

ABSTRAK

Dompot digital belakangan ini banyak digunakan orang untuk pembayaran non-tunai. Dari beberapa aplikasi dompet digital peneliti mengambil studi kasus yaitu aplikasi DANA. *Review* dari pengguna sering digunakan sebagai alat yang efektif dan efisien dalam menemukan informasi terhadap suatu produk atau jasa. Data yang diambil dari ulasan pada Google Play sebanyak 1500 ulasan. Penelitian ini bermaksud menganalisis *review* pengguna aplikasi DANA pada *Google Play Store*, menggunakan analisis sentimen dengan metode *Support Vector Machine(SVM)*. Dalam mengoptimalkan hasil klasifikasi dilakukan beberapa metode pendukung seperti *preprocessing* data teks, kemudian penerepan *Vector Space Model(VSM)* *TF-IDF*. Menggunakan kernel '*linear*', '*polynomial*', '*rbf*', dan *Confusion Matrix*. Hasil dari penelitian ini mencari parameter terbaik yaitu mendapatkan nilai akurasi 83% dengan parameter yaitu 'C': 3, 'degree': 1, 'gamma': 0.4, 'kernel': 'rbf' dengan data training yang digunakan sebanyak 1200 ulasan, sedangkan proses *testing* menghasilkan prediksi kelas positif = 144 ulasan dan kelas negatif = 156 ulasan dengan data testing yang digunakan sebanyak 300 ulasan. *Confusion Matrix* untuk mencari nilai akurasi pada proses klasifikasi SVM yaitu menghasilkan nilai akurasi sebesar 84%, presisi = 83%, recall = 83%, dan f1-score = 83%. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui hasil akurasi yang optimal.

Kata kunci: Dompot digital, DANA, *Support Vector Machine(SVM)*, *TF-IDF*, *Confusion Matrix*.

ABSTRACT

Digital wallets have recently been used by many people for non-cash payments. From several digital wallet applications, researchers took a case study, namely the DANA application. Reviews from users are often used as an effective and efficient tool in finding information about a product or service. Data taken from reviews on Google Play as many as 1500 reviews. This research aims to analyze user reviews of the DANA application on the Google Play Store, using sentiment

analysis with the Support Vector Machine (SVM) method. In optimizing the classification results, several supporting methods are carried out, such as text data preprocessing, then applying Vector

Space Model (VSM) TF-IDF. Uses 'linear', 'polynomial', 'rbf', and Confusion Matrix kernels. The results of this research look for the best parameters, namely getting an accuracy value of 83% with parameters namely 'C': 3, 'degree': 1, 'gamma': 0.4, 'kernel': 'rbf' with training data used of 1200 reviews, while the testing process resulted in predictions of positive class = 144 reviews and negative class = 156 reviews with testing data used of 300 reviews. Confusion Matrix to find accuracy values in the SVM classification process produces accuracy values of 84%, precision = 83%, recall = 83%, and f1-score = 83%. With this research, it is expected to know the results of optimal accuracy.

Keywords: Digital wallet, DANA, Support Vector Machine(SVM), TF-IDF, Confusion Matrix.