

ANALISIS SENTIMEN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI UMUM DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PADA MEDIA SOSIAL TWITTER DENGAN METODE NAÏVE BAYES

Agnes Silvina Pratiwi, Choerun Asnawi, Kartikadyota Kusumaningtyas.

INTISARI

Latar Belakang: Bus Trans Jogja. Trans Jogja meruakan Bus Rapid Transit (BRT) yang telah terintegrasi dan telah beroperasi sejak tahun 2008. Seiring dengan perkembangan Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2021 mulai beroperasi dua jasa transportasi umum KRL Jogja-Solo dan disusul dengan Kereta Bandara YIA. Namun, masih banyak keluhan dan masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat terkait layanan jasa transportasi umum di Yogyakarta, seperti kenyamanan, keakuratan waktu, lokasi yang tidak terlewati dan sebagainya. Untuk itu menjadi sangat penting untuk mengetahui pendapat dari pengguna transportasi tersebut.

Tujuan: Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Yogyakarta terhadap transportasi umum yang beroperasi di Yogyakarta. Analisis Sentimen ini dapat digunakan sebagai kesimpulan dalam mengukur suatu kepuasan.

Metode Penelitian: Penelitian ini diawali dengan analisis permasalahan yang ada, Selanjutnya dilakukan pengumpulan data masyarakat di media sosial Twitter untuk nantinya digunakan untuk dilakukan analisis sentimen. Analisis sentimen dilakukan dengan menggunakan metode Naïve bayes.

Hasil: Hasil pengujian pada data yang ada menunjukkan bahwa metode Naïve Bayes berhasil digunakan untuk menghitung analisis sentiment terhadap transportasi di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan mendapatkan akurasi sebesar 71.48% dengan data polaritas positif 45%, polaritas netral 30%, dan polaritas negatif sebesar 16%.

Kesimpulan: Sentimen Analisis terhadap layanan transportasi di Yogyakarta menggunakan metode Naïve Bayes ini telah berhasil dibangun dan mendapat tingkat akurasi yang sangat tinggi.

Kata-kunci: Sentimen Analisis, Naïve Bayes, Transportasi

**SENTIMENT ANALYSIS OF PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES IN
THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA ON TWITTER SOCIAL MEDIA
USING THE NAÏVE BAYES METHOD**

Agnes Silvina Pratiwi, Choerun Asnawi, Kartikadyota Kusumaningtyas.

ABSTRACT

Background: *TransJogja buses. Trans Jogja is a Bus Rapid Transit (BRT) which has been integrated and has been in operation since 2008. Along with the development of the Special Region of Yogyakarta, in 2021 two public KRL Jogja-Solo transportation services will begin operating, followed by the YIA Airport Train. However, there are still many complaints and problems that are often faced by the community regarding public transportation services in Yogyakarta, such as convenience, time accuracy, impassable locations and so on. For this reason, it is very important to know the opinions of these transportation users.*

Objective: *The research aim to measuring the level of satisfaction of the people in Yogyakarta who use public transportation operating in Yogyakarta. This Sentiment Analysis can be used as a conclusion in measuring satisfaction.*

Method: *This research begins with an analysis of existing problems. Furthermore, data collection is carried out on Twitter social media to later be used for sentiment analysis. Sentiment analysis was performed using the Naïve Bayes method.*

Result: *The test results on existing data showed that the Naïve Bayes method was successfully used to calculate sentiment analysis of transportation in the Special Region of Yogyakarta by obtaining an accuracy of 71.48% with data on positive polarity of 45%, neutral polarity of 30%, and negative polarity of 16%.*

Conclusion: *Sentiment Analysis of transportation services in Yogyakarta using the Naïve Bayes method has been successfully built and has a very high level of accuracy.*

Keywords: *Sentiment Analysis, Naïve Bayes, Transportation*