

ABSTRAK

My Tel-U *mobile* merupakan aplikasi yang dibangun di lingkungan kampus Telkom University. Mengusung konsep *super-app* yang di mana fokusnya untuk mawadahi berbagai kebutuhan dari sivitas akademika di lingkungan Telkom University, baik mahasiswa, dosen, maupun pegawai. Seiring perkembangan aplikasi My Tel-U *mobile* mendapat cukup banyak keluhan dari para penggunanya. Beberapa keluhan pengguna disampaikan melalui fitur ulasan yang terdapat pada *google play*. Keluhan yang paling sering terjadi antara lain adalah fitur presensi dan jadwal dosen yang tiba-tiba hilang, tidak ada fitur alarm, Server-nya sering *down*. Ulasan yang ada di dalam *google play* tersebut dapat mencerminkan tingkat kepuasan dari sivitas akademika di lingkungan Telkom University terhadap aplikasi My Tel-U *mobile*. Untuk mengetahui lebih lanjut terkait pola ulasan yang diberikan oleh sivitas akademika terhadap aplikasi My Tel-U *mobile*, diperlukan analisis sentimen. Selain mengetahui pola ulasan, hasil dari analisis sentimen juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi *developer* untuk memperbaiki aplikasi yang sering dikeluhkan, dengan mengembangkan atau menyempurnakan aplikasi. Pada penelitian ini menggunakan algoritma *Naive Bayes* untuk analisis sentimen pada *reviews* aplikasi My Tel-U *mobile* yang didapat dari kolom komentar yang terdapat pada *google play*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ulasan lebih banyak positif dengan performansi model sentimen *confusion Matrix* yaitu dengan memperbandingkan *data training* dan *data testing* sebesar 80:20 didapatkan hasil *accuracy* sebesar 95% dan *f1-score* dengan rata-rata sebesar 95%. Hasil *precision* dengan nilai rata-rata 95%, *recall* dengan rata-rata 95%, dan *f1-score* dengan rata-rata 95% dapat dikatakan memiliki hasil yang cukup baik. Untuk hasil *K-Fold Cross Validation* rata-rata *accuracy* dari percobaan ke-0 sampai ke-9 sebesar 90.41%.

Kata kunci : Sentimen, My Tel-U *mobile*, *Naive Bayes*