RINGKASAN

Analisis Sentimen Pengguna Dompot Digital Dengan Menggunakan Metode *Naïve Bayes Classifier* Pada Media Sosial X (Studi Kasus: Dana, Gopay, dan ShopeePay), Willian Anggi Devayu, NIM E31221315, Tahun 2025, Manajemen Informatika, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom, M.Cs (Dosen Pembimbing).

Dalam analisis sentimen terhadap pengguna dompet digital seperti Dana, Gopay, dan ShopeePay pada media sosial X (Twitter), menggunakan metode *Multinomial Naïve Bayes Classifier*. Data dikumpulkan melalui teknik *scraping* dari akun resmi ketiga layanan dompet digital dengan rentang waktu antara tahun 2024 hingga 2025. Data tersebut akan melalui tahap pre-processing, kemudian dilanjutkan dengan pembobotan kata menggunakan TF-IDF. Metode *Multinomial Naïve Bayes Classifier* digunakan karena kesederhanaannya dan efektivitas dalam menangani data teks. Hasil analisis Dana menunjukkan sentimen positif sebesar 64.04%, negatif sebesar 20.35%, dan netral sebesar 15.61%. Gopay menunjukkan sentimen positif sebesar 7.44%, negatif sebesar 42.42%, dan netral sebesar 50.15%. ShopeePay menunjukkan sentimen positif sebesar 23.01%, negatif sebesar 39.69%, dan netral sebesar 37.30%. Dari hasil tersebut, menunjukkan bahwa masing-masing layanan memiliki kecenderungan sentimen tertentu yang dapat menjadi indikator kepuasan dan keluhan pengguna. Hasil analisis disajikan dalam bentuk visualisasi seperti diagram batang, diagram lingkaran, dan *word cloud* untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mudah di pahami mengenai opini publik.