

Abstrak

Dengan berkembangnya dunia teknologi informasi, alat transportasi juga berkembang dengan adanya jasa transportasi *online*. Saat ini penggunaan jasa transportasi *online* sudah seperti kebutuhan, maka perlu melakukan analisis sentimen terhadap jasa transportasi *online* untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap jasa transportasi *online* tersebut. Data yang digunakan harus merupakan data yang valid. Media yang penulis gunakan untuk mengambil data merupakan dari salah satu *platform* media sosial yaitu Twitter. Tugas Akhir ini dibuat untuk menganalisa tanggapan masyarakat dengan analisis data yang berupa *tweet* kemudian diklasifikasikan menjadi kelas positif dan negatif menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*. Berdasarkan sistem yang dibangun, didapatkan hasil sentimen positif sebesar 88.60% dan sentimen negatif sebesar 11.40% dengan akurasi sebesar 86.80%. Hasil menunjukkan tingkat sentimen positif dari *tweet* masyarakat lebih besar dibandingkan dengan tingkat sentimen negatif.

Kata kunci: transportasi online, analisis sentimen, Twitter, *Naïve Bayes Classifier*.