVM), for sentimental analysis of Netflix app reviews. Multinomial Naïve Bayes algorithm testing using K-fold Validation showed the highest system accuracy on fold-13 with accuracy 90.10%, precision 90.09%, and recall 90.07%. Meanwhile, SVM optimum testing using a linear kernel is $C = 10$, and $\gamma = 0.01$ on the fold-15 yields an average accuracy of 97.72%, a precise 97.79%, and a recall 97.66%.

Keywords: Support Vector Machine, Multinomial Naïve Bayes, Sentiment Analysis, App Review, Netflix

