

ABSTRAK

Transportasi daring merupakan layanan yang memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi seluler, untuk memudahkan pengguna memesan perjalanan hanya dengan satu sentuhan di layar ponsel. Kemudahan ini membuat transportasi daring semakin digemari, terutama di kota-kota besar di Indonesia. Dua layanan transportasi daring yang banyak digunakan di Indonesia adalah Gojek dan InDrive. Kedua platform ini tidak terlepas dari opini pengguna yang sangat memengaruhi keinginan dan daya saing masing-masing layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengkaji sentimen dalam ulasan yang diberikan oleh para pengguna dari Google Play Store guna membandingkan kedua aplikasi tersebut menggunakan pendekatan algoritma SVM. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari 1000 ulasan pengguna Gojek dan InDrive di Play Store mengandung sentimen negatif, terutama terkait keterlambatan pengemudi dan gangguan aplikasi. Algoritma Support Vector Machine (SVM) memberikan akurasi tertinggi sebesar 86,11% pada rasio data latih dan uji sebesar 80:20, dan menunjukkan kinerja yang relatif stabil pada rasio lainnya. Kata-kata yang umum digunakan dalam ulasan positif mencakup "baik" dan "cepat", sedangkan pada ulasan negatif adalah "lama" dan "batal", yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kecerahan layanan menjadi perhatian utama pengguna. SVM efektif dalam menganalisis sentimen ulasan transportasi daring dengan akurasi tinggi, dan hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna lebih banyak menyampaikan keluhan, terutama mengenai kecepatan dan keandalan layanan Gojek dan InDrive.

Kata Kunci : Transportasi Daring, Analisis Sentimen, Support Vector Machine, Machine Learning.

ABSTRACT

Online transportation refers to services that utilize digital technology, such as mobile applications, to make it easier for users to book rides with just one tap on their phone screens. This convenience has made online transportation increasingly popular, especially in major cities across Indonesia. Two widely used online transportation services in Indonesia are Gojek and InDrive. These platforms are heavily influenced by user opinions, which significantly impact consumer interest and competitiveness. This study aims to identify and analyze user sentiment from reviews submitted on the Google Play Store to compare the two applications using the SVM algorithm approach. The research reveals that most of the 1,000 user reviews for Gojek and InDrive on the Play Store express negative sentiment, particularly regarding driver delays and app malfunctions. The Support Vector Machine (SVM) algorithm achieved the highest accuracy of 86.11% with an 80:20 training-to-testing data ratio and demonstrated relatively stable performance across other ratios. Common words in positive reviews include "good" and "fast," while negative reviews frequently mention "slow" and "cancelled," indicating that service speed and responsiveness are users' primary concerns. SVM proves to be effective in analyzing sentiment in online transportation reviews with high accuracy, and the analysis results show that users tend to express complaints, particularly about the speed and reliability of Gojek and InDrive services.

Keywords : *Online Transportation, Sentiment Analysis, Support Vector Machine, Machine Learning.*