**ANALISIS SENTIMEN REVIEW APLIKASI SELFCARE OXYGEN ID DI GOOGLE PLAY STORE**

**MENGGUNAKAN ALGORITMA SVM (SUPPORT VIRTUAL MACHINE)**

**LAPORAN MAGANG**

****

Oleh:

20220801331 Shakil Mardhika Azhar

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA**

**2025**

**ABSTRAK**

Nama : Shakil Mardhika Azhar

Program Studi : Teknik Informatika

Judul : **ANALISIS SENTIMEN REVIEW APLIKASI SELFCARE**

**OXYGEN ID DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN**

**ALGORITMA SVM (SUPPORT VIRTUAL MACHINE)**

Aplikasi *Selfcare Oxygen ID* merupakan aplikasi layanan digital yang disediakan oleh Oxygen ID untuk memberikan informasi terkait paket internet, tagihan, serta pengelolaan layanan pengguna. Aplikasi ini tersedia di platform *Google Play Store* dan telah menerima berbagai ulasan dari pengguna yang mencerminkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Namun, ulasan-ulasan tersebut tidak selalu mudah dipahami secara langsung karena adanya kesalahan penulisan, bahasa informal, dan subjektivitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan-ulasan tersebut guna mengetahui persepsi pengguna terhadap aplikasi. Data ulasan dikumpulkan secara otomatis menggunakan library *Google Play Scraper*, kemudian dilakukan tahapan pra-pemrosesan teks seperti pembersihan, normalisasi, tokenisasi, dan stemming untuk menyiapkan data dalam bentuk yang layak dianalisis. Metode klasifikasi yang digunakan adalah *Support Vector Machine (SVM)* dengan teknik ekstraksi fitur *TF-IDF (Term Frequency-Inverse Document Frequency)*, yang mampu mengubah teks menjadi representasi numerik yang relevan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas ulasan pengguna bersentimen positif, dan model klasifikasi yang dibangun mampu memberikan prediksi sentimen dengan tingkat akurasi yang cukup baik. Temuan ini memberikan gambaran awal mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Selfcare Oxygen ID* serta dapat dijadikan dasar evaluasi dan pengembangan layanan oleh pihak pengembang.

Kata Kunci : TF-IDF, Support Vector Machine, Selfcare Oxygen ID

Daftar Pustaka :

Jumlah Halaman :

**ABSTRACT**

Name : Shakil Mardhika Azhar

Study : *Informatics Engineering*

Title : *SENTIMENT ANALYSIS OF SELFCARE OXYGEN ID REVIEWS*

*ON GOOGLE PLAY STORE USING THE SUPPORT VECTOR*

*MACHINE (SVM) ALGORITHM*

*Aplikasi Selfcare Oxygen ID merupakan aplikasi layanan digital yang disediakan oleh Oxygen ID untuk memberikan informasi terkait paket internet, tagihan, serta pengelolaan layanan pengguna. Aplikasi ini tersedia di platform Google Play Store dan telah menerima berbagai ulasan dari pengguna yang mencerminkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Namun, ulasan-ulasan tersebut tidak selalu mudah dipahami secara langsung karena adanya kesalahan penulisan, bahasa informal, dan subjektivitas pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan-ulasan tersebut guna mengetahui persepsi pengguna terhadap aplikasi. Data ulasan dikumpulkan secara otomatis menggunakan library Google Play Scraper, kemudian dilakukan tahapan pra-pemrosesan teks seperti pembersihan, normalisasi, tokenisasi, dan stemming untuk menyiapkan data dalam bentuk yang layak dianalisis. Metode klasifikasi yang digunakan adalah Support Vector Machine (SVM) dengan teknik ekstraksi fitur TF-IDF (Term Frequency-Inverse Document Frequency), yang mampu mengubah teks menjadi representasi numerik yang relevan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas ulasan pengguna bersentimen positif, dan model klasifikasi yang dibangun mampu memberikan prediksi sentimen dengan tingkat akurasi yang cukup baik. Temuan ini memberikan gambaran awal mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Selfcare Oxygen ID serta dapat dijadikan dasar evaluasi dan pengembangan layanan oleh pihak pengembang.*

*Keywords   : TF-IDF, Support Vector Machine, Selfcare Oxygen ID*

*References :*

*Number Of Pages :*

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **“Analisis Sentimen Review Aplikasi Selfcare Oxygen ID di Google Play Store Menggunakan Algoritma SVM (Support Vector Machine)”**. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan kegiatan magang pada Program Studi Teknik Informatika di Universitas Esa Unggul Jakarta. Adapun tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk mendokumentasikan pengalaman, pembelajaran, serta hasil yang diperoleh selama melaksanakan kegiatan magang di **PT. Mora Telematika Indo-nesia Tbk. (Moratelindo).**

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah berupa kesehatan dan

kemampuan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan

semangat yang tak henti-hentinya.

3.

4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat

dan terimakasih penulis atas segala daya upaya dalam membantu penulis menyelesaikan

penelitian ini.

Daftar isi