

**ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN TRANSJAKARTA PADA  
MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM* MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE*  
*BAYES* DAN SELEKSI FITUR *INFORMATION GAIN***

**IVTYTAH EIN**

**ABSTRAK**

PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) menanggapi kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengenai pembatasan pada moda transportasi dengan membatasi armada bus, rute perjalanan, jam operasional dan kapasitas angkut. Pada tanggal 22 Oktober 2021, Transjakarta mengumumkan layanan akan kembali normal. Walaupun layanan kembali beroperasi dengan normal masih banyak pengguna transjakarta yang menuangkan kritik dan opini yang berkaitan dengan layanan transjakarta pada akun *instagram* transjakarta. Penelitian ini bertujuan untuk membangun model klasifikasi sentimen dengan menggunakan metode *naïve bayes* dan seleksi fitur *information gain* terhadap opini masyarakat terkait pelayanan transjakarta di media sosial *instagram*. Data komentar dibagi menjadi kelas positif dan kelas negatif berdasarkan pelabelan manual yang dilakukan oleh 3 *annotator* yang nantinya data tersebut akan dilakukan *pre-processing*, pembobotan TF-IDF, seleksi fitur, serta pembagian data sebesar 70% data latih dengan penerapan metode SMOTE dan 30% data uji sebelum masuk ke tahap pemodelan. Pada penelitian ini terdapat dua model yaitu model klasifikasi *naïve bayes* tanpa seleksi fitur dan dengan seleksi fitur. Hasil evaluasi untuk model klasifikasi *naïve bayes* memperoleh akurasi sebesar 81,42%, *recall* sebesar 69,64%, *precision* sebesar 63,93%, dan *specificity* sebesar 85,71%. Sedangkan hasil model klasifikasi *naïve bayes* dengan *information gain* memperoleh akurasi sebesar 86,66%, *recall* sebesar 71,42%, *precision* sebesar 76,92%, dan *specificity* sebesar 92,20%.

**Kata kunci :** Sentimen, *Instagram*, Transjakarta, *Naïve Bayes*, *Information Gain*.

**SENTIMENT ANALYSIS OF TRANSJAKARTA ON SOCIAL MEDIA  
INSTAGRAM USING NAÏVE BAYES METHOD AND INFORMATION  
GAIN FEATURE SELECTION**

**IVTYTAH EIN**

**ABSTRACT**

*PT. Jakarta Transportation (Transjakarta) responds to the DKI Jakarta Provincial Government's policy regarding restrictions on transportation modes by limiting bus fleets, travel routes, operating hours and transport capacity. On October 22, 2021, Transjakarta announced that services would return to normal. Even though the service is operating normally again, there are still many transjakarta users who express criticism and opinions related to transjakarta services on their instagram account. This study aims to build a sentiment classification model using the naïve bayes method and selection of information gain features on public opinion regarding transjakarta services on Instagram social media. Comment data is divided into positive class and negative class based on manual labeling carried out by 3 annotators which later on the data will be pre-processed, TF-IDF weighting, feature selection, and data sharing of 70% training data using the SMOTE method and 30% test data before entering the modeling stage. In this study, there are two models, namely the nave Bayes classification model without feature selection and with feature selection. The evaluation results for the nave Bayes classification model obtained an accuracy of 81.42%, recall of 69.64%, precision of 63.93%, and specificity of 85.71%. While the results of the nave Bayes classification model with information gain obtained an accuracy of 86.66%, recall of 71.42%, precision of 76.92%, and specificity of 92.20%..*

**Keywords:** *Sentiment, Instagram, Naïve Bayes, Feature Selection, Information Gain.*