



BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

S/UBL/FTI/0413/VII/26

Pada hari ini, Selasa 14 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul: PENERAPAN ASPECT-BASED SENTIMENT ANALYSIS (ABSA) MENGGUNAKAN MULTINOMIAL NAIVE BAYES UNTUK EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI SHOPEE

Nama : Yasa Al Ghifari
NIM : 2211500158
Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I.

Berdasarkan penilaian pada Presentasi + Demo, Penulisan, Penguasaan Materi, Penguasaan Program maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka : **80** huruf : **A-**

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Selasa 28 Juli 2026.

Panitia Penguji:

- | | |
|-------------|---|
| 1 Ketua | Noni Juliasari, S.Kom., M.Kom. |
| 2 Anggota | Safrina Amini, S.Kom., M.T.I. |
| 3 Moderator | Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I. |

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

Kartu Bimbingan Tugas Akhir

NIM: 2211500158

Nama: Yasa Al Ghifari

Pembimbing: Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I.

No.	Tanggal	Materi
1	05-04-2026	Perkenalan dan Penjelasan Pola Bimbingan
2	10-04-2026	Brainstorming Topik Skripsi
3	21-04-2026	Bimbingan Topik dan Permasalahan
4	28-04-2026	Diskusi Progress Skripsi
5	18-05-2026	Demo Aplikasi/Sistem
6	18-06-2026	Laporan Progress Skripsi
7	24-06-2026	Bimbingan dan Diskusi Penulisan Laporan
8	30-06-2026	Persetujuan Daftar Sldang



LEMBAR PENGESAHAN

Nama	: Yasa Al Ghifari
Nomor Induk Mahasiswa	: 2211500158
Program Studi	: Teknik Informatika
Bidang Peminatan	: Cyber Security
Jenjang Studi	: Strata 1
Judul	: PENERAPAN ASPECT-BASED SENTIMENT ANALYSIS (ABSA) MENGGUNAKAN MULTINOMIAL NAIVE BAYES UNTUK EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI SHOPEE



Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Selasa 14 Juli 2026

Tim Penguji:

Ketua	: Noni Juliasari, S.Kom., M.Kom.
Anggota	: Safrina Amini, S.Kom., M.T.I.
Pembimbing	: Dr. Ir. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I.
Ketua Program Studi	: Dr. Indra, S.Kom., M.T.I.

**PENERAPAN *ASPECT-BASED SENTIMENT ANALYSIS* (ABSA)
MENGUNAKAN *MULTINOMIAL NAIVE BAYES* UNTUK
EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
SHOPEE**

TUGAS AKHIR



**Oleh:
YASA ALGHIFARI
NIM : 2211500158**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2026**

ABSTRAK

PENERAPAN *ASPECT-BASED SENTIMENT ANALYSIS* (ABSA) MENGUNAKAN *MULTINOMIAL NAIVE BAYES* UNTUK EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN SHOPEE

Oleh : Yasa Al ghifari (2211500158)

Aplikasi Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* dengan volume Google Play Store menjadi salah satu platform yang menyediakan ulasan pengguna dalam jumlah yang sangat besar. Namun, analisis sentiment secara umum saat ini hanya mampu memetakan polaritas global ulasan tanpa bisa mengidentifikasi aspek spesifik yang memicu keluhan atau kepuasan pengguna, sehingga menyulitkan pengembang dalam melakukan evaluasi layanan yang terarah. Sebagai upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menerapkan pendekatan Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA). Data yang digunakan berupa ulasan pengguna aplikasi yang dikumpulkan melalui proses crawling dari Google Play Store. Otomatis, lalu melewati tahapan *preprocessing* teks terstruktur (*case folding, cleansing, slangword normalization, tokenizing, stopword removal, dan stemming*). Identifikasi kategori aspek (UI/UX, fungsionalitas, performa, dan keamanan) dilakukan menggunakan metode *rule-based string matching* fleksibel yang menangani kata tunggal maupun frasa majemuk. Selanjutnya, proses klasifikasi polaritas sentimen dihitung menggunakan model algoritma *Multinomial Naïve Bayes* dengan pembobotan fitur berbasis *Binary Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF). Berdasarkan hasil pengujian sistem, kombinasi arsitektur ABSA Metode tersebut menunjukkan kinerja yang optimal dan seimbang dengan perolehan dengan tingkat akurasi sebesar 77,31%, presisi sebesar 72,99%, *recall* sebesar 70,28%, serta *F1-score* sebesar harmonik sebesar 71,61%. Berdasarkan hasil pemetaan *confusion matrix*, model ini terbukti sangat kuat dalam mendeteksi ulasan berpolaritas positif dengan keberhasilan memprediksi secara tepat sebanyak 128 data ulasan, sehingga sistem ini valid untuk digunakan sebagai instrumen evaluasi bisnis dan pengambilan keputusan klinis performa aplikasi secara otomatis dan *real-time*.

Kata Kunci: *Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA), Shopee, Multinomial Naive Bayes, TF-IDF, Analisis Sentimen, Google Play Store.*

XII + 85, 24 gambar, 12 tabel, 3 lampiran