

ABSTRAK

Access by KAI adalah aplikasi *mobile* yang berfokus pada pemesanan tiket kereta api di Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan dan diterbitkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI). Access by KAI melayani pembelian, ubah jadwal, pembatalan, dan *transfer* tiket berbagai layanan perkeretaapian PT KAI maupun anak perusahaannya. Dalam layanan jasa transportasi publik, opini publik menjadi sangat penting bagi keberlangsungan layanan jasa transportasi publik. Salah satu media yang menjadi wadah bagi pengguna untuk memberikan opininya terhadap aplikasi ini adalah melalui Google Play Store. *Rating* yang diberikan pengguna dapat mempengaruhi rating keseluruhan aplikasi di Google Play Store. Dalam penelitian ini analisis sentimen diterapkan untuk menganalisis sentimen opini pengguna aplikasi Access by KAI, apakah komentar tersebut bersifat positif, negatif, atau netral. Untuk itu dalam penelitian ini akan dilakukan pengklasifikasian opini pengguna aplikasi Access by KAI secara otomatis. Pengklasifikasian dilakukan dengan menggunakan metode Naive Bayes Classifier dengan membandingkan dua skenario yaitu skenario menggunakan metode POS Tagging dan *rule based method*, dan skenario menggunakan metode Star Rating dan TF-IDF. Skenario klasifikasi terbaik didapatkan dengan menggunakan metode POS Tagging dan *rule based method* dengan hasil akurasi sebesar 79% dengan nilai *precision* pada kelas positif, negatif, dan netral secara berturut-turut yaitu 87%, 89%, dan 76%, sedangkan nilai *recall* yaitu 72%, 18%, dan 96%.

Kata kunci : Analisis Sentimen, POS Tagging, *Rule Based Method*, TF-IDF, Algoritma Naïve Bayes Classifier