RINGKASAN

Kegiatan berbelanja melalui media internet dapat dilakukan dengan mudah menggunakan aplikasi *e-commerce*. Shopee adalah salah satu aplikasi *e-commerce* yang memiliki reputasi baik di Indonesia. Dalam suatu sistem atau aplikasi *e-commerce* pasti memiliki kekurangan yang sering di rasakan oleh para penggunanya. Dengan melakukan analisa terhadap pengguna aplikasi, perusahaan dapat mengerti kekurangan dari aplikasi tersebut dan harapan dari parapenggunanya. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk melakukan analisis sentimen dengan menggunakan data ulasan yang terdapat pada situs *website google play* guna mengetahui hal yang sering diulas oleh para penggunanya. Selanjutnya dilakukan pelabelan dan dianalisis menggunakan Support Vector Machine dan Decision Tree untuk mengklasifikasikan ulasan berdasarkan kategori kelas sentimen positif dan kelas sentimen negatif. Kemudian divisualisasikan terhadap informasi yang sering diulas menggunakan *chart*. Melalui klasifikasi diperoleh hasil akurasi terbesar dengan menggunakan Support Vector Machine sebesar 82,19%. Serta ulasan positif yang sering diulas yaitu “belanja” sedangkan ulasan negatif yang sering diulas yaitu”jaringan”. Kata “jaringan” ini sering muncul bersamaan dengan kata “bermasalah”, yang menunjukan bahwa aplikasi ini masih memiliki permasalahan pada jaringannya.

Kata Kunci: *Text Mining*, *Support Vector Machine*, *Decision Tree*, Analisis Sentimen.

ABSTRACT

Internet shopping can be done easily using e-commerce applications. Shopee is one of the reputable e-commerce applications in Indonesia. In a system or e-commerce application must have flaws that are often felt by its users. By analyzing application users, companies can understand the shortcomings of the application and the expectations of its users. The purpose of this study is to conduct a sentiment analysis using review data found on the Google Play website to find out things that are often reviewed by users. Labeling was then carried out and analyzed using Support Vector Machine and Decision Tree to classify reviews based on positive sentiment class categories and negative sentiment classes. Then visualize the information that is often reviewed using charts. Through classification, the greatest accuracy results are obtained by using Support Vector Machine of 82.19%. As well as positive reviews that are often reviewed, namely "shopping" while negative reviews are often reviewed, namely "network". The word "network" often appears together with the word "problematic", which indicates that this application still has problems with its network.

Keywords: Text Mining, Support Vector Machine, Decision Tree, Sentiment Analysis.

SEKOLAH TINGGI DAN KOMPUTER AMIKOM PURWOKERTO