



**ANALISIS SENTIMEN PADA
ULASAN PENGGUNA APLIKASI
MYTELKOMSEL DI GOOGLE PLAY
STORE MENGGUNAKAN
ALGORITMA SVM**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Auzan Naufal Zachri

Nim : 41820010026

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026



**ANALISIS SENTIMEN PADA
ULASAN PENGGUNA APLIKASI
MYTELKOMSEL DI GOOGLE PLAY
STORE MENGGUNAKAN
ALGORITMA SVM**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Nama : Auzan Naufal Zachri

Nim : 41820010026

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Auzan Naufal Zachri
NIM : 41820010026
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Di Google Play Store Menggunakan Algoritma SVM” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 4 Februari 2026



Auzan Naufal Zachri.

HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN



072.423.4.03.01

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK (SIMILARITY CHECK STATEMENT)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name : Auzan Naufal Zachri
NIM /Student ID Number : 41820010026
Program Studi /Study Program : Sistem Informasi

Dengan Judul Tugas Akhir

The title:

"Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Di Google Play Store Menggunakan Algoritma SVM"

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal:

Similarity checks have been carried out with the Turnitin system on the date:

17 Januari 2026

dengan nilai persentase sebesar :

with a percentage value of:

29%

dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan berlaku di **Fakultas Ilmu Komputer** Universitas Mercu Buana. *declared to meet standards in accordance with applicable regulations at the Faculty of Computer Science, Universitas Mercu Buana.*

File hasil cek *similarity* turnitin:

Turnitin similarity report file:

https://drive.google.com/file/d/1h4x02gw69_Ald0JBAtYU5b-m0U1Dx_gg4/view?usp=drive_link



Jakarta, 17 Januari 2026
Admin Turnitin Fasilkom UMB

Agung Prawoto, S.Kom., B.Sc
NIK : 322970503

Fakultas Ilmu Komputer

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 1 Kembangan, Jakarta Barat 11650

Telp. 021-5840816 (Hunting), Psw : 5700 Fax. 021-5840813

<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail : fasilkom@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

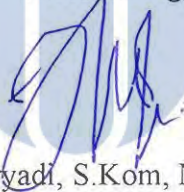
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Auzan Naufal Zachri
NIM : 41820010026
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi
MyTelkomsel Di Google Play Store Menggunakan
Algoritma SVM

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing,



(Yuwan Jumaryadi, S.Kom, MM, M.Kom)

NIDN/NUPTK: 0319078704

MERCU BUANA

Jakarta, 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.

NIDN: 0320037002



Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.

NIDN: 0424108104

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Bambang Jokonowo, S.Si, M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Wawan gunawan selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Yuwan Jumaryadi, S.Kom, MM, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Kedua orang tua yang selama ini telah membesarkan penulis dan keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Jakarta, 28 Januari 2026

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Auzan Naufal Zachri
NIM : 41820010026
Fakultas/Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Sentimen Pada Ulasan Pengguna Aplikasi
MyTelkomsel Di Google Play Store Menggunakan
Algoritma SVM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Februari 2026
Yang menyatakan,



(Auzan Naufal Zachri)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISIS SENTIMEN PADA ULASAN PENGGUNA APLIKASI MYTELKOMSEL DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA SVM

AUZAN NAUFAL ZACHRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di Google Play Store menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM). Data diperoleh melalui web scraping terhadap 19.989 ulasan pengguna pada periode 2021 hingga 2025. Ulasan yang dikumpulkan kemudian diproses melalui tahapan preprocessing teks sebelum diklasifikasikan ke dalam tiga kategori sentimen, yaitu positif, negatif, dan netral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen negatif mendominasi ulasan pengguna dengan jumlah 10.886 ulasan, diikuti sentimen netral sebanyak 4.756 ulasan dan sentimen positif sebanyak 4.367 ulasan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa algoritma SVM mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna dengan performa yang baik. Temuan ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, MyTelkomsel, Support Vector Machine

SENTIMENT ANALYSIS OF USER REVIEWS OF THE MYTELKOMSEL APPLICATION ON GOOGLE PLAY STORE USING THE SVM ALGORITHM

ABSTRACT

This study aims to analyze the sentiment of MyTelkomsel app users' reviews on the Google Play Store using the Support Vector Machine (SVM) algorithm. Data were obtained through web scraping of 19,989 user reviews from 2021 to 2025. The collected reviews were then processed through text preprocessing before being classified into three sentiment categories: positive, negative, and neutral. The results showed that negative sentiment dominated user reviews with 10,886 reviews, followed by neutral sentiment with 4,756 reviews and positive sentiment with 4,367 reviews. The evaluation results showed that the SVM algorithm was able to classify user review sentiment with good performance. These findings can be used as a basis for evaluation for app developers in improving service quality and user experience.

Keywords: Analyze Sentiment, MyTelkomsel, Support Vector Machine

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Teori Utama.....	4
2.1.1 Analisis Sentimen	4
2.1.2 Teks Mining	4
2.1.3 Preprocessing.....	5
2.1.4 Algoritma SVM	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	5
2.3 Analisis Literature Review	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Deskripsi Sumber Data.....	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3 Instrumen Penelitian.....	23
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	25

3.4.1 Scraping Data	25
3.4.2 Pelabelan Lexicon	26
3.4.3 Preprocessing Teks	26
3.4.4 Penerapan Algoritma SVM	26
3.4.5 Evaluasi	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
4.1 Persiapan Data	28
4.2 Pelabelan Lexicon Based	29
4.3 Preprocessing Data	31
4.4 Ekstraksi Fitur TF-IDF	32
4.5 Penerapan Algoritma Klasifikasi	32
4.6 Evaluasi Model Klasifikasi	33
4.7 Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN	41



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Pra-pemrosesan Data (Preprocessing)	23
Tabel 4.1 Distribusi Rating terhadap Pengguna Aplikasi MyTelkomsel	28
Tabel 4.2 Data Pelabelan Lexicon	30
Tabel 4.3 Preprocessing Data	31
Tabel 4.4 Confusion Matrix SVM	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Distribusi Rating MyTelkomsel	1
Gambar 3.1 Flowchart Tahapan Penelitian	25
Gambar 4.1 Chart Ulasan Rating Pengguna Aplikasi MyTelkomsel	29
Gambar 4.2 Visualisasi Distribusi Labeling Dengan Lexicon	31
Gambar 4.3 Classification Report Data Test.....	33
Gambar 4.4 Confusion Matrix SVM	35
Gambar 4.5 Grafik Hasil Klasifikasi Sentimen SVM.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Asistensi TA	41
Lampiran 2 Curriculum Vitae	42
Lampiran 3 Surat Pernyataan HAKI.....	43
Lampiran 4 Surat Pengalihan Hak Cipta.....	44
Lampiran 5 Sertifikat BNSP	45
Lampiran 6 Hasil Cek Turnitin.....	46
Lampiran 7 Lembar Revisi Dosen.....	47

