

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi pada era digital ini memberikan sebuah dampak yang sangat besar bagi dunia. Perkembangan teknologi informasi ini membuat dampak pada sistem jual beli, dimana berkembang sistem model bisnis jual beli yang disebut *e-commerce*. Shopee merupakan salah satu perusahaan yang sukses yang menggunakan model bisnis *e-commerce* ini.

Dalam melakukan bisnis pada era digital, memahami konsumen merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Memahami pelanggan merupakan cara agar perusahaan dapat terus melihat *feedback* yang diberikan konsumen terhadap produk maupun jasa yang diberikan kepada perusahaan. Media sosial merupakan platform yang digunakan konsumen dalam bercerita maupun menulis yang berhubungan dengan sebuah produk atau jasa.

Metode yang digunakan pada sentiment analysis adalah menggunakan Naïve Bayes Model, serta pembuatan *Topic Modeling* dengan menggunakan *LDA-Based Topic Modeling*. Sentiment yang terbentuk dalam konten komentar Instagram Shopee pada Flashsale 11:11 adalah negative.

Saran untuk Shopee dapat meningkatkan strategi mereka dalam melakukan acara seperti ini seperti mengundang artis seperti yang dilakukan sebelumnya dan meningkatkan layanan agar konsumen dapat berhubungan dengan produk dalam shopee maupun sesama pengguna shopee, hal ini terkait dengan *tribal marketing*.

Shopee harus lebih responsif terhadap keadaan yang terjadi di lapangan, pada kendala yang terjadi pada aplikasi yang mengganggu pada kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Sentiment Analysis, Topic Modeling, Naive Bayes, Tribal Marketing.**