

INTISARI

Ulasan pengguna sering kali menjadi representasi langsung dari pengalaman mereka terhadap suatu layanan digital, termasuk dalam konteks aplikasi kesehatan mental. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna aplikasi Riliv di Google Play Store ke dalam dua kategori, yaitu positif dan negatif, dengan menerapkan algoritma Support Vector Machine (SVM). Data yang digunakan berjumlah 2.978 ulasan dan dikumpulkan melalui teknik web scraping. Proses pelabelan dilakukan menggunakan pendekatan lexicon-based, dilanjutkan dengan preprocessing, ekstraksi fitur menggunakan metode TF-IDF, pembagian data dengan rasio 80:20 dan menggunakan teknik `class_weight='balanced'` untuk menangani ketidakseimbangan distribusi data antar kelas. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas ulasan bersentimen positif, yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang dirasakan membantu dan bermanfaat. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah ulasan negatif yang mengkritisi aspek teknis seperti akses layanan dan sistem konseling berbayar. Model SVM yang dibangun mampu mengklasifikasikan sentimen dengan akurasi sebesar 94%, dengan nilai precision, recall, dan F1-score yang tinggi, yang menunjukkan bahwa algoritma ini efektif dalam menangani teks berbahasa Indonesia secara biner. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SVM merupakan metode klasifikasi yang tepat untuk analisis sentimen pada ulasan aplikasi digital, serta dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk pengembangan layanan aplikasi kesehatan mental seperti Riliv.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Riliv, Support Vector Machine, Ulasan Pengguna, Lexicon-Based

ABSTRACT

User reviews often serve as a direct representation of their experiences with a digital service, including in the context of mental health applications. This study aims to classify the sentiment of user reviews of the Riliv application on the Google Play Store into two categories: positive and negative, using the Support Vector Machine (SVM) algorithm. A total of 3,029 Indonesian-language reviews were collected through web scraping techniques. The labeling process was carried out using a lexicon-based approach, followed by preprocessing, feature extraction using the TF-IDF method, data splitting with an 80:20 ratio, and the application of the `class_weight='balanced'` parameter to address class imbalance. The analysis results show that the majority of reviews were positive, indicating user satisfaction with features that were perceived as helpful and beneficial. However, several negative reviews were also found, mostly criticizing technical issues such as service accessibility and the paid counseling system. The SVM model successfully classified sentiments with an accuracy of 94%, along with high values of precision, recall, and F1-score, demonstrating that this algorithm is effective for binary text classification in the Indonesian language. This study concludes that SVM is a suitable classification method for sentiment analysis of digital application reviews and can serve as a basis for decision-making in the development of mental health service applications such as Riliv.

Keywords: Sentiment Analysis, Riliv, Support Vector Machine, User Reviews, Lexicon-Based