

ABSTRAK

Bibit adalah salah satu aplikasi keuangan terbesar di Indonesia. Aplikasi Bibit menjadi salah satu pilihan dalam melakukan investasi untuk penggunanya karena kemudahan fitur yang ditawarkan. Pengguna dapat mengunduh dan memberi ulasan pada aplikasi Bibit melalui *Google Play*. Penerapan analisis sentimen pada ulasan bertujuan untuk mengetahui pengklasifikasian sentimen dan gambaran umum terkait ulasan pengguna yang dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi layanan mereka. Studi ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen ulasan pelanggan pada aplikasi Bibit menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) berbasis *Particle Swarm Optimization* (PSO). Dataset yang digunakan dalam studi ini terdiri dari 2299 pada Januari – Oktober 2024 yang diambil dari *Google Play*. Model terbaik dari SVM dipilih berdasarkan nilai terbaik *F1-Score* dalam pencarian *Hyperparameter C* melalui PSO yang kemudian dibandingkan hasilnya dengan metode *grid search*. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa performa terbaik diperoleh dari model SVM-PSO dengan *cost* bernilai 36,33278 dengan *Gamma* bernilai 0,000537634 dengan akurasi (84,35%), *recall* (80,34%), *precision* (92,80%), *f1-score* (86,41%)

Kata Kunci: Bibit, Analisis Sentimen, Support Vector Machine, Particle Swarm Optimization, SVM-PSO, Klasifikasi