

ABSTRAK

Lukman Nur Haq (12230028), Analisis Sentimen Aplikasi JakOne Mobile Pada Google Play Store Menggunakan Metode Support Vector Machine

JakOne Mobile adalah aplikasi layanan perbankan *digital* dari Bank DKI yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis dan aman. Seiring dengan banyaknya pengguna yang memberikan ulasan terhadap aplikasi JakOne Mobile, Bank DKI perlu memahami sentimen umum yang dimiliki oleh para pengguna. Hal ini penting untuk mengetahui bagaimana aplikasi diterima oleh nasabah dan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan mereka. Diperlukan metode otomatis yang mampu mengklasifikasikan sentimen pengguna secara efisien dan akurat. *Support Vector Machine* (SVM) adalah metode yang dianggap efektif untuk melakukan klasifikasi data teks, namun perlu dibuktikan apakah SVM dapat bekerja secara optimal dalam mengklasifikasikan sentimen pada ulasan aplikasi JakOne Mobile. Dari 5.000 data yang diambil kemudian data dibersihkan, lalu diperoleh sebanyak 4.611 data didapatkan hasil 1.718 untuk hasil positif, 1.583 untuk hasil negatif dan 1.310 untuk hasil netral. Hasil penerapan Support Vector Machine pada aplikasi JakOne Mobile mendapatkan akurasi tertinggi pada pembagian data latih dan data uji 80:20 sebesar 87,34%, Presisi 91%, *Recall* 91%, dan *F1 Score* sebesar 91%.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, JakOne Mobile, *Support Vector Machine*

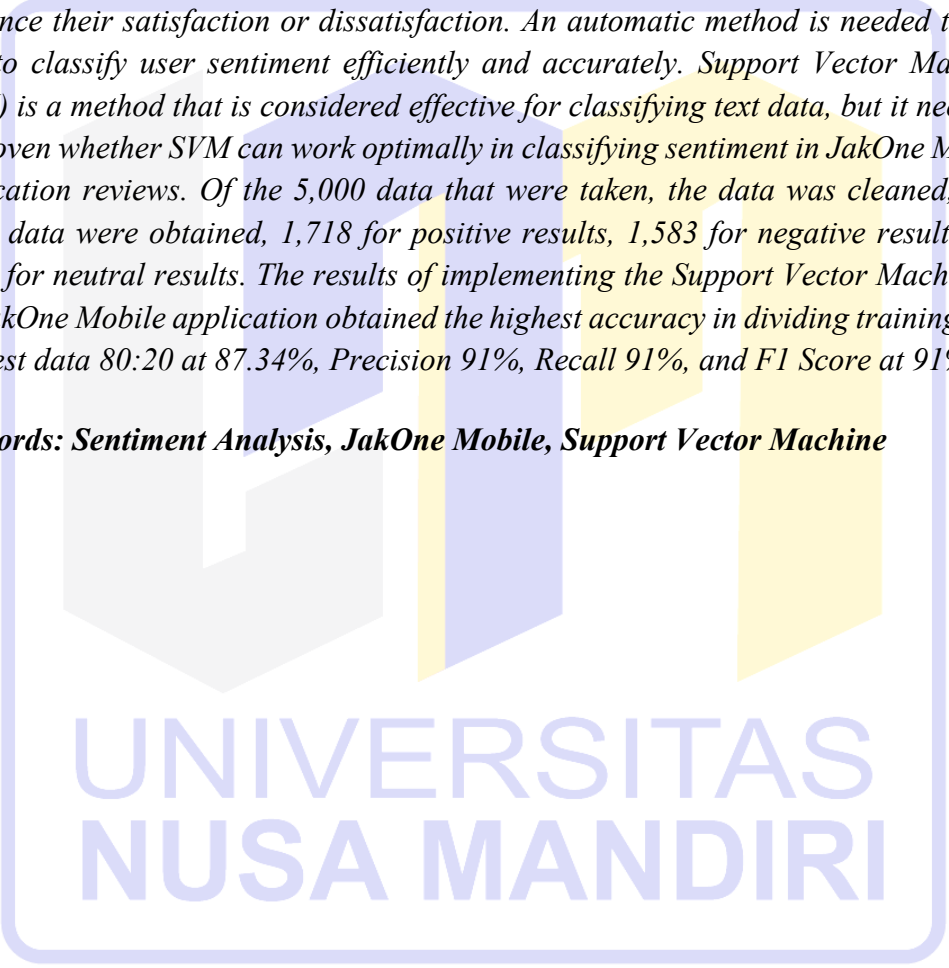
UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Lukman Nur Haq (12230028), Sentiment Analysis of the JakOne Mobile Application on the Google Play Store Using the Support Vector Machine Method

JakOne Mobile is a digital banking service application from Bank DKI designed to make it easier for customers to carry out various financial transactions practically and safely. As many users provide reviews of the JakOne Mobile application, Bank DKI needs to understand the general sentiment held by users. It is important to know how the application is received by customers and identify the factors that most influence their satisfaction or dissatisfaction. An automatic method is needed that is able to classify user sentiment efficiently and accurately. Support Vector Machine (SVM) is a method that is considered effective for classifying text data, but it needs to be proven whether SVM can work optimally in classifying sentiment in JakOne Mobile application reviews. Of the 5,000 data that were taken, the data was cleaned, then 4,611 data were obtained, 1,718 for positive results, 1,583 for negative results and 1,310 for neutral results. The results of implementing the Support Vector Machine in the JakOne Mobile application obtained the highest accuracy in dividing training data and test data 80:20 at 87.34%, Precision 91%, Recall 91%, and F1 Score at 91%.

Keywords: Sentiment Analysis, JakOne Mobile, Support Vector Machine



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI