

## ABSTRAK

Negara Indonesia memiliki posisi geografis strategis dan juga di katakan sebagai negara yang sangat kaya akan sumber daya alam dan keanekaragaman budaya. Salah satu yang menjadi pendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia adalah pariwisata, dimana pariwisata dapat membantu memberikan devisa kepada Negara. Untuk menunjang potensi pada sektor pariwisata di Indonesia, mulai banyak bermunculan aplikasi *Online Travel Agent*. Dari banyaknya *Online Travel Agent* dipilih dua teratas aplikasi yaitu aplikasi Traveloka dan Tiket.com. Untuk mengetahui analisis sentimen mengenai aplikasi Traveloka dan Tiket.com dibutuhkan data. Data yang akan digunakan adalah data dari salah satu sosial media yaitu Twitter. Pada penelitian ini melakukan perbandingan analisis sentimen pada aplikasi Traveloka dan Tiket.com dari segi harga dan layanan. Adapun metode yang digunakan yaitu *naïve bayes*. Tujuannya untuk mendapatkan informasi sentimen yang terkandung dalam sebuah teks tersebut berpandangan positif atau negatif. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat melihat perbandingan analisis sentimen antara aplikasi Traveloka dan Tiket.com dan dapat mengetahui tingkat akurasi *naïve bayes* pada aplikasi Traveloka dan Tiket.com. Setelah melakukan penelitian dapat diketahui bahwa dataset harga yang lebih banyak mendapatkan sentimen positif adalah harga Traveloka yaitu sebesar 97,2% sedangkan sentimen negatif yang lebih banyak yaitu harga Tiket.com sebesar 26,6%. Pada dataset layanan yang memiliki sentimen positif adalah Tiket.com yaitu sebesar 46,9%. Sedangkan sentimen yang memiliki negatif paling banyak yaitu layanan Traveloka sebesar 72,6%. Lalu, akurasi terbesar yang di dapat yaitu pada dataset harga Tiket.com sebesar 71%, harga Traveloka 97%, layanan Tiket 89% dan layanan Traveloka sebesar 76%. Sedangkan akurasi terbesar yang di dapat setelah dilakukan oversampling dataset harga Tiket.com sebesar 73%, harga Traveloka 94%, layanan Tiket 87% dan layanan Traveloka sebesar 86%.

**Keyword:** Traveloka, Tiket.com, *Naïve Bayes*, *Online Travel Agent*