

ABSTRAK

Ikhsan Bagas Kurniawan. 12119918

**ANALISIS SENTIMEN TERHADAP ULASAN APLIKASI MYTELKOMSEL
PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE BERT
(*BIDIRECTIONAL ENCODER REPRESENTATION FROM TRANSFORMERS*)**

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi
Informasi. Universitas Gunadarma. 2023.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, BERT, MyTelkomsel, Google Playstore

(xv + 66 + Lampiran)

Analisis sentimen merupakan sebuah proses analisis yang bertujuan untuk memproses, merangkum dan menganalisa informasi yang ada dalam teks sehingga dapat diketahui emosi yang diberikan oleh penulis dari teks tersebut. MyTelkomsel merupakan *mobile apps* berupa layanan yang diluncurkan oleh Telkomsel untuk memberikan kemudahan akses pelayanan pelanggan pengguna *smartphone* dalam menikmati layanan Telkomsel. Aplikasi MyTelkomsel telah diunduh lebih dari 9 juta pengguna dan 9 juta ulasan dengan rating 4,5 dari 5. Pengguna aplikasi MyTelkomsel dapat menyampaikan komentar tentang aplikasi ini di Google Playstore. Proses analisis sentimen dilakukan menggunakan metode BERT atau *Bidirectional Encoder Representation from Transformers* untuk mengklasifikasikan komentar ke dalam sentimen positif, netral, dan negatif menggunakan bahasa pemrograman *Phyton*. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dari jumlah data komentar sebanyak 4500 data menghasilkan akurasi sebesar 83% pada data validasi dan akurasi sebesar 85% pada data testing dengan menggunakan *hyperparameter* yaitu *batch size* 32, *learning rate* 2e-5 dan *epoch* 10. Berdasarkan hasil analisis sentimen yang dilakukan menghasilkan akurasi persentase sentimen pengguna aplikasi MyTelkomsel pada positif sebesar 76%, netral sebesar 43%, dan negatif sebesar 91%.

Daftar Pustaka (2019 – 2023)