

ABSTRAK

Fadia Rosi Ramadhani, 12118368

ANALISIS SENTIMEN TERHADAP ULASAN PENGGUNA APLIKASI BRIMO PADA *PLAY STORE* MENGGUNAKAN METODE *SUPPORT VECTOR MACHINE*

Skripsi. Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2022.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, BRImo, *Support Vector Machine*
(xiii+95)

Aplikasi *mobile banking* merupakan aplikasi yang menyediakan layanan untuk nasabah bisa bertransaksi secara *online* melalui *smartphone*. Salah satu aplikasi *mobile banking* adalah BRImo BRI dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. Aplikasi BRImo BRI memberikan kemudahan bagi penggunanya melalui berbagai fitur. Berbagai fitur yang ada menimbulkan banyaknya komentar atau opini mengenai aplikasi BRImo pada *play store*. Komentar atau opini yang ada dapat menjadi potensi besar bagi perusahaan untuk mengetahui umpan balik (*feedback*) dari pengguna terhadap aplikasi BRImo. Banyaknya pengguna dan komentar mengenai aplikasi BRImo maka dibutuhkan analisis sentimen. Analisis sentimen diperlukan untuk mengetahui ulasan tergolong ulasan positif atau negatif. Proses klasifikasi analisis sentimen dilakukan dengan algoritma *support vector machine* (SVM). Data yang digunakan berjumlah 2000 data ulasan. Hasil uji coba pembagian data dengan 3 kombinasi rasio yaitu 70% data latih dan 30% data uji, 80% data latih dan 20% data uji, serta 90% data latih dan 10% data uji, didapatkan nilai akurasi terbaik dengan menggunakan kombinasi perbandingan 80% data latih dan 20% data uji. Hasil prediksi dengan data negatif sebanyak 255 data (63.75%) dan data positif sebanyak 145 data (36.25%) diperoleh nilai akurasi sebesar 91%, nilai *precision* sebesar 92%, nilai *recall* sebesar 83% dan nilai *f-measure* sebesar 87.26%. Hasil analisis sentimen pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ulasan pengguna aplikasi BRImo pada *google play store* memiliki kecenderungan sentimen negatif.

Daftar Pustaka (2003-2022)