

**ANALISIS SENTIMEN PADA PELAYANAN JARINGAN INTERNET
INDIHOME DENGAN METODE MULTINOMIAL NAÏVE BAYES MASA
PANDEMI COVID-19**

Dion Reddy¹, Deni Arifianto², Dewi Lusiana³

[¹Dionreddys@gmail.com](mailto:Dionreddys@gmail.com)

[²Deniarifianto@unmuhjember.ac.id](mailto:Deniarifianto@unmuhjember.ac.id)

[³Dewilusiana@unmuhjember.ac.id](mailto:Dewilusiana@unmuhjember.ac.id)

ABSTRAK

Pada saat pandemi Internet sangat dibutuhkan masyarakat karena semua pekerjaan dilakukan dirumah aja. Salah satu pelayanan jaringan internet di Indonesia adalah Indihome. Pengguna Indihome pun semakin banyak dengan imbasnya pandemi covid-19. Dengan semakin bertambahnya pengguna maka, banyak pula yang berkomentar tentang pelayanan internet di salah satu platform sosial media seperti *Facebook*. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis sentimen pada komentar *Facebook* yang diambil dari *fanspage* Indihome. Menganalisis sentimen komentar masyarakat dengan klasifikasi metode *Naïve Bayes*. *Dataset* yang diambil menggunakan aplikasi *facepager* berjumlah total 854 data yang diambil pada saat masa pandemi. Kemudian dilabelin manual oleh pakar Bahasa dan dilakukan proses *Text Mining*. Sentimen pada dataset mempunyai 3 kelas yaitu Positif, Negatif, dan Netral. *Tools* yang digunakan untuk menghitung *Naïve Bayes* adalah *Python*. Mengklasifikasi dengan metode *Naïve Bayes* di prediksi menggunakan 4 Skenario dengan total 21 Akurasi. Dari 21 kali percobaan menghasilkan akurasi tertinggi menggunakan 10 fold iterasi 8 dengan Nilai sebesar 85.8%. Dari hasil uji coba dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat akurasi cenderung meningkat dengan bertambahnya data *training*.

Kata Kunci: *Naïve Bayes, Covid-19, Indihome, Analisis Sentimen, Komentar Facebook.*

**SENTIMENT ANALYSIS OF INDIHOME INTERNET NETWORK
SERVICES USING MULTINOMIAL NAÏVE BAYES METHODS DURING
THE COVID-19 PANDEMIC**

Dion Reddy¹, Deni Arifianto², Dewi Lusiana³

[¹Dionreddys@gmail.com](mailto:Dionreddys@gmail.com)

[²Deniarifianto@unmuhjember.ac.id](mailto:Deniarifianto@unmuhjember.ac.id)

[³Dewilusiana@unmuhjember.ac.id](mailto:Dewilusiana@unmuhjember.ac.id)

ABSTRACT

During the internet pandemic, people really need it because all work is done at home. One of the internet network services in Indonesia is Indihome. Indihome users are also increasing with the impact of the covid-19 pandemic. With the increase in the number of users, many also comment about internet services on social media platforms such as Facebook. This study aims to analyze the sentiment on Facebook comments taken from the Indihome fanspage. Analyzing the sentiment of public comments using the Naïve Bayes classification method. The dataset taken using the Facepager application is 854 data taken during the pandemic. Then it is manually labeled by a linguist and the Text Mining process is carried out. Sentiment in the dataset has 3 classes, namely Positive, Negative, and Neutral. The tool used to calculate Naïve Bayes is Python. Classification using the Naïve Bayes method is predicted to use 4 Scenarios with a total of 21 Accuracy. From 21 trials, the highest accuracy was obtained by using 10-fold iterations 8 times with a value of 85.8%. From the test results, it can be concluded that the average level of accuracy tends to increase with increasing training data.

Keywords: *Naïve Bayes, Covid-19, Indihome, Sentiment Analysis, Facebook Comments.*