

## ABSTRAK

Fatikha, Vera Aulia. 2024. Analisis Sentimen *Review Customer* Terhadap Aplikasi Qris Online Menggunakan Algoritma *Multinomial Naïve Bayes*. Tugas Akhir. Program Sarjana. Program Studi Teknik Informatika. Universitas Muhammadiyah Jember.

Pembimbing : (1) Agung Nilogiri, S.T., M.Kom.; (2) Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd

Perkembangan teknologi digital di Indonesia, khususnya dalam ranah keuangan dan sistem pembayaran. Fintech (*Financial Technology*) menjadi inovasi penting yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah transaksi keuangan masyarakat. Dalam konteks ini, transaksi keuangan digital, terutama melalui QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*), menjadi tren signifikan. QRIS, sebagai sistem pembayaran digital berbasis QR Code, diperkenalkan pada 17 Agustus 2019 dan diresmikan oleh Bank Indonesia pada 1 Januari 2020. Keuntungan penggunaan QRIS melibatkan kebebasan dalam memilih aplikasi pembayaran, seperti OVO, GoPay, Dana, Doku, dan LinkAja, menggunakan satu QR Code. Namun, QRIS juga memiliki kelemahan, termasuk kendala sinyal, ketergantungan pada kamera ponsel, batasan nominal transaksi, dan risiko kejahatan digital. Analisis sentimen dilakukan untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap QRIS. Metode *Multinomial Naïve Bayes* digunakan untuk mengklasifikasikan data dengan kecepatan dan akurasi tinggi. Dataset yang digunakan sebanyak 965 data dengan klasifikasi negative dan positif. Pada pengujian hasil evaluasi menggunakan 3 percobaan yakni 70:30, 80:20 dan 90:10. Hasil uji akurasi tertinggi didapatkan pada percobaan ke-2 yakni pada perbandingan 80:20 dengan jumlah 193 data *testing* didapatkan 42 data *review* yang menunjukkan sentimen positif, sedangkan 151 data *review* yang menunjukkan sentimen negatif. Nilai akurasi yang diperoleh sebesar 92%, nilai *recall* sebesar 82% dan nilai presisi sebesar 95%.

**Kata Kunci:** QRIS, Analisis Sentimen, *Multinomial Naïve Bayes*

## **ABSTRACT**

Fatikha, Vera Aulia. 2024. Analisis Sentimen *Review Customer Terhadap Aplikasi Qris Online Menggunakan Algoritma Multinomial Naïve Bayes*. Thesis. Degree Program. Informatics Engineering Study Program. Universitas Muhammadiyah Jember.

*Mentor* : (1) Agung Nilogiri, S.T., M.Kom.; (2) Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd

*The development of digital technology in Indonesia, especially in the realm of finance and payment systems. Fintech (Financial Technology) is an important innovation that utilizes digital technology to facilitate people's financial transactions. In this context, digital financial transactions, especially through QRIS (Quick Response Indonesian Standard), are becoming a significant trend. QRIS, as a QR Code-based digital payment system, was introduced on 17 August 2019 and inaugurated by Bank Indonesia on 1 January 2020. The advantage of using QRIS involves the freedom to choose payment applications, such as OVO, GoPay, Dana, Doku, and LinkAja, using one QR Code. However, QRIS also has weaknesses, including signal problems, dependence on cellphone cameras, transaction nominal limits, and the risk of digital crime. Sentiment analysis was carried out to determine the public's view of QRIS. The Multinomial Naïve Bayes method is used to classify data with high speed and accuracy. The dataset used was 965 data with negative and positive classifications. In testing the evaluation results using 3 trials, namely 70:30, 80:20 and 90:10. The highest accuracy test results were obtained in the 1st experiment, namely at a ratio of 80:20 with a total of 193 testing data, 42 review data showed positive sentiment, while 151 review data showed negative sentiment. The accuracy value obtained was 92%, the recall value was 82% and the precision value was 95%.*

**Keywords:** *QRIS, Sentiment Analysis, Multinomial Naïve Bayes*