

ABSTRAK

Nama : Muhammad Elraz Taqillah
NIM : 41820010110
Pembimbing : Dwi Ade Handayani Capah,
TA : S.Kom, M.Kom

Judul : Analisis Sentimen Terhadap Data
Ulasan Pengguna Aplikasi Flip.Id
Pada Google Play Dengan Metode
Svm

Bank-bank terbesar di Indonesia menetapkan biaya administrasi sebesar Rp6.500,00 untuk transfer antar bank, yang seringkali membuat masyarakat merasa keberatan. Kehadiran aplikasi *fintech* seperti OVO, DANA, dan OY! Indonesia yang menawarkan transfer tanpa biaya administrasi telah menarik minat masyarakat untuk beralih. Salah satu aplikasi *fintech* yang sangat diminati adalah Flip.id, dengan lebih dari 10 juta unduhan dan rating 4.4 di *Google Play Store*. Pengguna sering memberikan opini dan perspektif mereka melalui komentar di ulasan aplikasi Flip.id. Opini pengguna pada ulasan ini berfluktuasi dan kadang-kadang unik atau berlebihan. Untuk mengevaluasi opini dan ulasan pengguna, digunakan analisis sentimen. Data penelitian berasal dari ulasan pengguna di *Google Play Store* untuk Flip.id, yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM). Hasil pengujian menunjukkan bahwa metode SVM efektif dalam melakukan klasifikasi sentimen terhadap ulasan aplikasi Flip.id, dengan akurasi sebesar 95%. Hasil ini menunjukkan bahwa analisis sentimen dengan SVM dapat memberikan wawasan berharga tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan layanan lebih lanjut.

Kata kunci:

Analisis Sentimen, *Fintech*, Flip.id, Klasifikasi, *Support Vector Machine*

ABSTRACT

Name : Muhammad Elraz Taqillah
Student Number : 41820010110
Counsellor : Dwi Ade Handayani Capah, S.Kom,
M.Kom
Title : Analisis Sentimen Terhadap Data
Ulasan Pengguna Aplikasi Flip.Id Pada
Google Play Dengan Metode Svm

The largest banks in Indonesia charge an administration fee of IDR 6,500.00 for inter-bank transfers, which is often rejected. The presence of fintech applications such as OVO, DANA and OY! Indonesia, which offer transfers without administration fees, has increased people's interest in making the switch. One of the most popular fintech applications is Flip.id, with more than 10 million downloads and a rating of 4.4 in the Google Play Store. Users often share their opinions and perspectives through comments in Flip.id application reviews. User opinions on these reviews vary and are sometimes idiosyncratic or exaggerated. Sentiment analysis is used to evaluate user opinions and reviews. The research data comes from user reviews on the Google Play Store for Flip.id, which are then analysed using the Support Vector Machine (SVM) method. The test results show that the SVM method is effective in classifying the sentiment of reviews of the Flip.id application, with an accuracy of 95%. These results show that sentiment analysis with SVM can provide valuable insights into user perceptions of applications, which in turn can be used for further service improvement and development.

Keywords:

Sentiment Analysis, Fintech, Flip.id, Classification, Support Vector Machine