

ABSTRAK

Ulasan daring pada platform seperti Google Play Store merupakan sumber umpan balik penting bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan digital. Salah satu aplikasi yang banyak memperoleh ulasan adalah BRImo, aplikasi *mobile banking* milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang menyediakan berbagai layanan transaksi keuangan. Ulasan pengguna aplikasi tersebut menunjukkan adanya beragam pengalaman positif maupun negatif yang perlu dianalisis untuk memahami sentimen pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk membangun model analisis sentimen yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan berbahasa Indonesia, menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi BRImo berdasarkan hasil klasifikasi, serta membandingkan performa beberapa jenis kernel pada metode *Support Vector Machine* (SVM) untuk menentukan kernel yang paling sesuai agar model yang dihasilkan optimal. Dataset yang digunakan setelah melalui proses *undersampling* terdiri atas 108 ulasan berbahasa Indonesia yang terbagi atas 54 data positif dan 54 data negatif. Metode pembobotan yang digunakan adalah *Term Frequency–Inverse Document Frequency* (TF-IDF). Klasifikasi sentimen dilakukan menggunakan *Support Vector Machine* (SVM) dengan pengujian tiga jenis kernel yaitu Kernel Linear, Kernel RBF, dan Kernel *Polynomial*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kernel Linear dan RBF memiliki performa yang identik, dengan akurasi sebesar 0,95, *recall* sebesar 0,89, *precision* sebesar 0,89, dan *f1-score* sebesar 0,89. Kernel *Polynomial* memberikan performa terbaik dengan akurasi sebesar 0,96, *recall* sebesar 0,86, *precision* sebesar 0,98, dan *f1-score* sebesar 0,91.

Kata kunci : Analisis Sentimen, BRImo, *Support Vector Machine*, Kernel, TF-IDF