

ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI DANA BERDASARKAN ULASAN PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE

Abitdavy Athallah Muhammad

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada era digital ini sangat pesat, salah satu bidang yang sangat berkembang ialah finansial. Produk dari finansial digital salah satunya adalah uang elektronik. Beberapa perusahaan dari aplikasi fintech mulai bermunculan, dan salah satunya adalah DANA. Dari kemudahan yang ditawarkan, banyak orang yang mulai menggunakan aplikasi DANA. Dan sebab semakin banyak pengguna, maka semakin banyak juga pengguna yang memberikan pengalaman menggunakannya berupa kepuasan dan keluhan dalam ulasan pada *Google Play Store*. Ulasan dari pengguna dapat menjadi bahan untuk dianalisa agar menjadi masukan atau *feedback* kepada perusahaan yang berkepentingan sehingga dapat menjadi perbaikan kedepannya. Pada penelitian ini data didapat dari ulasan pengguna aplikasi dompet digital DANA pada *Google Play Store*. Data ulasan dibagi menjadi 2 kategori yaitu data bersifat positif dan negatif berdasarkan pelabelan manual oleh 3 anator. Metode *support vector machine* dan seleksi fitur *chi square* digunakan dalam pembuatan model. Hasil evaluasi diperoleh akurasi sebesar 87,58%, presisi sebesar 91,20%, dan recall sebesar 90,21% untuk model SVM, sedangkan untuk model SVM – *chi square* diperoleh akurasi sebesar 89,41%, presisi sebesar 93,29%, dan recall sebesar 90,76%.

Kata Kunci : Klasifikasi, *Support Vector Machine*, Sentimen

ABSTRACT

The development of technology in this era is very rapid, one of the fields that is very developed are finance. One of the digital financial products are electronic money. Several companies from fintech applications are starting to emerge, and one of them is DANA. From the convenience offered, many oepople have started using apllication DANA. And because there are more users, more and more users provide the experience of using it in the form of satisfaction and complaints in reviews on the Google Play Stores. Reviews from users can be used as material for analysis so that they can be input or feedback to interested companies so that they can be improved in the future. In this study the data obtained from user reviews of the DANA digital wallet application on the Google Play Store. The data review is divied into 2 categories, namely positive and negative data based on manual labeling by 3 anatators. Support Vector Machine method and chi square feature selection are used in model making. The evaluation results are 87,58%, precision is 91,20%, and recall is 90,21% for the SVM model, while for the SVM – chi square model, the accuracy is 89,41%, precision is 93,29% and recall by 90,76%.

Keywords : *Classification, Support Vector Machine, Sentiment*