

ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* VISUALISASI BERBASIS SENTIMEN DATA ULASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TJ: TRANSJAKARTA

Muhammad Putra Fauzan

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi umum yang andal semakin meningkat, terutama di kota metropolitan seperti Jakarta. Sejalan dengan itu, pengguna transportasi umum berekspektasi tinggi terhadap peningkatan kualitas digitalisasi layanan. Salah satu upaya digitalisasi oleh penyedia jasa transportasi umum seperti Transjakarta adalah dengan membuat aplikasi. Dengan hadirnya aplikasi, pengguna dapat memanfaatkan fitur untuk mendukung mobilisasi. Melalui *platform* distribusi aplikasi seperti Google Play Store dan App Store, ulasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi TJ: Transjakarta dapat diperoleh. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen data ulasan pengguna aplikasi TJ: Transjakarta, yang diawali dengan pengumpulan data, kemudian *labelling*, *pre-processing*, dan *splitting data*, hingga pembentukan model Naive Bayes. Setelah model dibentuk, dilakukan evaluasi dan didapatkan akurasi tinggi mencapai 91% sehingga dinilai efektif dalam melakukan klasifikasi sentimen data ulasan. Hasil analisis dan model klasifikasi disajikan dalam bentuk *dashboard* visualisasi sehingga didapatkan *insight*. *Dashboard* ini dapat digunakan oleh pihak Transjakarta sebagai bahan dalam melakukan evaluasi kualitas layanan dan merancang strategi perbaikan aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Transjakarta, Ulasan Pengguna, *Dashboard* Visualisasi, Klasifikasi Ulasan

ANALISIS DAN PERANCANGAN *DASHBOARD* VISUALISASI BERBASIS SENTIMEN DATA ULASAN PENGGUNA PADA APLIKASI TJ: TRANSJAKARTA

Muhammad Putra Fauzan

ABSTRACT

The public's need for reliable public transportation is increasing, especially in metropolitan cities such as Jakarta. In line with this, public transportation users have high expectations for improvements in the quality of service digitalization. One of the digitalization efforts by public transportation providers such as Transjakarta is to create an application. With the application, users can take advantage of features to support mobility. Through application distribution platforms such as Google Play Store and App Store, user reviews of the TJ: Transjakarta application experience can be obtained. This study aims to analyze the sentiment of TJ: Transjakarta application user review data, starting with data collection, then labeling, pre-processing, and splitting data, to the formation of a Naive Bayes model. After the model was formed, an evaluation was carried out and a high accuracy of 91% was obtained, which was considered effective in classifying sentiment data reviews. The results of the analysis and classification model are presented in the form of a visualization dashboard to obtain insights. This dashboard can be used by Transjakarta as material for evaluating service quality and designing application improvement strategies based on user needs.

Keywords: *Sentiment Analysis, Transjakarta, User Reviews, Visualization Dashboard, Review Classification*