

**ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE PAYLATER
PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN
ALGORITMA NAÏVE BAYES DAN SUPPORT VECTOR
MACHINE**

SKRIPSI



**Oleh:
RIRIN AFIFAH
2217020031**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE PAYLATER
PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN
ALGORITMA NAÏVE BAYES DAN SUPPORT VECTOR
MACHINE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**Oleh:
RIRIN AFIFAH
2217020031**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG**

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Padang, 26 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



RIRIN AFIFAH

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **Analisis Sentimen Pengguna Shopee Paylater pada Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine** yang disusun oleh **Ririn Afifah NIM 2217020031**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 10 Juni 2026

Menyetujui:

Pembimbing 1



Domisepri, M. Kom

NIP 198909132019031006

Pembimbing 2



Dr. Yaslinda Lizar, S. Si, M. Kom

NIP 197601062009012003

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan judul **Analisis Sentimen Pengguna Shopee Paylater pada Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine** yang disusun oleh **Ririn Afifah NIM 2217020031**, telah diuji di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 17 Juni 2026.

Tim Penguji:

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ozzy Secio Riza, M. Kom NIP 199310122019032015	(Ketua)	()
2	Novia Lestari, M. Kom NIP 199011012020122024	(Anggota)	()
3	Domi Sepri, M. Kom NIP 198909132019031006	(Anggota)	()
4	Dr. Yaslinda Lizar, S. Si, M. Kom NIP 197601062009012003	(Anggota)	()

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M. Kom
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Analisis Sentimen Pengguna Shopee Paylater pada Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine** yang disusun oleh **Ririn Afifah NIM 2217020031** Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 17 juni 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di: Padang

Tanggal : 25 Juni 2026

Menyetujui:

Pembimbing 1



Domi Sepri, M. Kom

NIP 198909132019031006

Pembimbing 2



Dr. Yaslinda Lizar, S. Si, M. Kom

NIP 197601062009012003

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M. Kom
NIP 199310122019032015

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Yulia M. Pd
NIP 198105052009012008

v

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Pengguna Shopee Paylater pada Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Imam Bonjol Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa karya ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Pimpinan UIN Imam Bonjol Padang
2. Pimpinan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Program Studi Sistem Informasi
4. Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, masukan, serta arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dosen Pembimbing Akademik (PA), atas bimbingan dan motivasi selama masa studi.
6. Dosen Penguji, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf, yang telah memberikan ilmu, pelayanan, serta bantuan administrasi selama penulis menempuh pendidikan.
8. Karyawan dan Petugas Perpustakaan, yang telah membantu penulis dalam memperoleh sumber referensi dan literatur yang dibutuhkan.
9. Lembaga/instansi serta pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian, yang telah memberikan izin, data, serta dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
10. Teruntuk kedua orang tua, Almarhum Ayah tercinta. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi ini, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat, dan

inspirasi yang tak tergantikan. Doa-doa Ayah, didikan, dan nilai-nilai kehidupan yang Ayah tanamkan akan selalu hidup dalam diri penulis. Semoga Allah SWT menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal 'Alamiin.

Dan teruntuk umak tercinta, sosok luar biasa yang selalu hadir dalam doa dan semangat. Terima kasih atas pengorbanan dan cinta kasih yang tak tergantikan, atas air mata dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis hingga sampai di titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan umur panjang, kesehatan dan kebahagiaan kepada umak.

11. Keluarga tercinta, terutama kepada abang-abang, kakak ipar, dan keponakan. Dukungan, nasihat, serta keceriaan yang diberikan menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk bakti dan kebanggaan untuk keluarga tercinta.
12. Untuk diriku sendiri, Ririn Afifah. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi diluar prediksi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah meski lelah menghadapi tekanan namun tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan.
13. Sahabat penulis, Shinta Rizki Ayu Utami. Terima kasih telah kebersamai proses penulis, memberikan dukungan dan menjadi tempat berkeluh kesah, serta membantu penulis dalam revisi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, terima kasih telah hadir disela-sela proses penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menemani dan menyemangati sehingga perjalanan menyelesaikan skripsi ini terasa lebih ringan untuk dilalui.
15. Untuk teman-teman kost penulis yang sudah penulis anggap layaknya keluarga kedua. Terima kasih karena selalu bersedia untuk tempat berbagi cerita, suka dan duka penulis dalam penyusunan skripsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ririn Afifah

NIM : 2217020031

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Pengguna Shopee Paylater pada Google
Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan
Support Vector Machine

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah (skripsi)
saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, 26 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



The image shows an official stamp of UIN Imam Bonjol Padang. The stamp is rectangular with a red border. Inside, there is a red circular emblem with a bird (Garuda) in the center. To the left of the emblem, the text 'UIN IMAM BONJOL PADANG' is written vertically. To the right, the text 'METERAI' is visible. Below the emblem, there is a handwritten signature in black ink. Below the signature, the name 'Ririn Afifah' is printed in bold black text.

