

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini memiliki dampak yang besar pada kehidupan manusia. Salah satu keuntungan dari kemajuan teknologi adalah meningkatnya popularitas transportasi online. Maxim merupakan sebuah Perusahaan berasal dari Rusia yang bernaung dalam PT. Teknologi Perdana Indonesia yang hadir di Indonesia sejak Juli 2018. Salah satu jasa ojek online yang sering di gunakan dan memiliki jumlah pengguna yang cukup besar di Indonesia dan memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen. Pada Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna aplikasi maxim di google playstore, dengan mengkategorikan ulasan berdasarkan sentimen positif, netral dan negatif, serta menguji akurasi analisis dengan menggunakan algoritma machine learning. Pada penelitian ini menggunakan model *cross industry standard process for data mining (CRISP-DM)* sebagai pedoman dalam analisis. Analisis dilakukan dengan menggunakan data hasil scrapping data di google plystore. Dan implementasi menggunakan algoritma *Naive Bayes*, *Support Vector Machine*, *Random forest*, dan *K-Nearest Neighbor*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 50.000 data ulasan namun setelah dilakukan pre processing data menjadi 46089 data dan pemrosesan menggunakan skenario 80:20 membagi data menjadi 2 *data training* dan *data testing*. Hasil evaluasi model machine learning menunjukkan algoritma support vector machine memiliki nilai akurasi tertinggi sebesar 85%, *Precision* 83%, *Recall* 85%, dan *F1-Score* 82%.

Kata Kunci : Maxim, Analisis Sentimen, *CRISP-DM*, Machine Learning.

ABSTRACT

The development of technology today has a great impact on human life. One of the benefits of technological advancement is the increasing popularity of online transportation. Maxim is a company originating from Russia under the umbrella of PT. Teknologi Perdana Indonesia which has been present in Indonesia since July 2018. One of the online motorcycle taxi services that is often used and has a large number of users in Indonesia and has varying levels of satisfaction with the services provided to consumers. This study aims to analyze the sentiment of maxim application users on Google Playstore, by categorizing reviews based on positive, neutral and negative sentiments, and testing the accuracy of the analysis using machine learning algorithms. This research uses the cross industry standard process for data mining (CRISP-DM) model as a guideline for analysis. The analysis was carried out using data from scrapping data on Google Plystore. And the implementation uses Naive Bayes, Support Vector Machine, Random forest, and K-Nearest Neighbor algorithms. The data obtained in this study were 50,000 review data but after pre-processing the data became 46089 data and processing using the 80:20 scenario dividing the data into 2 training data and testing data. The results of the machine learning model evaluation show that the support vector machine algorithm has the highest accuracy value of 85%, Precision 83%, Recall 85%, and F1-Score 82%.

Keywords: Maxim, Sentiment Analysis, CRISP-DM, Machine Learning.