

ABSTRAKSI

Overklaim terjadi apabila sebuah merek atau perusahaan melakukan klaim tentang produk atau jasa yang ditawarkan tidak realistis karena tidak sesuai dengan kandungan yang ada. Dalam penelitian ini, analisis sentimen diterapkan untuk menganalisis sentimen dari respon pengguna media sosial Tiktok terkait postingan video klarifikasi pemilik Daviena Skincare mengenai isu overklaim yang menimpa brand tersebut untuk dilakukan pengklasifikasian komentar yang didapatkan.

Penelitian ini menggunakan data yang diambil pada postingan klarifikasi di akun @ownerdavienaskincare. Pengolahan data menggunakan *Naive Baiyes* dalam melakukan klasifikasi untuk menganalisis 1000 komentar yang didapat pada komentar postingan tanggapan yang terbagi menjadi tiga kelas, yaitu positif, negatif dan netral. Selanjutnya tanggapan tersebut dilakukan proses text preprocessing dan pembobotan kata TFIDF (*Term Frequency Inverse Documnet Frequency*). Nilai performa dari model naive bayes dengan klasifikasi yang **baik** dengan tingkat akurasi sebesar 87,28%, nilai *precision* sebesar 100% untuk prediksi negatif dan 88,44% untuk prediksi positif dan 53,8% untuk prediksi netral. Nilai *recall* penelitian ini adalah 84,68% untuk sentimen

Kata kunci: analisis sentimen, overklaim, Media Sosial TikTok.

ABSTRACT

Overclaiming occurs when a brand or company makes unrealistic claims about its products or services, often misrepresenting their actual ingredients or effects. This research employs sentiment analysis to analyze user responses on TikTok regarding a clarification video by the owner of Daviena Skincare concerning overclaiming allegations. The study aims to classify the sentiment of these comments.

Data was collected from the clarification post on the @ownerdavienaskincare account. Naive Bayes classification was used to analyze 1000 comments, categorizing them into positive, negative, and neutral sentiments. The comments underwent text preprocessing and TF-IDF (Term Frequency Inverse Document Frequency) weighting. The Naive Bayes model demonstrated good classification performance with an accuracy of 87,28. Precision of 100% for negative predictions, 88,44% for positive predictions, and 53,80% for neutral predictions. The recall values were 84,68% for negative sentiment 88% for positive sentiment, and 100% for neutral sentiment.

Keywords: sentiment analysis, overclaiming, TikTok Social Media.