

INTISARI

SENTIMEN ANALISIS APLIKASI TRAVELOKA MENGGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR MACHINE

oleh

Adelia Damayanti

adeliadamayanti.1911050073@mail.darmajaya.ac.id

Ada banyak aplikasi tiket *online* di Indonesia yang bisa digunakan secara *online* atau diunduh dari *Google Play Store* untuk pengguna *android*. Peneliti menemukan lima aplikasi tiket *online* yang banyak digunakan oleh pengguna *android*, antara lain Agoda, Mister Aladin, Pegipegi, Tiket.com dan Traveloka. Masing-masing program tiket *online* ini memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Sisi *negatifnya* adalah banyak penipuan terjadi selama transaksi. Sehingga ketika Anda membatalkan pesanan tiket atau reservasi hotel, terkadang butuh waktu lama untuk mendapatkan *refund* uang kembali.

Penelitian ini dianalisis menggunakan algoritma *Support Vector Machine*, alat yang digunakan aplikasi Rapidminer tahapan yang dilakukan pengumpulan data, pre-processing data, klasifikasi data, cross validasi svm dan nilai akurasi.

Hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode SVM pada aplikasi Traveloka dengan menggunakan 500 data. Dari data uji tersebut 321 atau 64,2% data masuk kelas Positif dan sisanya 179 atau 35,8% data masuk pada kelas negatif serta menghasilkan tingkat akurasi sebesar 85,50%, artinya dari 500 *review* terdapat 427.5 *review* terklasifikasi tepat pada kelas sentimennya sedangkan 14,50 atau 22,5 *review* tidak terklasifikasi tepat pada kelas sentimennya.

Kata Kunci : *Support Vector Machine*, Rapidminer, Traveloka.