

## ABSTRAK

### PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN TERHADAP ULASAN APLIKASI ZOOM CLOUD MEETING DAN GOOGLE MEET MENGUNAKAN ALGORITMA SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)

MUHAMMAD RIFA AL'AFGHANI - 1177050075

Pemberlakuan kebijakan WFH (*Work From Home*) dalam menanggapi adanya penyebaran COVID-19 menyebabkan banyak kegiatan mulai dari kegiatan pekerjaan hingga persekolahan dilakukan secara daring dari rumah. Layanan daring yang populer karena alasan tersebut yaitu Zoom Cloud Meeting dan Google Meet yang ada pada layanan Google Play. Pada penelitian ini akan dilakukan uji coba pada model dalam menganalisis sentimen dari ulasan pengguna pada kedua aplikasi tersebut. Dengan label positif dan negatif yang dibobotkan menggunakan TF-IDF sehingga data ulasan dapat diproses oleh model menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dan CRISP-DM sebagai metode penelitian. Parameter SVM yang digunakan pada penelitian ini ditentukan dengan bantuan *library GridSearchCV* dengan jumlah 20 kali *cross validation*. Model dengan performa terbaik pada masing-masing data Zoom Cloud Meeting dan Google Meet akan dijadikan model pada analisis sentimen. Hasil analisis sentimen pada aplikasi Zoom Cloud Meeting adalah 58,02% positif dan 41,98% negatif, sedangkan untuk hasil analisis sentimen pada aplikasi Google Meet adalah 52,02% positif dan 47,98% negatif.

**KATA KUNCI :** Analisis Sentimen, *Work From Home*, *Support Vector Machine*, Zoom Cloud Meeting, Google Meet

**ABSTRACT****SENTIMENT ANALYSIS COMPARISON OF APPLICATION REVIEWS OF  
ZOOM CLOUD MEETING AND GOOGLE MEET APPLICATIONS USING  
SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) ALGORITHM**

MUHAMMAD RIFA AL'AFGHANI - 1177050075

*The implementation of the WFH (Work From Home) policy in response to the spread of COVID-19 has caused many activities ranging from work to school activities to be carried out online from home. Popular online services for this reason are Zoom Cloud Meeting and Google Meet on Google Play services. In this study, a trial will be conducted on the model in analyzing sentiment from user reviews on the two applications. With positive and negative labels weighted using TF-IDF so that the review data can be processed by the model using the Support Vector Machine (SVM) algorithm and CRISP-DM as research methods. The SVM parameters used in this study were determined with the help of the GridSearchCV library with a total of 20 times of cross validation. The model with the best performance on each of the Zoom Cloud Meeting and Google Meet data will be used as a model for sentiment analysis. The results of sentiment analysis on the Zoom Cloud Meeting application were 58.02% positive and 41.98% negative, while the results of sentiment analysis on the Google Meet application were 52.02% positive and 47.98% negative.*

**Keyword :** *Sentiment Analysis, Work From Home, Support Vector Machine, Zoom Cloud Meeting, Google Meet*