

INTISARI

Jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahun. Menurut survei APJII, pada periode 2021-2022, mencapai 210,03 juta, dengan peningkatan sebesar 6,78%. Hal ini menunjukkan perkembangan teknologi, terutama dalam fintech. Menurut survei Kredivo dan Katadata Insight Center (KIC), e-wallet menjadi metode pembayaran online yang paling populer, dengan persentase 84,3%. OVO, DANA, dan Gopay adalah beberapa e-wallet atau dompet digital yang tersedia di Indonesia. Survei (katadata.co.id, 2022) menunjukkan bahwa OVO adalah dompet digital yang paling banyak digunakan, tetapi survei di Google Play Store menunjukkan bahwa OVO diunduh lebih dari 50 juta kali dengan rating 3,8 dan ulasan 1,03 juta. DANA, sebagai pesaingnya, memiliki statistik yang lebih baik dengan lebih dari 100 juta unduhan, rating 3,9, dan ulasan 4,22 juta. Ulasan pengguna OVO di Google Play sangat beragam, baik ulasan positif maupun negatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sentimen menggunakan data ulasan aplikasi OVO di Google Play, dengan tujuan untuk mencari akurasi terbaik dari algoritma yang digunakan yaitu algoritma Support Vector Machine dan K-Nearest Neighbor, menghasilkan akurasi terbaik masing-masing 94,85% dan 90,36%. Selain itu juga untuk mengidentifikasi kata-kata yang sering diulas baik positif maupun negatif pada ulasan pengguna aplikasi OVO. Ulasan positif paling sering menyebut "aplikasi_ovo" dalam generate n-grams dengan n=2, sementara ulasan negatif paling sering menyebut "upgrade_premiere".

Kata kunci: Analisis Sentimen, Support Vector Machine, K-Nearest Neighbor, Google Play Store, Text Mining, Vader.

ABSTRACT

The number of internet users in Indonesia continues to increase every year. According to the APJII survey, in the period of 2021-2022, it reached 210.03 million, with an increase of 6.78%. This indicates technological advancement, especially in fintech. According to the Kredivo and Katadata Insight Center (KIC) survey, e-wallet has become the most popular online payment method, with a percentage of 84.3%. OVO, DANA, and Gopay are some of the e-wallet or digital wallet options available in Indonesia. A survey by katadata.co.id in 2022 shows that OVO is the most widely used digital wallet, but the survey on Google Play Store shows that OVO has been downloaded more than 50 million times with a rating of 3.8 and 1.03 million reviews. DANA, as its competitor, has better statistics with more than 100 million downloads, a rating of 3.9, and 4.22 million reviews. User reviews of OVO on Google Play are quite diverse, including both positive and negative feedback. The purpose of this research is to analyze sentiment using data from OVO app reviews on Google Play, with the goal of finding the best accuracy of the algorithms used, namely Support Vector Machine and K-Nearest Neighbor, resulting in respective accuracies of 94,85% and 90,36%. Additionally, the research aims to identify frequently mentioned words in both positive and negative user reviews of the OVO app. Positive reviews most commonly mention "aplikasi_ovo" in generating n-grams with n=2, while negative reviews most commonly mention "upgrade_premiere".

Keywords: Sentiment Analysis, Support Vector Machine, K-Nearest Neighbor, Google Play Store, Text Mining, Vader.