

ANALISIS SENTIMEN REVIEW KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE DALAM GOOGLE PLAYSTORE MENGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES

Vincentius Ludwig Putra Widiyanto

Abstrak

PLN Mobile merupakan suatu aplikasi yang disediakan oleh pihak PT Perusahaan Listrik Negara (*PLN*) yang merupakan salah satu bagian dari transformasi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dengan cara membuat aplikasi mobile yang berguna untuk meningkatkan pelayanan yang mereka lakukan terhadap pelanggan. Dengan lebih dari 218,73 Juta Pengguna, maka perlu dilakukan tinjauan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *PLN Mobile* tersebut. Analisis Sentimen merupakan salah satu bentuk metode yang dapat digunakan untuk melakukan peninjauan kepuasan pengguna yang ada pada aplikasi tersebut. Peninjauan akan dilakukan dengan data yang bersumber pada kolom review aplikasi yang tersedia pada *Playstore*. Algoritma Naive Bayes sendiri digunakan sebagai algoritma untuk melakukan untuk pembuatan model klasifikasi sentimen yang akan dievaluasi menggunakan confusion matrix untuk dinilai tingkat akurasi klasifikasi yang sudah dilakukan. Hasil yang diperoleh dari penelitian menyatakan bahwa dengan sampel 600 data, aplikasi *PLN Mobile* menghasilkan tingkat kepuasan tinggi yang dibuktikan dengan persentase 90,48% untuk sentimen positif dan 9,52% untuk sentimen negatif dengan pusat kepuasan berporos pada pelayanannya dan terdapat hal yang perlu diperhatikan oleh pihak *PLN Mobile* adalah pada fitur pengaduan yang disediakan nya. Berdasarkan hasil pengujian model klasifikasi yang telah dilakukan menggunakan naive bayes menghasilkan nilai akurasi 90%.

Kata kunci: *PLN Mobile*, Analisis Sentimen, Kepuasan Pengguna, Naive Bayes

SENTIMENT ANALYSIS OF USER SATISFACTION REVIEWS FOR THE PLN MOBILE APPLICATION ON THE GOOGLE PLAY STORE USING THE NAIVE BAYES ALGORITHM.

Vincentius Ludwig Putra Widiyanto

Abstract

PLN Mobile is an application provided by PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), which is part of the transformation carried out by the company by creating a mobile application aimed at improving their service to customers. With more than 218.73 million users, it is necessary to review the satisfaction of users of the PLN Mobile application. Sentiment analysis is one method that can be used to assess user satisfaction with the application. The assessment will be based on data sourced from the application review column available on the Play Store. The Naive Bayes algorithm is used for sentiment classification modelling, which will be evaluated using a confusion matrix to assess the level of classification accuracy. The results of the study indicate that with a sample of 600 data, the PLN Mobile application achieves a high satisfaction rate, demonstrated by a 90.48% percentage for positive sentiment and 9.52% for negative sentiment, with the focus of satisfaction centering on its service. However, there are areas that PLN Mobile needs to pay attention to, particularly regarding its complaint feature. Based on the testing results of the classification model using Naive Bayes, an accuracy rate of 90% was achieved.

Keyword: PLN Mobile, Sentiment Analysis, User Satisfactory, Naive Bayes