

RINGKASAN

Pada masa pandemi COVID-19 di Indonesia, beberapa masyarakat tertentu khusus di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek), Banten, dan Cikarang memanfaatkan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line yang dikelola oleh PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) sebagai penghematan biaya perjalanan walaupun jumlah volume penumpang KRL tersebut mengalami penurunan. Untuk mengatasi adanya ketidakpastian kelancaran perjalanan KRL tersebut yang dihadapi oleh pengguna KCI sehingga mereka sewaktu-waktu dapat terlambat sampai di tempat kerjanya, analisis sentimen diterapkan pada penelitian ini dengan mengklasifikasikan pendapat pengguna tersebut melalui Twitter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pendapat pengguna tersebut terhadap kelancaran perjalanan dengan KRL tersebut selama pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengguna dan calon pengguna tersebut untuk memanfaatkan layanan transportasi KRL tersebut. Penggunaan metode analisis tersebut adalah Naive Bayes (NB). Jumlah klasifikasi pendapat tersebut adalah sebesar 3, yaitu positif, negatif, dan netral. Metodologi penelitian ini dimulai dari himpunan data, pre-processing, proses klasifikasi, dan evaluasi. Hasil penelitian ini adalah visualisasi data berupa *dashboard* sebagai gambaran pendapat pengguna tersebut melalui Twitter. Hasil *accuracy* pada klasifikasi pendapat dengan menggunakan metode tersebut adalah sebesar 0.857.