

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang begitu cepat dapat mengubah sesuatu menjadi lebih mudah, cepat dan praktis. Perkembangan teknologi saat ini semakin cepat berkembang dan mempengaruhi segala aspek kehidupan termasuk dibidang barang dan jasa. Penggunaan teknologi tidak hanya menguntungkan satu pihak namun juga semua pihak. Saat ini sudah banyak layanan yang menggunakan aplikasi jual beli online. Aplikasi tersebut diantaranya adalah Shopee. Shopee merupakan aplikasi belanja online terbesar di Indonesia, dikarenakan promosi yang sering dan beragam, dan banyak cara yang digunakan agar memikat hati pengguna agar tertarik menggunakan aplikasi Shopee. Semakin banyak yang tertarik menggunakan aplikasi Shopee, tingkat kepuasan konsumen juga semakin beragam. Dan semakin banyak pengguna aplikasi Shopee, maka semakin banyak juga pengguna yang menyampaikan pengalamannya berupa memberi kepuasan atau keluhannya dalam ulasan di *Google Play Store*. Ulasan tersebut akan dijadikan bahan untuk di analisa berupa masukan atau feedback agar dapat dijadikan perbaikan kedepannya oleh perusahaan. Dalam melakukan analisis sentimen, penelitian ini menggunakan Algoritma *Support Vector Machine* dalam pembuatan model. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sentimen publik terhadap aplikasi Shopee. Tahapannya mulai dari pengambilan data ulasan pada aplikasi Shopee. Lalu data tersebut diberi label positif atau negative. Lalu akan di lakukan praproses dan dilanjutkan dengan pengklasifikasian menggunakan algoritma *Support Vector Machine*.

Kata Kunci : Shopee, Analisis Sentimen, *Support Vector Machine*.

ABSTRACT

The rapid development of technology can make things easier, faster and more practical. Technological developments are currently growing rapidly and affecting all aspects of life, including in the field of goods and services. The use of technology does not only benefit one party but also all parties. Currently there are many services that use online buying and selling applications. One of these applications is Shopee. Shopee is the largest online shopping application in Indonesia, due to frequent and varied promotions, and the many ways used to entice users to be interested in using the Shopee application. The more people who are interested in using the Shopee application, the more diverse the level of consumer satisfaction is. And the more Shopee application users, the more users share their experiences in the form of giving satisfaction or complaints in reviews on the Google Play Store. This review will be used as material for analysis in the form of input or feedback so that it can be used as future improvement by the company. In conducting sentiment analysis, this study uses the Support Vector Machine Algorithm in modeling. This study aims to find out how public sentiment is towards the Shopee application. The stages start from collecting review data on the Shopee application. Then the data is labeled positive or negative. Then it will be pre-processed and followed by classification using the Support Vector Machine algorithm.

Keywords : *Shopee, Sentiment Analysis, Support Vector Machine.*