Ririn Afifah

ABSTRAK

Ririn Afifah (2217020031), Analisis Sentimen Pengguna Shopee Paylater Pada Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Dan Support Vector Machine (Studi Kasus: Data Mining)

Perkembangan layanan keuangan digital, khususnya fitur *Buy Now Pay Later* (BNPL) seperti Shopee PayLater, menghasilkan berbagai persepsi pengguna yang disampaikan melalui ulasan pada Google Play Store. Namun, penilaian berbasis rating bintang belum cukup untuk merepresentasikan pengalaman dan opini pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan analisis sentimen berbasis teks untuk memahami serta mengklasifikasikan opini pengguna secara lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap fitur Shopee PayLater, mengklasifikasikan ulasan ke dalam tiga kategori sentimen yaitu positif, negatif, dan netral, serta membandingkan performa algoritma Multinomial Naïve Bayes dan Support Vector Machine (SVM). Dataset yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4.971 ulasan pengguna yang diperoleh dari Google Play Store. Data tersebut melalui beberapa tahapan preprocessing teks yang meliputi *cleaning*, *normalization*, *tokenization*, *stopword removal*, *stemming*, dan *negation handling* untuk meningkatkan kualitas data teks. Proses pelabelan sentimen dilakukan menggunakan metode *lexicon labeling* yang kemudian divalidasi secara manual untuk meningkatkan kualitas hasil pelabelan. Selanjutnya, proses ekstraksi fitur dilakukan menggunakan metode *Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF) dengan pendekatan *unigram* dan *bigram*. Tahap klasifikasi dilakukan dengan membandingkan performa algoritma Multinomial Naïve Bayes dan Support Vector Machine (SVM) berdasarkan metrik evaluasi berupa *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *F1-score*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua algoritma mampu melakukan klasifikasi ulasan pengguna Shopee PayLater ke dalam tiga kategori sentimen. Model Support Vector Machine (SVM) menghasilkan performa yang lebih baik dengan akurasi sebesar 86,35%, sedangkan algoritma Multinomial Naïve Bayes memperoleh akurasi sebesar 68,88%. Selain itu, hasil distribusi sentimen menunjukkan bahwa kategori sentimen negatif menjadi kategori yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan dalam dataset penelitian mengandung keluhan atau pengalaman kurang baik terkait penggunaan Shopee PayLater. Berdasarkan hasil tersebut, algoritma SVM memiliki kemampuan klasifikasi yang lebih baik dibandingkan Naïve Bayes dan lebih sesuai diterapkan pada data ulasan berbentuk teks dengan jumlah fitur yang besar.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Shopee PayLater, TF-IDF, Multinomial Naïve Bayes, Support Vector Machine (SVM)

ABSTRACT

Ririn Afifah (2217020031), *Analysis Of Shopee Paylater User Sentiment On Google Play Store Using The Naïve Bayes Algorithm And Support Vector Machine (Case Study: Data Mining)*

The growth of digital financial services, particularly Buy Now Pay Later (BNPL) features such as Shopee PayLater, has generated various user opinions expressed through reviews on the Google Play Store. However, numerical ratings alone are not sufficient to represent the actual experiences and perceptions conveyed in user reviews. Therefore, sentiment analysis is needed to identify and classify user opinions based on textual data. This study aims to analyze user sentiment toward the Shopee PayLater feature, classify reviews into positive, negative, and neutral categories, and compare the performance of the Multinomial Naïve Bayes and Support Vector Machine (SVM) algorithms. The dataset used in this study consisted of 4,971 user reviews collected from the Google Play Store. The data underwent several text preprocessing stages, including *cleaning*, *normalization*, tokenization, *stopword removal*, *stemming*, and *negation handling* to improve text quality. Sentiment labeling was performed using the lexicon labeling method and further validated manually to improve the quality of sentiment classification. Furthermore, feature extraction was conducted using the Term Frequency-Inverse Document Frequency (TF-IDF) method with unigram and bigram approaches. The classification process was carried out by comparing the performance of Multinomial Naïve Bayes and Support Vector Machine (SVM) based on evaluation metrics including *accuracy*, *precision*, *recall*, and *F1-score*. The results showed that both algorithms were able to classify Shopee PayLater user reviews into three sentiment categories: positive, negative, and neutral. The Support Vector Machine (SVM) model achieved better performance with an *accuracy* of 86.35%, while the Multinomial Naïve Bayes model obtained an *accuracy* of 68.88%. The sentiment distribution was dominated by negative sentiment, indicating that most users in the dataset expressed complaints or negative experiences related to the use of Shopee PayLater. Based on these results, the SVM algorithm demonstrated better classification performance than Naïve Bayes and was more suitable for handling high-dimensional text data from user reviews.

Keywords: *Sentiment Analysis, Shopee PayLater, TF-IDF, Multinomial Naïve Bayes, Support Vector Machine (SVM)*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGUJIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kerangka Teori	6
B. Literatur Review	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Setting Penelitian	28
C. Bahan atau Materi Penelitian.....	29
D. Alat/Instrumen Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur Penelitian	33
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil.....	47

B. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93