

**ANALISIS SENTIMEN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB MENGGUNAKAN MODEL
INDOBERT (*INDONESIAN BIDIRECTIONAL ENCODER
REPRESENTATIONS FROM TRANSFORMER*)**

Skripsi



Disusun oleh

**Annisa Rizqia Nur Amaliah
22SA11A088**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISIS SENTIMEN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB MENGGUNAKAN MODEL
INDOBERT (*INDONESIAN BIDIRECTIONAL ENCODER
REPRESENTATIONS FROM TRANSFORMER*)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

**Annisa Rizqia Nur Amaliah
22SA11A088**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS SENTIMEN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB MENGGUNAKAN MODEL INDOBERT (*INDONESIAN BIDIRECTIONAL ENCODER REPRESENTATIONS FROM TRANSFORMER*)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Annisa Rizqia Nur Amaliah

22SA11A088

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 04 Juli 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Primandani Arsi, SST., M.Kom.
NIDN. 0602108801

Pungkas Subarkah, M.Kom.
NIDN. 0608088007

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 20 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Nama Program Studi

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Ir. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs., IPM.
NIK. 2013.09.1.017

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS SENTIMEN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN
TRANSPORTASI ONLINE GRAB MENGGUNAKAN MODEL
INDOBERT (*INDONESIAN BIDIRECTIONAL ENCODER
REPRESENTATIONS FROM TRANSFORMER*)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Annisa Rizqia Nur Amaliah

22SA11A088

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Juli 2026

Dr. Azhari Shouni Barkah, M.Kom.
NIDN. 0615067903

Dinar Mustofa, M.Kom.
NIDN. 0622099002

Primandani Arsi, SST., M.Kom.
NIDN. 0602108801

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 20 Juli 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan**

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Annisa Rizqia Nur Amaliah
NIM : 22SA11A088
Program Studi : Informatika
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap
Layanan Transportasi Online Grab
Menggunakan Model IndoBERT (*Indonesian
Bidirectional Encoder Representations from
Transformer*)

Dosen Pembimbing 1 : Primandani Arsi, S.ST., M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Pungkas Subarkah, M.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 04 Juli 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Annisa Rizqia Nur Amaliah
NIM. 22SA11A088

HALAMAN PERSEMBAHAN

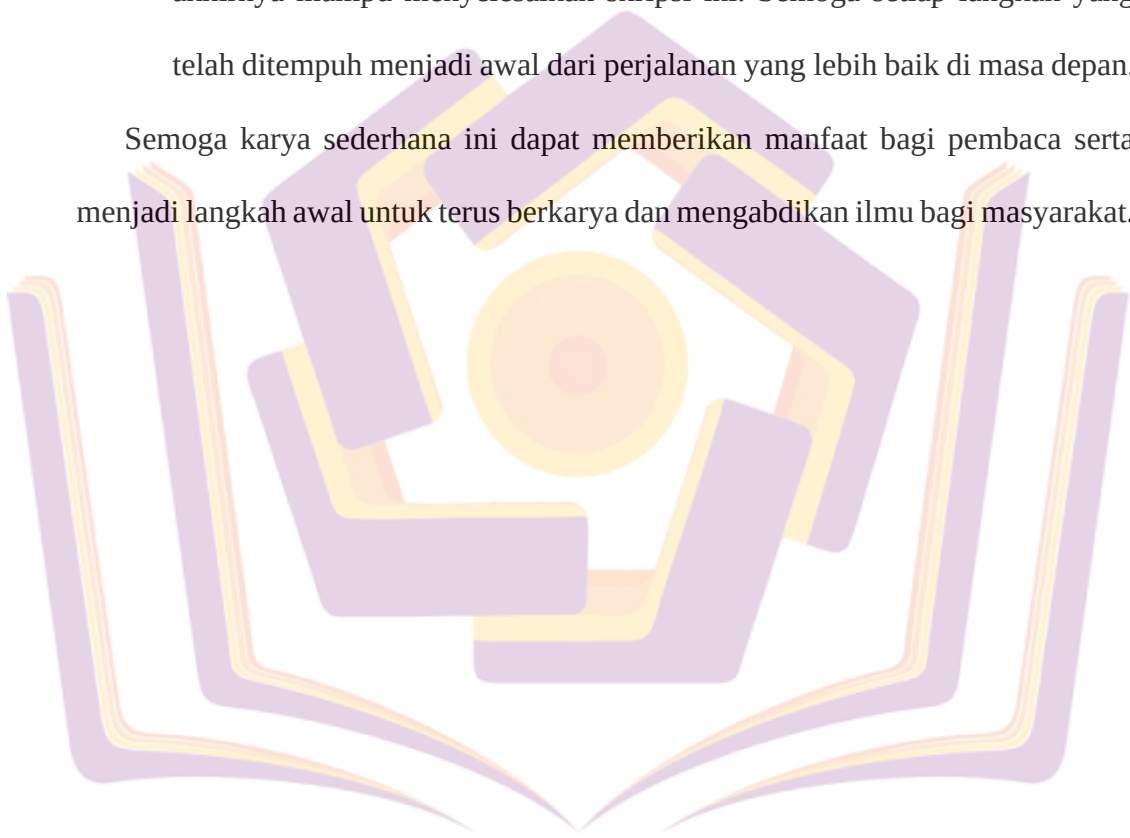
Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT. atas segala kasih sayang, rahmat, pertolongan, serta kemudahan yang senantiasa diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Primandani Arsi, SST., M.Kom., dan Bapak Pungkas Subarkah, M.Kom., selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan ilmu, arahan, motivasi, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer (FIK), atas ilmu, pengalaman, dan keteladanan yang telah diberikan selama masa perkuliahan sebagai bekal berharga untuk masa depan.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Catam dan Almarhumah Ibu Siti Khusniati, yang telah memberikan kasih sayang, doa, pengorbanan, serta dukungan tanpa henti. Teruntuk Almarhumah Ibu, semoga Allah Swt. menempatkan beliau di tempat terbaik di sisi-Nya. Semoga karya ini menjadi salah satu wujud bakti dan doa yang dapat saya persembahkan.
5. Adik tercinta, Muhammad Faza Al Fathi, yang selalu memberikan semangat, doa, dan kebahagiaan dalam setiap langkah perjalanan saya.
6. Seluruh keluarga besar, khususnya Kakek, Nenek, Bulik, Bude, Pakde, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dukungan, dan semangat sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan kelas IF 22 B, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, semangat, serta berbagai pengalaman yang telah kita lalui bersama selama menempuh pendidikan.

8. Diri saya sendiri, terima kasih karena telah mampu bertahan, bangkit, dan terus berjuang melewati setiap proses, tantangan, dan kesulitan hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga setiap langkah yang telah ditempuh menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa depan.

Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi langkah awal untuk terus berkarya dan mengabdikan ilmu bagi masyarakat.



HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(QS. Al-Insyirah: 6).



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Grab Menggunakan Model IndoBERT (*Indonesian Bidirectional Encoder Representations from Transformer*)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta kelancaran dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Catam dan Almarhumah Ibu Siti Khusniati, beserta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan kepada penulis.
3. Ibu Primandani Arsi, SST., M.Kom., selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Pungkas Subarkah, M.Kom., selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran selama penulis menempuh pendidikan.
6. Teman-teman kelas IF 22 B dan seluruh sahabat yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, dunia akademik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Purwokerto, 04 Juli 2026

Penulis.