

***TOPIC MODELING* ULASAN NEGATIF PENGGUNA
APLIKASI MYMRTJ DENGAN METODE *LATENT*
*DIRICHLET ALLOCATION***

Maulana Yusuf

ABSTRAK

Transportasi umum sudah menjadi alat mobilitas bagi sebagian orang untuk bepergian di kota besar seperti di DKI Jakarta. Penggunaan ini dibarengi dengan kebutuhan penggunaan aplikasi transportasi umum sebagai media mutakhir perkembangan moda transportasi umum terkait. Aplikasi MyMRTJ telah menjadi salah satu aplikasi terkemuka yang digunakan oleh pengguna MRT di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Namun, dalam penggunaan sehari-hari, tidak jarang adanya ulasan negatif dari pengguna pada platform Google Play Store dan App Store terkait dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi MyMRTJ. Ulasan negatif ini mencakup beragam masalah hingga ketidakpuasan terhadap layanan pelanggan. Penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap ulasan negatif pengguna aplikasi pada MyMRTJ menggunakan metode yang tepat. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Latent Dirichlet Allocation* untuk menganalisis topik yang ada pada ulasan. Hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan iterasi sebanyak 2 hingga 15 topik dengan 10 percobaan acak, didapatkan nilai topik tertinggi sebanyak 3 topik dengan skor koherensi rata-rata 0,734 dan skor tertinggi sebesar 0,75. Dari interpretasi topik, dihasilkan 3 topik dengan topik Registrasi & Login, Metode Pembayaran, dan Ticketing & Sistem.

Kata Kunci: *Latent Dirichlet Allocation, MyMRTJ, Topic Modeling*

TOPIC MODELING OF NEGATIVE REVIEWS FROM MYMRTJ APPLICATION USERS USING LATENT DIRICHLET ALLOCATION METHOD

Maulana Yusuf

ABSTRACT

Public transportation has become a mobility tool for many people to travel in major cities such as DKI Jakarta. This usage is accompanied by the need for using public transportation application as a modern medium for related public transportation mode developments. The MyMRTJ application has become one of the leading applications used by MRT users in the Special Capital Region of Jakarta, Indonesia. However, in daily usage, there are often negative reviews from users on Google Play Store and the App Store regarding their experience with the MyMRTJ application. These negative reviews cover various issues up to dissatisfaction with customer service. It is important to conduct in-depth analysis of user's negative reviews of the MyMRTJ application using appropriate methods. In this research, the author used the Latent Dirichlet Allocation method to analyze the topics present in the reviews. The research results, conducted by iterating from 2 to 15 topics with 10 random experiments, yielded the highest topic number of 3 topics with an average coherence score of 0,734 and the highest score of 0,75. From the topic interpretation, 3 topics were generated: Registration & Login, Payment Methods, and Ticketing & System.

Keyword: *Latent Dirichlet Allocation, MyMRTJ, Topic Modeling*