

ABSTRAK

Pinjaman *Online* atau kredit *Online* adalah fasilitas penyediaan jasa keuangan yang beroperasi secara *Online*, administrasi penerimaan berbasis aplikasi adalah salah satu jenis Implementasi Teknologi Finansial (*Fintech*). Pada saat ini perusahaan *Financial Tecnology* yang menawarkan layanan administrasi berbasis web semakin berkembang dan tidak sedikit situs yang menawarkan kredit *Online* pada pengguna yang umumnya dengan keuntungan dan kerugian. Di Google Play Store , pengguna sering membaca *review* pengguna lainnya dan reputasi aplikasi, sebelum mengunduh aplikasi. Hal ini membuat analisis *review* pengguna sangat menarik bagi pemilik aplikasi untuk mengambil keputusan di masa depan. Berkaitan dengan hal ini, penelitian ini bermaksud menganalisis *review* pengguna aplikasi Pinjaman *Online* pada Google Play Store , menggunakan analisis sentiemen dengan metode *Support Vector Machine*. Analisis ini dilakukan dengan 3 uji coba, pertama dengan membandingkan *K*-5 dan *K*-10, kedua dengan membandingkan *C*1,10,100 dan ketiga dengan membanding 3 kernel SVM yaitu linier, *Polynomial* dan *Radial Basis Fauntion* (RBF). Analisis dilakukan pada 12000 *review* pengguna yang di kumpulkan dari aplikasi Easy Cash, Kredivo, Rupiah Cepat di Google Play Store . Dalam mengoptimalkan hasil klasifikasi dilakukan beberapa metode pendukung seperti *Preprocessing* data teks yang meliputi *Lower Case*, *Cleansing*, *Tokenization*, *Slangword*, *Slangword*, *Stemming*. Kemudian penerapan *ekstraksi* fiturTF-IDF serta pembagian data latih dan data uji menggunakan *Confusion Matrix* untuk mempermudah proses pengujian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keakurasian aplikasi pinjaman *Online* dapat menghasilkan nilai akurasi paling tinggi saat menggunakan kernel *RBF* yakni Easy Cash 90%, Kredivo 90%, dan Rupiah Cepat 91%.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, SVM, Pinjaman *Online*

ABSTRACT

Online loans or Online credit are financial service provision facilities that operate Online, application-based revenue administration is a type of Financial Technology Implementation (Fintech). At this time Financial Technology companies that offer web-based administrative services are growing and there are not a few sites that offer Online credit to users, generally with advantages and disadvantages. On the Google Play Store, users often read other user reviews and the app's reputation, before downloading an app. This makes user review analysis very interesting for app owners to make future decisions. In this regard, this study intends to analyze user reviews of the Online Loan application on the Google Play Store, using sentiment analysis using the Support Vector Machine method. This analysis was carried out with 3 trials, the first by comparing K-5 and K-10, the second by comparing C1, 10,100 and the third by comparing 3 SVM kernels namely linear, Polynomial and Radial Basis Fauntion (RBF). The analysis was carried out on 12,000 user reviews collected from the Easy Cash, Kredivo, Rupiah Fast applications on the Google Play Store. In optimizing the classification results, several supporting methods are carried out, such as text data Preprocessing which includes Lower Case, Cleansing, Tokenization, Slangword, Slangword, Stemming. Then the application of TF-IDF feature extraction and distribution of training data and test data using the Confusion Matrix to simplify the testing process. The results of this study show that the level of accuracy of Online loan applications can produce the highest accuracy values when using the RBF kernel, namely Easy Cash 90%, Kredivo 90%, and Rupiah Fast 91%.

Keywords: Sentiment Analysis, SVM, Online loan