

## ABSTRAK

Layanan transportasi *online* merupakan transportasi umum yang banyak diminati masyarakat. Menurut laporan We Are Social 2020, saat ini terdapat sebanyak 21,7 juta orang di Indonesia yang menggunakan layanan transportasi online[1]. Para pelanggan atau konsumen kerap kali menyalurkan opini dan keluhan melalui berbagai media. Salah satunya media sosial Instagram. Pada Instagram, layanan transportasi *online* memiliki akun resmi untuk memberikan informasi terbaru tentang layanan maupun mengumpulkan komentar-komentar dari masyarakat. Apabila diteliti lebih lanjut, kumpulan komentar tersebut dapat dijadikan sebuah sistem analisis sentimen yang apabila dikumpulkan akan mendapatkan kesimpulan jasa transportasi *online* yang memiliki sentimen terbaik di Instagram. Oleh karena itu, sistem yang dibuat dapat menganalisis sentimen pada produk layanan transportasi *online* menggunakan metode CNN (*Convolutional Neural Network*). Sistem ini diharapkan dapat membantu konsumen layanan transportasi online dalam memilih layanan yang terbaik dari analisa sentimen. Hasil penelitian tugas akhir ini dalam mengklasifikasikan sentimen pada kolom komentar Instagram berhasil mendapatkan akurasi dengan rata-rata 95%.

Kata kunci : Analisis Sentimen, *Convolutional Neural Network (CNN)*, Instagram