

ABSTRAK

Salah satu *E-commerce* yang saat ini sering digunakan oleh masyarakat adalah Shopee. Karena banyaknya pengguna yang menggunakan *platform* tersebut, tentunya tidak menutup kemungkinan akan adanya penipuan, sehingga analisis ulasan dari penggunaan *e-commerce* dalam hal ini Shopee diperlukan untuk meminimalisir penipuan dan membantu konsumen lain dalam melakukan transaksi di Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan pendekatan *machine learning*, yaitu algoritma *Naive Bayes* dan *Support Vector Machine* serta mengklasifikasikan ulasan pengguna Shopee dan membandingkan performa antara algoritma *Support Vector Machine* dengan *Naive Bayes* dalam melakukan klasifikasi. Data yang digunakan sebanyak 80000 data ulasan yang diambil menggunakan metode *crawling data* ulasan pengguna Shopee pada *website Google Play Store* dengan rentang waktu Oktober-Desember 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma *SVM* dengan parameter kernel *linear* memberikan hasil akurasi terbaik dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna terhadap Shopee, dengan tingkat akurasi sebesar 98.40%, sedangkan *Naive Bayes* dengan model *multinomialNB* memiliki nilai akurasi sebesar 87.33%.

Kata kunci : *E-commerce*, Analisis Sentimen, *Multinomial Naive Bayes*, *Support Vector Machine*

ABSTRACT

One of the E-commerce that is currently often used by the public is Shopee. Because of the large number of users who use the platform, of course, it does not rule out the possibility of fraud, so the analysis of reviews from the use of e-commerce in this case Shopee is needed to minimize fraud and help other consumers in making transactions at Shopee. This research aims to apply machine learning approaches, namely the Naive Bayes and Support Vector Machine algorithms and classify Shopee user reviews and compare the performance between the Support Vector Machine algorithm and Naïve Bayes in classifying. The data used was 80000 review data taken using the crawling method of Shopee user review data on the Google Play Store website with a time span of October-December 2023. The results showed that the SVM algorithm with linear kernel parameters gave the best accuracy results in classifying user reviews of Shopee, with an accuracy rate of 98.40%, while Naïve Bayes with the multinomialNB model had an accuracy value of 87.33%.

Keywords: E-commerce, Sentiment Analysis, Multinomial Naïve Bayes, Support Vector Machine

