

ABSTRAK

Kemajuan teknologi berdampak pada munculnya inovasi-inovasi baru untuk memudahkan aktivitas sehari-hari, salah satunya dalam layanan transportasi *online*. Banyaknya penyedia layanan transportasi *online* berdampak pada persaingan yang semakin ketat. Salah satu aplikasi penyedia layanan transportasi *online*, yaitu Maxim, yang belum lama ini perlahan berkembang merebut pasar *ride-hailing* di Indonesia. Namun dalam perkembangannya, Maxim masih belum mampu menyeimbangkan posisi dengan Gojek yang menempati posisi teratas di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan Maxim masih memiliki kekurangan dalam beberapa aspek seperti pelayanan yang diberikan dan fungsionalitas aplikasi. Untuk mengetahui kekurangan tersebut, maka dilakukan analisis sentimen terhadap ulasan yang dikirimkan oleh pengguna pada *Google Play Store*. Metode-metode yang dilakukan pada analisis sentimen diantaranya pengumpulan data dengan *web scraping*, *preprocessing* teks, pelabelan data, pembobotan data dengan TF-IDF, kemudian klasifikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dengan kernel Linear. Serta dilakukan penerapan *hyperparameter optimization* dengan *GridSearch* dan dilakukan pada 3 skenario rasio data *training* dan *testing* yaitu 60:40, 70:30, dan 80:20 dan evaluasi dengan *confusion matrix*. Hasil akurasi terbaik didapatkan pada model dengan rasio 70:30 yaitu sebesar 89.82%, *precision* sebesar 92.66%, *recall* sebesar 94.09%, dan *f1 score* sebesar 93.38%. Evaluasi dengan kurva ROC-AUC mendapatkan nilai AUC 0.8505. Hasil sentimen cenderung mengarah ke sentimen positif yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Serta berdasarkan hasil sentimen tersebut, pengembang dapat mengetahui hal apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dari aplikasi Maxim.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, Transportasi *online*, *Support Vector Machine*