

## ABSTRAK

I Wayan Dhira Arisudana, 10121574

### **ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA APLIKASI GLINTS DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE *BIDIRECTIONAL ENCODER REPRESENTATIONS FROM TRANSFORMERS* (BERT)**

Skripsi. Program Studi Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer & Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma, 2025.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Ulasan Pengguna, BERT, Glints, Google Play Store

(xiv + 72 + Lampiran)

Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pencarian kerja melalui aplikasi mobile. Salah satu aplikasi yang cukup populer di Indonesia adalah Glints, yang menyediakan layanan informasi lowongan pekerjaan dan pengembangan karier. Aplikasi ini mendapatkan ribuan ulasan dari pengguna di Google Play Store yang berisi pengalaman positif maupun negatif. Ulasan tersebut penting dianalisis untuk mengetahui kepuasan dan kendala yang dialami pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Glints menggunakan metode BERT (*Bidirectional Encoder Representations from Transformers*). Data penelitian berupa 5.000 ulasan dari Google Play Store yang kemudian melalui tahap preprocessing, pelabelan menggunakan metode *lexicon-based*, serta pembagian data dengan rasio 70:20:10 untuk pelatihan, validasi, dan pengujian. Model dilatih menggunakan *IndoBERT* selama 6 epoch, dengan *batch size* 16 dan *learning rate*  $3e-6$ , menghasilkan akurasi 90%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model BERT mampu mengklasifikasikan ulasan ke dalam kategori positif, negatif, dan netral. Nilai *f1-score* masing-masing adalah 93% (negatif), 90% (positif), dan 58% (netral). Hal ini membuktikan bahwa BERT efektif digunakan dalam analisis sentimen berbahasa Indonesia dan dapat menjadi acuan dalam evaluasi kualitas aplikasi maupun pengambilan keputusan pengembang.

Daftar Pustaka (2015-2025)